

CURSO DE GESTION MODERNA DE PUERTOS



**“MEJORAR EL SERVICIO PARA LAS NAVES DE PASAJEROS Y SUS
ACTIVIDADES Y OPERACIONES CONEXAS EN EL PUERTO DEL
CALLAO”**

Autor:

**Sr. Apolonio Gustavo Arango Huarcaya
Especialista en Servicios Portuarios
Autoridad Portuaria Nacional**

Asesor:

**Mg. Víctor Manuel Herrera Sheen
Especialista en Capacitación Portuaria
Autoridad Portuaria Nacional**

Callao/Perú - 2018

CONTENIDO

	Página
I. RESUMEN	03
II. CONTEXTO DE LA PROBLEMÁTICA	04
III. OBJETIVO	05
IV. ALCANCE	05
V. JUSTIFICACION	06
VI. INVESTIGACION Y ANALISIS	06
Política Nacional del Sector Transporte	06
Política Portuaria Nacional	07
Plan Nacional de Desarrollo Portuario (PNDP)	08
Plan Maestro del Puerto del Callao	08
Evolución del Puerto del Callao	09
Terminal Norte Multipropósito (TNM) del Puerto del Callao	15
Compromisos Contractuales del Administrador Portuario del TNM	19
Problemática del servicio a las naves de cruceros y pasajeros	23
VII. DESARROLLO DE LA PROPUESTA	51
VIII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	56
IX. ANEXOS	58
X. BIBLIOGRAFIA59	59

I. RESUMEN

El puerto del Callao es el principal puerto del Perú, el cual moviliza más del 50% de la carga del país, además de atender a buques cargueros también recibe un tráfico incipiente de naves de cruceros, que cada vez toma mayor interés debido a la promoción cultural por parte del estado, que, sin embargo, este no se ve reflejado en el sector portuario como si en la aviación comercial.

El Terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, único terminal portuario con capacidad para recibir y brindar servicios portuarios a las naves de cruceros y sus pasajeros, recientemente dada en concesión al administrador portuario APM Terminals para la modernización del mencionado terminal, sin embargo, las condiciones de atención para este tráfico de naves no parecen tener diferencia con su antecesor ENAPU, es así que realizaremos un diagnóstico del servicio.

En ese contexto, analizaremos las regulaciones que recaen sobre la prestación del servicio en cuestión y las prácticas operativas que se realizan en la terminal, así como también aspectos relacionados con la seguridad de las personas, naves e instalación.

Asimismo, desarrollaremos aspectos técnicos relacionados al esquema de amarre, defensas, servicios, instalaciones y procesos operativos que podrían coadyuvar al mejoramiento de la prestación del servicio a las naves de cruceros y sus pasajeros, con el propósito de levantar estándar del servicio en el principal puerto del país.

II. CONTEXTO DE LA PROBLEMÁTICA

El puerto del Callao en el Perú, es el principal punto de recalada para el tráfico de buques de pasajeros en el país, por su conexión con los principales atractivos y actividades turísticas, así como su conectividad con el interior y exterior, el puerto está comprendido por 14 terminales portuarios y 01 embarcadero de acuerdo al Sistema Portuario Nacional, en el cual solo una infraestructura portuaria puede atender este tráfico de naves; el Terminal Norte Multipropósito (TNM) es el único habilitado para atender el servicio de atención a los cruceros, situación que resta competitividad, dado las limitaciones de la infraestructura existente, insuficiente facilidades portuarias, además de no ser un terminal portuario especializado para este tipo de operaciones.

El servicio brindado a las naves de cruceros y sus pasajeros es afectado por el incremento de las operaciones de carga y por el desarrollo de la contenedorización, observándose que la planificación para el desarrollo de la modernización del TNM es priorizado en la carga que proyecta movilizar en el presente y futuro; situación que limita el crecimiento de industria turística en el principal puerto mientras no exista una infraestructura alterna u obligación del único terminal del puerto con capacidad de atención de este tráfico de naves.

La seguridad es un aspecto relevante, la industria de cruceros considera este aspecto importante para promover nuevos itinerarios y fomentar el turismo en los puertos donde recalca, no es una estrategia rentable tener incidentes de seguridad en sus viajes, por lo que el TNM no ha logrado consolidar este aspecto, las pocas facilidades portuarias para el ingreso y salida de los pasajeros, visitas y tripulantes, ausencia de controles gubernamentales, precaria señalización y presentación de los muelles, el mantenimiento y limitaciones de las instalaciones entre otros, no atiende de manera idónea esta necesidad de las compañías navieras, ello en salvaguarda de su capital e integridad de los cruceritas.

La calidad de atención a los cruceros y pasajeros es un aspecto que repercute en la imagen del puerto, es un referente que influye en el movimiento de este tráfico de naves, situación que no ha mejorado con la nueva concesión del TNM, APM Terminals Callao pese a los esfuerzos que viene realizando en coordinación con las autoridades y usuarios, no ha sido suficiente para optimizar el servicio, además de ver cada vez más alejado de la idea de ver al puerto del Callao convertirse en un home port.

III. OBJETIVO

3.1. Objetivo General

El objetivo del trabajo de investigación descriptiva, documental y de campo realizado, es el diagnóstico del servicio a las naves de cruceros y sus actividades conexas, a fin de identificar los aspectos que no favorecen al desarrollo de la industria de cruceros en el principal puerto del Perú, a fin de establecer propuestas que permitan optimizar el servicio, de tal manera que promueva el movimiento de naves de este tráfico.

3.2. Objetivo Especifico

- Proponer medidas para mejorar al servicio a las naves de cruceros en el TNM a través de instalaciones adecuadas para el desarrollo de sus actividades.
- Proponer medidas para mejorar el servicio a los pasajeros, tripulantes y visitantes de las naves de cruceros en materia de seguridad y confort en el TNM.
- Proponer medidas para la implementación de facilidades portuarias en el TNM.
- Evaluar las condiciones de la infraestructura para el servicio de las naves de cruceros, a fin de contar con políticas de estado que permitan el desarrollo de la industria turística en el puerto del Callao.

IV. ALCANCE

El desarrollo de la investigación se llevó a cabo en la jurisdicción del puerto del Callao, enfocándonos principalmente el Terminal Norte Multipropósito, por ser el único terminal del puerto con capacidad y obligación de prestar servicio a las naves de cruceros, además de ser el principal itinerario de este tráfico de naves, dado por su conectividad con los principales atractivos culinarios, artísticos y culturales del Perú.

V. JUSTIFICACION

- 5.1 El puerto del Callao es el principal puerto del Perú, el TNM es el único terminal con capacidad de atención de naves de cruceros en dicho puerto, y en los últimos siete años ha permanecido estático su movimiento de naves, con una baja participación a pesar de la modernización del puerto.
- 5.2 Se ha identificado la insatisfacción de los usuarios del puerto con relación al servicio de las naves de cruceros, respecto a las operaciones y servicios portuarios recibidos en el TNM.
- 5.3 Se ha identificado la preocupación y participación de las autoridades para coadyuvar a las limitaciones y problemática del TNM frente a la atención de las naves de cruceros.

VI. INVESTIGACION Y ANALISIS

6.1. Política Nacional del Sector Transporte

Aprobada mediante Resolución Ministerial N° 817-2006-MTC/09. De acuerdo con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, “la Política Nacional del Sector Transporte se determina a través de lineamientos, entendidos como directrices o ejes conductores de la acción del Sector Transporte en el mediano y largo plazo, cuya aplicación permita la definición de prioridades y facilitará la toma de decisiones ante distintas y variadas situaciones de la demanda. Asimismo, su establecimiento contribuirá con la política general del gobierno de construir un país más justo, equitativo, competitivo y descentralizado, con plena participación de todos sus ciudadanos, integrado nacional e internacionalmente” (MTC, 2006).

Los lineamientos de la Política Nacional del Sector Transporte son los siguientes:

- a. Conservación prioritaria de la infraestructura de transporte en los distintos modos y niveles de gobierno. Desarrollo ordenado de la infraestructura de transporte.
- b. Promoción del desarrollo, seguridad y calidad en los servicios de transporte y de logística vinculados.

- c. Promoción de la participación del sector privado en la provisión de servicios e infraestructuras de transporte.
- d. Apoyo a la integración nacional e internacional.
- e. Contribución a la consolidación del proceso de descentralización del país.
- f. Fortalecimiento de la gestión socio-ambiental en el Sector Transporte.

6.2. Política Portuaria Nacional

El Estado fomenta, regula y supervisa, a través de los organismos competentes establecidos por la Ley del Sistema Portuario Nacional (LSPN), las actividades y los servicios portuarios, con sujeción a los lineamientos de política portuaria que en ella se establecen.

Los lineamientos esenciales de la Política Portuaria Nacional según el Artículo 3 de la Ley N° 27943 de 2003, Ley del SPN, son los siguientes:

- a. El fomento y planeamiento de la competitividad de los servicios portuarios y la promoción del comercio nacional, regional e internacional.
- b. La integración de los puertos en el Sistema de Transporte Nacional y a la cadena logística internacional.
- c. La promoción de la competitividad internacional del sistema portuario nacional.
- d. El fomento del cabotaje y la intermodalidad (el transbordo y tránsito de mercancías).
- e. La promoción de la inversión en el Sistema Portuario Nacional.
- f. El fomento de las actividades para dar valor agregado a los servicios que se prestan en los puertos.
- g. La promoción del libre acceso, la leal competencia y libre concurrencia al mercado de los servicios portuarios.
- h. El fomento de la participación del sector privado, preferentemente a través de la inversión en el desarrollo de la infraestructura y equipamiento portuarios.
- i. La promoción y fortalecimiento de la descentralización y desconcentración del sistema portuario, la tecnificación y desarrollo de los puertos.
- j. La promoción, preservación y mejora del patrimonio portuario nacional.
- k. La constante renovación tecnológica en el Sistema Portuario Nacional.

- l. La promoción del empleo portuario, como consecuencia de la capacitación y profesionalización de los trabajadores.
- m. La promoción de los sistemas de calidad total en la gestión portuaria.
- n. La protección y cuidado del medio ambiente, con arreglo a la legislación sobre la materia.
- o. La especialización y capacitación permanente de los trabajadores, así como la protección de sus derechos laborales y condiciones de vida.

El artículo 4º de la LSPN en la versión aprobada por el Decreto Legislativo N°1022, hace mención al PNDP, es así que estipula “El Plan Nacional de Desarrollo Portuario articula los planes maestros elaborados por la Autoridad Portuaria Nacional de los terminales portuarios de titularidad y uso público de ámbito nacional y los planes maestros regionales de desarrollo portuario elaborados por las Autoridades Portuarias Regionales”.

6.3. Plan Nacional de Desarrollo Portuario (PNDP)

El Plan Nacional de Desarrollo Portuario es el documento técnico normativo elaborado por la Autoridad Portuaria Nacional que tiene como objetivo orientar, impulsar, ordenar, planificar y coordinar el desarrollo, modernización, competitividad y sostenibilidad del Sistema Portuario Nacional.

6.4. Plan Maestro del Puerto del Callao

Los Planes Maestros son instrumentos donde se delimitan las áreas acuáticas y terrestres comprometidas en el desarrollo del Puerto o Terminal Portuario de titularidad pública o privada y las futuras que serán requeridas, constituyendo este un documento de planificación de más alto nivel con el que cuenta el puerto del Callao.

los Planes Maestros deben contener:

- a. Un plan territorial donde se especifique el uso actual y futuro de las áreas acuáticas y terrestres del puerto y/o terminales portuarios.

- b. La información y/o documentación respecto al movimiento estimado de carga y perspectiva de atención de las naves.

Las propuestas contenidas en el Plan Maestro actual se enfocan a que el Terminal Portuario logre los siguientes objetivos en el horizonte de planificación:

- a. Dotarlo de capacidad de infraestructura y equipamiento que le permita mejorar su eficiencia y rentabilidad.
- b. Permitir el crecimiento de las actividades productivas que se encuentran en su área de influencia para la mejora de las condiciones socio económicas de la zona.
- c. Ubicar al Terminal Portuario del Callao estratégicamente como un Terminal Especializado en contenedores en el largo plazo.
- d. Lograr que el Terminal Portuario del Callao llegue a ser Hub subregional de la costa oeste de Sudamérica.

Sobre los objetivos del Plan Maestro aprobado, estos no son definitivos, dicho instrumento es flexible para adecuarse rápidamente a las necesidades del mercado nacional e internacional.

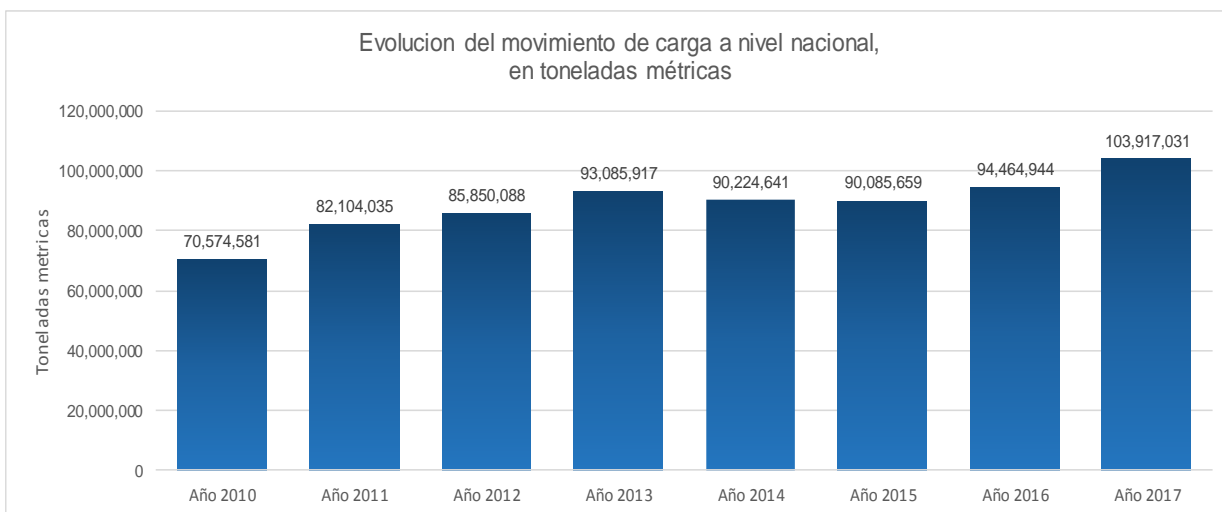
El Plan Maestro del puerto del Callao fue elaborado en diciembre 2010, a la fecha dicho instrumento necesita ser evaluado y actualizado tomando en consideración la evolución del tráfico de naves, movimiento de carga y servicios portuarios, así como las expectativas de las nuevas concesiones frente al incremento del comercio internacional ocurridos en los últimos años como resultado de la apertura de los mercados o globalización.

6.5. Evolución del Puerto del Callao

La situación de los puertos del Perú en el entorno del comercio exterior ha tenido una participación ascendente en los últimos años, en el cual la modernización y el desarrollo del Sistema Portuario Nacional ha contribuido para dar soporte al creciente movimiento de carga y evolución del transporte marítimo; sin embargo, la proyección sobre la demanda y necesidades de servicio nos da como resultado un déficit de infraestructura e instalaciones portuarias.

El movimiento de carga a nivel nacional en el último año (2017) alcanzó una variación positiva del 10% respecto al año anterior, estos indicadores nos permite enfocar el sector portuario en un horizonte próximo, del cual sus autoridades deben tener presente, con el propósito de planificar y poner en marcha las acciones que permitan la sostenibilidad y competitividad adecuada de los puertos, actualizando los documentos e instrumentos de gestión correspondiente, a fin de atender las necesidades de infraestructura y servicios portuarios que el transporte marítimo, carga y pasaje requiera.

Cuadro N°01



Asimismo, en el Cuadro N°02, se muestra a los terminales portuarios que conforman el Sistema Portuario Nacional, el detalle del movimiento de carga a nivel nacional durante los años 2010 al 2017, observándose que solo el puerto del Callao tiene una participación del 53 % aproximadamente frente al resto de los puertos, lo que equivale a 54,732,718 TM en el último año y un crecimiento del 14% aproximadamente respectivamente.

El panorama de la evolución del movimiento de carga en los puertos nos da un alcance de la participación del puerto del Callao, por consiguiente, el incremento de las actividades y operaciones que se desarrollan en el puerto, adicionando que, en el Perú el 90% aproximadamente de su comercio exterior se transporta por vía marítima.

Si bien es cierto, estos indicadores reflejan valores que no se hubiera logrado alcanzar sin la participación de las nuevas concesionarias (APMTC, DPWC y TCSA), dado el incremento de los niveles de productividad (carga) derivado de sus obligaciones contractuales.

**“MEJORAR EL SERVICIO PARA LAS NAVES DE PASAJEROS Y SUS ACTIVIDADES Y OPERACIONES
CONXESAS EN EL PUERTO DEL CALLAO”**

Cuadro N°02

Terminales Portuarios	Uso	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Variación (%)
TOTAL GENERAL		69,001,967	80,712,664	84,980,992	91,131,267	88,324,609	88,519,320	92,859,258	101,832,026	9.7%
Total IP Uso Público		29,511,137	34,894,763	38,488,076	38,911,150	41,860,174	41,840,855	43,587,912	48,138,485	10.4%
Total IP Uso Privado		39,490,829	45,817,900	46,492,916	52,096,932	46,464,435	46,678,465	49,271,346	53,693,541	9.0%
Marítimo		69,001,967	80,712,664	84,980,992	91,131,267	88,324,609	88,519,320	92,859,258	101,832,026	9.7%
Talara		5,159,332	4,107,402	3,681,759	3,902,042	3,899,654	3,936,709	4,022,016	3,808,283	-5.3%
TP Refinería Talara - Muelle Carga Líquida - PETROPERU	Privado	3,711,472	2,457,893	2,438,731	1,626,687	2,288,929	2,067,372	2,219,413	2,210,934	-0.4%
TP Multiboyas Punta Arenas - PETROPERU	Privado	1,447,860	1,649,509	1,243,028	2,275,355	1,610,725	1,869,337	1,802,603	1,597,349	-11.4%
Paíta		1,268,083	1,404,633	1,537,106	1,579,891	1,760,539	2,236,432	2,146,756	2,110,342	-1.7%
TP Paíta - TPE	Público	1,268,083	1,404,633	1,537,106	1,531,037	1,737,471	2,236,432	2,146,756	2,110,342	-1.7%
T Multiboyas Maple Paíta	Privado	0	0	0	48,854	23,068	0	0	0	-
Bayóvar		2,634,678	4,266,782	4,584,151	8,063,672	4,873,895	5,103,407	4,328,405	3,919,308	-9.5%
TP Bayóvar - PETROPERU	Privado	1,775,134	1,482,049	1,253,793	1,423,319	1,022,642	1,138,327	440,776	555,357	26.0%
TP Misky Mayo - Vale	Privado	719,187	2,573,610	3,232,127	6,640,353	3,801,302	3,902,054	3,825,371	3,276,806	-14.3%
TP Juan Pablo Quay / Puerto Bayóvar	Privado	140,357	211,123	98,230	0	49,950	63,026	62,258	87,145	40.0%
Eten		479,685	3,040,667	2,630,407	484,294	682,193	469,628	443,617	514,640	16.0%
TP Multiboyas Eten - Consorcio Terminales / Terminales del Perú	Privado	479,685	3,040,667	2,630,407	484,294	682,193	469,628	443,617	514,640	16.0%
Chicama		33,092	0	25,036	0	0	0	0	0	-
TP Chicama ENAPU	Público	33,092	0	25,036	0	0	0	0	0	-
Salaverry		2,149,092	2,463,402	2,917,410	2,723,859	3,066,172	2,540,458	2,538,140	3,042,952	19.9%
TP Multiboyas Salaverry - Consorcio Terminales / Terminales del Perú	Privado	386,726	400,897	435,726	429,315	412,002	406,676	405,951	378,545	-6.8%
TP Salaverry - ENAPU	Público	1,762,366	2,062,505	2,481,684	2,294,544	2,654,170	2,133,782	2,132,190	2,664,407	25.0%
Chimbote		1,479,884	840,901	1,083,010	856,508	875,781	802,269	976,293	653,934	-33.0%
TP Chimbote - ENAPU/ GR	Público	211,121	86,311	155,958	94,636	152,935	77,639	68,690	59,632	-13.2%
Muelle SIDERPERÚ	Privado	521,920	422,313	602,320	565,767	428,395	426,658	656,869	364,660	-44.5%
T Multiboyas Chimbote - Consorcio Terminales / Terminales del Perú	Privado	628,759	234,981	163,054	158,244	242,263	266,724	214,882	169,736	-21.0%
T Multiboyas Chimbote - Colpex	Privado	61,748	42,798	78,592	20,772	37,778	19,084	13,416	40,878	204.7%
T Multiboyas Chimbote - Blue Pacific Oils	Privado	56,335	54,498	83,086	17,089	14,410	12,164	22,434	19,028	-15.2%
Huarmey		1,946,109	1,823,786	2,240,699	2,270,720	1,835,101	2,023,413	2,036,407	2,439,345	19.8%
TP Punta Lobitos - Antamina	Privado	1,946,109	1,823,786	2,240,699	2,270,720	1,835,101	2,023,413	2,036,407	2,439,345	19.8%
Supe		161,676	369,019	338,618	319,230	301,479	266,340	243,602	197,694	-18.8%
TP Supe - ENAPU	Público	21,096	0	9,662	6,173	3,786	3,033	7,535	7,305	-3.1%
T Multiboyas Supe - Colpex	Privado	0	0	0	0	0	0	0	0	-
T Multiboyas Paramonga - QUIMPAC	Privado	126,512	113,007	104,040	88,241	97,054	85,286	94,325	78,808	-16.5%
T Multiboyas Supe - Consorcio Terminales / Terminales del Perú	Privado	14,069	256,012	224,915	224,817	200,640	178,021	141,743	111,582	-21.3%
Huacho		0	0	3,146	7,255	7,290	7,703	10,070	8,487	-15.7%
TP Huacho ENAPU	Público	0	0	3,146	7,255	7,290	7,703	10,070	8,487	-15.7%
Callao		33,172,507	40,458,257	44,116,571	45,308,167	46,765,024	47,006,754	47,975,150	54,732,718	14.1%
T Multiboyas Chancay - Blue Pacific Oils	Privado	24,577	44,855	49,103	24,592	34,705	36,890	6,003	21,220	253.5%
T Multiboyas Refinería La Pampilla - Repsol	Privado	7,140,556	7,017,096	7,061,677	6,593,664	6,460,404	6,995,158	8,117,179	10,822,116	33.3%
T Multiboyas Repsol Gas	Privado	347,886	386,536	379,543	956,320	439,731	414,292	361,176	407,890	12.9%
T Multiboyas Pure Bio Fuels	Privado	42,333	163,104	92,200	175,003	383,630	482,654	513,702	735,420	43.2%
T Multiboyas TRALSA	Privado	3,505	0	0	0	4,269	16,003	17,915	12,260	-31.6%
T Multiboyas QUIMPAC - Oquendo	Privado	43,742	35,022	35,437	27,437	77,626	158,853	157,146	144,280	-8.2%
T Multiboyas Sudamericana de Fibras	Privado	36,766	34,360	28,537	29,405	35,989	24,438	26,708	26,436	-1.0%
T Multiboyas Zeta Gas Andino	Privado	253,618	282,065	210,144	211,617	348,860	405,796	338,916	344,606	1.7%
TNM Callao - ENAPU/ APM Terminals Callao	Público	17,437,423	13,955,718	14,712,945	15,868,922	14,902,424	14,459,994	15,763,628	17,696,016	12.3%
TP Callao Zona Sur - DP World Callao	Público	3,708,002	12,022,544	14,953,692	13,917,884	15,318,153	13,710,819	12,163,914	13,713,403	12.7%
TP Transportadora Callao	Público	0	0	0	0	1,610,621	3,275,226	3,159,602	2,973,090	-5.9%
T Multiboyas Conchán - PETROPERU	Privado	2,106,459	2,101,558	1,789,489	1,610,268	1,969,191	2,408,801	2,494,195	2,681,432	7.5%
TP Conchan Cementos Lima / Unacem	Privado	392,099	440,429	783,106	1,656,927	1,020,021	973,006	484,365	942,793	94.6%
TP Perú LNG Melchorita	Privado	1,635,542	3,974,971	4,020,699	4,236,128	4,159,400	3,644,823	4,370,700	4,211,757	-3.6%
Pisco		4,520,854	4,618,552	4,213,189	5,017,020	5,315,467	4,612,532	4,649,019	4,603,323	-1.0%
TP Multiboyas Pisco - Consorcio Terminales	Privado	365,485	411,356	409,746	361,922	388,377	278,349	183,673	241,478	31.5%
TP Pluspetrol - Camisea	Privado	2,723,401	2,658,834	2,753,569	3,379,334	3,291,519	2,641,696	3,046,233	2,721,289	-10.7%
TP General San Martín - ENAPU / Paracas	Público	1,431,968	1,548,363	1,049,874	1,275,763	1,635,572	1,692,488	1,419,113	1,640,556	15.6%
San Nicolás		8,683,309	9,992,625	10,495,092	12,471,772	11,192,000	11,800,583	12,420,624	13,663,540	10.0%
TP Shougan Hierro Perú	Privado	8,683,309	9,992,625	10,495,092	12,471,772	11,192,000	11,800,583	12,420,624	13,663,540	10.0%
Matarani		4,485,252	4,450,437	4,409,755	5,172,707	5,063,488	5,356,495	8,292,370	9,303,722	12.2%
Muelle y Multiboyas Atico - TASA	Privado	9,760	18,728	18,750	0	7,000	0	0	0	-
TP Matarani - TISUR	Público	3,350,239	3,318,608	2,990,247	3,499,040	3,401,959	3,818,167	6,440,210	6,947,425	7.9%
TP Multiboyas Mollendo - Consorcio Terminales	Privado	1,125,252	1,113,101	1,400,757	1,673,668	1,654,529	1,538,328	1,852,160	2,356,297	27.2%
Ilo		2,828,414	2,876,199	2,705,044	2,954,129	2,686,528	2,356,594	2,776,789	2,833,738	2.1%
TP Tablonas - Southern Perú	Privado	275,105	201,777	198,742	111,253	358,373	177,111	264,588	236,306	-10.7%
TP Tablonas Marine - Southern Perú	Privado	425,058	828,048	765,691	837,003	634,168	757,741	813,470	924,637	13.7%
TP Multiboyas Ilo - Consorcio Terminales	Privado	554,337	452,588	505,614	547,695	507,238	401,485	327,387	600,478	83.4%
TP Ilo - ENAPU	Público	287,748	496,079	568,725	415,897	435,794	425,572	276,204	317,823	15.1%
TP Southern Perú	Privado	736,997	358,179	366,824	301,507	349,343	317,230	384,730	366,003	-4.9%
TP Multiboyas TLT - TRAMARSA	Privado	202,757	144,744	204,178	254,201	250,344	268,141	276,168	182,607	-33.9%
TP Enersur / ENGIE	Privado	346,411	394,784	95,269	363,389	151,267	9,315	434,241	205,884	-52.6%

**“MEJORAR EL SERVICIO PARA LAS NAVES DE PASAJEROS Y SUS ACTIVIDADES Y OPERACIONES
CONXESAS EN EL PUERTO DEL CALLAO”**

Terminales Portuarios	Uso	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Variación (%)
TOTAL GENERAL		70,574,581	82,104,035	85,850,088	93,085,917	90,224,641	90,085,659	94,464,944	103,917,031	10.0%
Total IP Uso Público		30,049,527	35,513,962	39,003,984	39,416,868	42,364,086	42,345,089	44,192,971	48,855,565	10.6%
Total IP Uso Privado		40,525,054	46,590,073	46,846,104	53,545,864	47,860,555	47,740,570	50,272,079	55,061,467	9.5%
Fluvial		1,572,615	1,391,372	869,096	1,954,650	1,900,032	1,566,339	1,605,686	2,085,005	29.9%
Iquitos		1,175,776	1,095,677	676,349	1,793,067	1,749,382	1,400,359	1,319,492	1,584,354	20.1%
Embarcadero Jibaro - PLUSPETROL	Privado	11,588	0	5,736	4,809	5,428	2,346	0	0	-
Embarcadero Andoas - PLUSPETROL	Privado	2,677	0	6,191	9,637	6,283	0	0	0	-
TP PETROPERU Iquitos	Privado	781,718	740,397	60,613	764,733	636,250	787,257	616,640	810,640	31.5%
TP Iquitos - ENAPU	Público	196,274	351,583	414,240	413,321	425,875	410,273	374,431	389,240	4.0%
Embarcadero GLP Amazonico	Privado	3,496	3,697	3,507	4,824	5,753	5,298	4,590	3,371	-26.6%
Embarcadero Villa Trompeteros - PLUSPETROL	Privado	153,578	0	68,309	30,569	36,467	21,217	0	0	-
TP Malvinas - PLUSPETROL	Privado	26,446	0	114,616	56,671	12,589	13,291	0	0	-
Embarcadero Estación Andoas PETROPERU	Privado	0	0	1,123	402	0	882	463	956	106.6%
Embarcadero Estación Morona - PETROPERU	Privado	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Embarcadero Saramiriza (Estación 5) - PETROPERU	Privado	0	0	2,015	305	3,721	0	1,205	542	-55.0%
Embarcadero 12 DE OCTUBRE - LOTE 1AB - PLUSPETROL	Privado	0	0	0	9,637	7,355	3,326	0	0	-
Embarcadero San José de Saramuro Estación 1 - PETROPERU	Privado	0	0	0	498,159	609,661	156,469	322,163	379,605	17.8%
Yurimaguas		185,297	130,946	137,009	121,064	122,415	165,582	129,896	313,710	141.5%
TP Petroperú Yurimaguas	Privado	54,723	28,078	36,360	26,242	45,482	72,019	55,672	172,812	210.4%
TP Yuriport	Privado	0	0	0	5,474	0	0	0	0	-
TP Yurimaguas - ENAPU	Público	130,574	102,868	100,649	89,348	76,933	93,563	74,224	124,120	67.2%
TP Yurimaguas NUEVA REFORMA - COPAM	Público	0	0	0	0	0	0	106	16,779	-
Pucallpa		0	0	54,719	37,470	27,131	0	156,212	186,577	19.4%
TP Petroperú Pucallpa	Privado	0	0	54,719	37,470	27,131	0	0	0	-
TP LPO	Público	0	0	0	0	0	0	156,212	186,577	19.4%
Puerto Maldonado		211,542	164,749	1,019	3,049	1,104	398	85	364	328.2%
TP Puerto Maldonado - ENAPU	Público	211,542	164,749	1,019	3,049	1,104	398	85	364	328.2%

Unidad de Medida en Tonelada Métrica

Elaborado por el Área de Estadísticas - DOM A

El puerto del Callao conforme a su jurisdicción está conformado por 14 unidades operativas, de los cuales 03 terminales portuarios son de uso público, siendo uno de ellos el Terminal Norte Multipropósito, históricamente el de mayor participación en el movimiento de carga, dada su ubicación geográfica y particularidades de la terminal.

Cuadro N°03

Terminales Portuarios	Uso	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Variación (%)
TOTAL GENERAL		70,574,581	82,104,035	85,850,088	93,085,917	90,224,641	90,085,659	94,464,944	103,917,031	10.0%
Total IP Uso Público		30,049,527	35,513,962	39,003,984	39,416,868	42,364,086	42,345,089	44,192,971	48,855,565	10.6%
Total IP Uso Privado		40,525,054	46,590,073	46,846,104	53,545,864	47,860,555	47,740,570	50,272,079	55,061,467	9.5%
Callao		33,172,507	40,458,257	44,116,571	45,308,167	46,765,024	47,006,754	47,975,150	54,732,718	14.1%
T Multiboyas Chancay - Blue Pacific Oils	Privado	24,577	44,855	49,103	24,592	34,705	36,890	6,003	21,220	253.5%
T Multiboyas Refinería La Pampilla - Repsol	Privado	7,140,556	7,017,096	7,061,677	6,593,664	6,460,404	6,995,158	8,117,179	10,822,116	33.3%
T Multiboyas Repsol Gas	Privado	347,886	386,536	379,543	956,320	439,731	414,292	361,176	407,890	12.9%
T Multiboyas Pure Bio Fuels	Privado	42,333	163,104	92,200	175,003	383,630	482,654	513,702	735,420	43.2%
T Multiboyas TRALSA	Privado	3,505	0	0	0	4,269	16,003	17,915	12,260	-31.6%
T Multiboyas QUIMPAC - Oquendo	Privado	43,742	35,022	35,437	27,437	77,626	158,853	157,146	144,280	-8.2%
T Multiboyas Sudamericana de Fibras	Privado	36,766	34,360	28,537	29,405	35,989	24,438	26,708	26,436	-1.0%
T Multiboyas Zeta Gas Andino	Privado	253,618	282,065	210,144	211,617	348,860	405,796	338,916	344,606	1.7%
TNM Callao - ENAPU/ APM Terminals Callao	Público	17,437,423	13,955,718	14,712,945	15,868,922	14,902,424	14,459,994	15,763,628	17,696,016	12.3%
TP Callao Zona Sur - DP World Callao	Público	3,708,002	12,022,544	14,953,692	13,917,884	15,318,153	13,710,819	12,163,914	13,713,403	12.7%
TP Transportadora Callao	Público	0	0	0	0	1,610,621	3,275,226	3,159,602	2,973,090	-5.9%
T Multiboyas Conchán - PETROPERU	Privado	2,106,459	2,101,558	1,789,489	1,610,268	1,969,191	2,408,801	2,494,195	2,681,432	7.5%
TP Conchan Cementos Lima / Unacem	Privado	392,099	440,429	783,106	1,656,927	1,020,021	973,006	484,365	942,793	94.6%
TP Perú LNG Melchorita	Privado	1,635,542	3,974,971	4,020,699	4,236,128	4,159,400	3,644,823	4,370,700	4,211,757	-3.6%

“MEJORAR EL SERVICIO PARA LAS NAVES DE PASAJEROS Y SUS ACTIVIDADES Y OPERACIONES
CONXESAS EN EL PUERTO DEL CALLAO”

Asimismo, en relación con el párrafo anterior, resulta coherente que el mayor tráfico de naves en el ámbito marítimo se desarrolle en el puerto del Callao, el cual tiene una participación del 55% aproximadamente a nivel nacional en el último año. Ver cuadro N°04.

Cuadro N°04

NAVES									
Movimiento de naves recibidas a nivel nacional Año 2010 - 2017									
Ambito	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Variación (%)
TOTAL	12,377	13,260	15,541	15,288	14,701	14,407	15,709	16,338	4.0%
Marítimo	6,074	6,182	7,215	6,611	6,351	6,233	6,230	6,221	-0.1%
Talara	0	0	1,101	521	273	276	243	228	-6.2%
Zorritos	0	0	0	0	0	0	47	20	-57.4%
Paita	672	587	565	528	597	555	572	589	3.0%
Bayóvar	164	211	222	167	175	185	149	156	4.7%
Eten			24	62	60	58	53	60	13.2%
Salaverry	328	332	340	287	313	285	271	281	3.7%
Chancay	0	0	0	0	7	5	4	7	75.0%
Supe	0	0	0	51	76	55	47	43	-8.5%
Callao	3,672	3,835	3,705	3,756	3,586	3,535	3,511	3,446	-1.9%
Pisco	381	377	367	363	394	393	370	412	11.4%
San Nicolás	93	90	98	78	82	89	100	104	4.0%
Matarani	450	478	501	523	517	533	557	575	3.2%
Ilo	314	272	292	275	271	264	306	300	-2.0%
Fluvial	6,303	7,078	8,326	8,671	8,319	8,141	9,473	10,115	6.8%
Iquitos	3,850	4,161	4,894	5,211	4,649	4,122	4,022	4,075	1.3%
Nauta	0	0	0	0	335	312	1,654	2,166	31.0%
Yurimaguas	802	802	966	978	1,123	1,123	1,395	1,605	15.1%
Pucallpa	1,651	2,115	2,466	2,482	2,212	2,584	2,402	2,269	-5.5%
Lacustre	0	0	0	6	31	33	6	2	-66.7%
Puno	0	0	0	6	31	33	6	2	-66.7%

Fuente: Sistema de Redenaves Electronico APN

Elaborado por el área de Estadísticas - APN

De los terminales portuarios de usos público y privado que operan en la jurisdicción del puerto del Callao, solo el Terminal Norte Multipropósito atiende al tráfico de naves de crucero y servicio al pasajero, a diferencia al resto de terminales portuarios, los cuales son especializado en tipo de carga específico.

Asimismo, el tráfico de naves de cruceros en el Terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao ha mantenido un promedio de 30 naves anuales en los últimos 08 años, esta cantidad también es atribuible a las limitaciones de infraestructura con la que cuenta el terminal entre otros factores, situación que no promueve y/o fomenta el tráfico de este tipo naves.

cuadro N°05

NAVES CRUCEROS



Evolución del movimiento de naves cruceros a nivel nacional, Año 2010-2017

Ambito	Año 2010		Año 2011		Año 2012		Año 2013		Año 2014		Año 2015		Año 2016		Año 2017		Variación (%)
	Naves	Pasajeros	Naves	Pasajeros	Naves	Pasajeros	Naves	Pasajeros	Naves	Pasajeros	Naves	Pasajeros	Naves	Pasajeros	Naves	Pasajeros	
TOTAL	52	32,985	61	28,087	78	44,456	65	46,364	78	58,238	79	60,682	83	55,874	83	58,493	0.0%
Marítimo	51	32,845	60	27,928	74	43,847	64	46,278	77	58,092	77	60,187	81	55,576	82	58,334	1%
Callao	25	18,035	27	10,022	32	23,578	27	26,516	29	27,221	31	27,688	31	26,447	31	28,261	0%
Salaverry	12	9,784	15	10,305	20	11,176	14	8,613	25	17,916	16	10,631	20	11,501	20	13,545	0%
Pisco	9	4,054	10	5,941	13	5,744	13	8,301	11	9,568	19	18,945	19	14,382	19	13,188	0%
Matarani	3	702	5	1,290	6	2,704	7	2,181	10	3,163	8	2,524	7	2,870	10	3,114	43%
Paita	1	134	2	257	1	427	1	285	1	104	1	95	3	306	2	226	-33%
San Nicolás	1	136	1	113	2	218	2	382	1	120	2	304	1	70	0	0	-100%
Fluvial	1	140	1	159	4	609	1	86	1	146	2	495	2	298	1	159	-50%
Iquitos	1	140	1	159	4	609	1	86	1	146	2	495	2	298	1	159	-50%

Fuente: Sistema de Redenaves Electrónico APN
Elaborado por el área de Estadísticas - APN

El crecimiento del comercio exterior, la modernización del transporte marítimo y la tendencia de los puertos venía acrecentando la necesidad de cubrir una brecha de infraestructura e instalaciones portuarias, situación que se atenuó con las políticas del estado a través de las concesiones, sin embargo, continúa la brecha de infraestructura e instalaciones portuarias por cubrir.

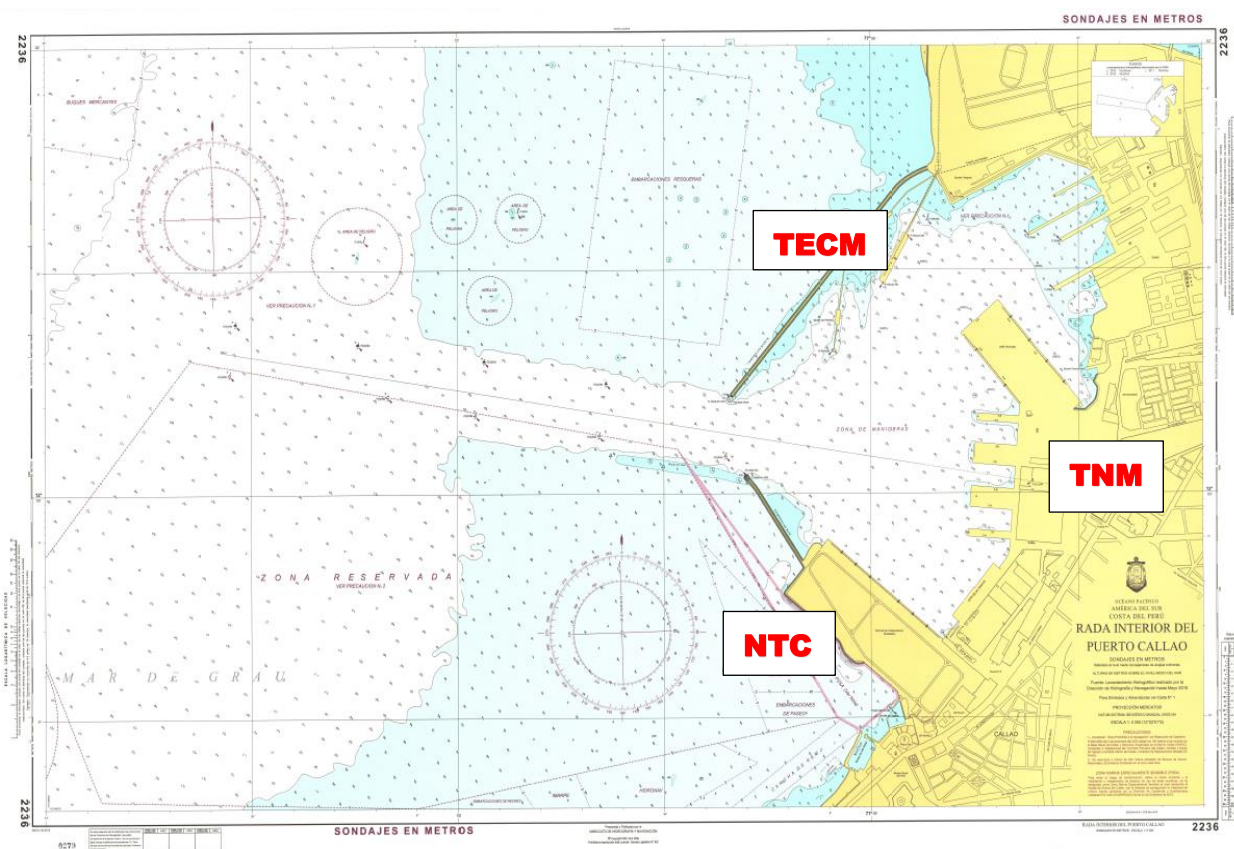
6.6. Terminal Norte Multipropósito (TNM) del Puerto del Callao

Está ubicado en la costa central del Perú, en la Provincia Constitucional del Callao, Región Callao. Es el principal terminal portuario del Perú.

“MEJORAR EL SERVICIO PARA LAS NAVES DE PASAJEROS Y SUS ACTIVIDADES Y OPERACIONES CONXESAS EN EL PUERTO DEL CALLAO”

Es un terminal portuario de uso público, atiende tráfico de naves que transportan las siguientes cargas: general y fraccionada, graneles sólidos y líquidos, carga rodante y en contenedores entre otros; asimismo, brinda servicios a las naves de cruceros y a sus pasajeros, también se desarrollan actividades y servicios portuarios a la nave y carga bajo el régimen de competencia.

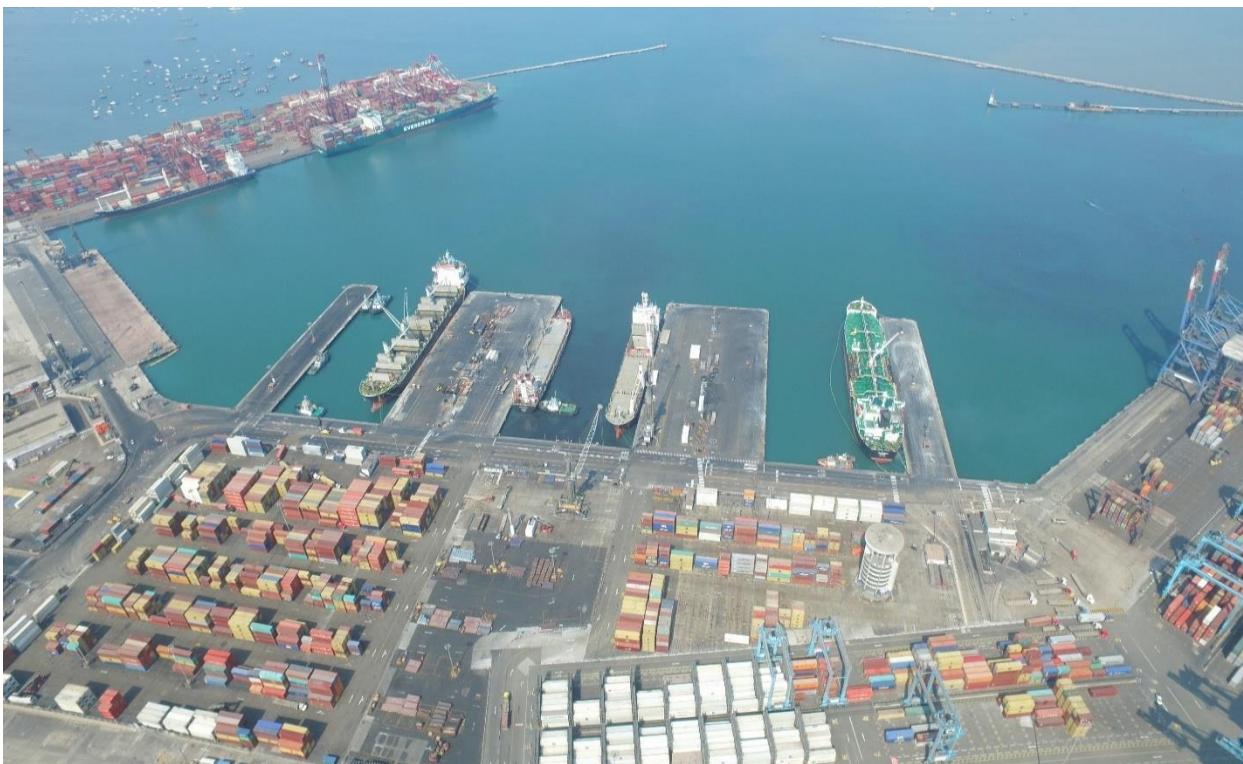
Cuenta con 07 instalaciones de amarre y 17 amarraderos para el servicio a las naves y embarcaciones; asimismo, la profundidad de sus instalaciones oscila desde los -10 hasta los -16 metros; adicionalmente, el canal de acceso y poza de maniobras (rada interior) cuenta con -16 metros de profundidad y un sistema de señalización y balizamiento (fijo y flotante) como ayuda a la navegación.



Asimismo, para la atención a la carga cuenta con patios, almacenes, silos y zonas de transferencia, para la recepción de carga líquida a granel con tanques en áreas extraportuarias a cargo de operadores portuarios; la recepción y embarque de la carga se brinda bajo las modalidades directa e indirecta, salvo la carga contenedorizada que se

realiza solo de manera indirecta, dado la particularidad de esta operación, en el cual los tiempos y procesos operativos exigen una mayor precisión.

Por otro lado, el hinterland del terminal portuario se conecta por carretera, medio de circulación utilizado para la carga general y contenedorizada, así como para los pasajeros, realizados a través de vehículos automotores (camiones y buses), los líquidos y gases derivados de hidrocarburos, así como productos químicos tienen alternativas mediante el uso de ductos o tuberías; esta situación en el tiempo se ha venido agudizando, dificultando o prolongando los tiempos para el acceso al terminal, cabe indicar que el incremento de las actividades y operaciones portuarias han crecido drásticamente, sin embargo las vías exteriores siguen siendo las mismas, tal como se puede apreciar en los cuadros N°03 y 04.



El 11 de mayo del 2011 se dio en concesión al principal terminal portuario de uso público del Perú a unos de los operadores más importante del mundo, siendo así, como APM Terminals quien pertenece al grupo danés A.P. Moller Maersk se convirtió en el administrador y operador portuario del Terminal Norte Multipropósito (TNM) del puerto del Callao.



El proyecto modernización del TNM del puerto del Callao, a cargo de APM Terminals tiene por objeto, el diseño, financiamiento, construcción, conservación y explotación del Terminal Norte Multipropósito; con el propósito de transformarlo en un terminal portuario de clase mundial, a través del desarrollo de acuerdo con la tendencia de la industria portuaria, a fin de lograr su competitividad de acuerdo a los estándares internacionales. Esto significará la reducción de los costos portuarios, actividades y operaciones portuarias realizados con eficiencia, desarrollo de los servicios portuarios dentro de un contexto de calidad, seguridad, libre competencia, no discriminación y libre elección.

En ese contexto, se desarrolló la ejecución de las obras de modernización del TNM en 05 etapas y una 06 etapa que se desarrollará siempre y cuando la sociedad concesionaria (APMT) lo considere conveniente, en todas las etapas se ha tomado en consideración el movimiento de carga como gatillador de inicio de la siguiente etapa con excepción de las dos (02) primeras, las cuales son obligatorias su ejecución; cabe indicar que estas etapas obligatorias se encuentran recepcionadas.

En las obras iniciales se consideró la habilitación de una estación para pasajeros; sin embargo, su ejecución no se llevó a cabo, dado que las etapas ya fueron recepcionadas, aparentemente se varió esta obligación que a la fecha no ha sido cubierta o reemplazada, se indica también que las etapas en función a la demanda no han considerado el tráfico de naves de crucero y sus pasajeros, posiblemente porque esta necesidad debió ser cubierta en la etapa inicial; situación que agrava las condiciones en las cuales son atendido los pasajeros en el TNM en materia de seguridad y calidad de servicio; por lo tanto, consideramos que no se ha tomado en cuenta que la persona humana y su dignidad como fin supremo de la sociedad y del estado es la principal razón para el desarrollo y su modernización, partimos de esta premisa, para relatar la situación actual, en el cual los pasajeros son recibidos en nuestro principal puerto y referente ante el mundo.

6.7. Compromisos Contractuales del Administrador Portuario del TNM

Para efectos de la investigación consideraremos el servicio estándar como punto de partida, dado que el administrador portuario durante el periodo de vigencia de la concesión está obligado a brindarlo, según contrato de concesión.

El servicio estándar son aquellos servicios que, durante el periodo de vigencia de la concesión, la Sociedad Concesionaria (APMTC) deberá prestar obligatoriamente a todo Usuario que lo solicite y que incluye todas las actividades operativas y administrativas necesarias para llevar a cabo el embarque o descarga. Comprenden en el caso de embarque, desde que la carga ingresa al Terminal Norte Multipropósito hasta que la Nave en la que se embarque sea desamarrada. En el caso de descarga, comprende desde el amarre de la nave, hasta el retiro de la carga por el usuario. Asimismo, la prestación de los servicios estándar estará disponibles durante las veinticuatro (24) horas del día (de lunes a domingos y feriados).

Los servicios estándar se dividen en: Servicios en función a la Nave y Servicios en función a la Carga.

a. Servicios en función a la Nave

Comprende la utilización de los amarraderos del Terminal Norte Multipropósito. La tarifa por este concepto se aplica por metro de eslora de la nave y por hora o fracción de hora. Se calcula por el tiempo total que la nave permanezca amarrada a muelle, computándose a partir de la hora en que pase la primera espía en la operación de atraque hasta la hora que largue la última espía en la operación de desatraque. La tarifa incluye el servicio de amarre y desamarre de la nave. La tarifa será cobrada a la nave.

b. Servicios en función a la Carga

Comprende los servicios de descarga y/o embarque de cualquier tipo de carga, así como la utilización de la infraestructura y equipamiento portuario requerido del Terminal Norte Multipropósito. Este concepto o término de servicio es aplicado también para los pasajeros. En el caso de **pasajeros**, el servicio estándar incluye:

- Servicio de embarque/desembarque de **pasajeros** garantizando en todo momento un acceso seguro desde la nave hasta el punto de inspección documentaria de inmigración, disponiendo de los equipos y recursos necesarios para ello y preparando los ambientes para la recepción del pasajero.
- Servicio de control de boarding pass de los pasajeros en el momento de embarque/desembarque.
- Servicio de control de equipaje de mano a través de rayos X y del pasajero mediante un pórtico detector de metales. Estos controles son independientes de los controles aduaneros que realiza la SUNAT (Aduanas Marítima) en el ejercicio de la potestad aduanera.
- Servicio de embarque/desembarque para la **tripulación** garantizando en todo momento un acceso seguro desde la nave hasta el punto de inspección documentaria de inmigración, disponiendo de los equipos y recursos necesarios para ello.
- Servicio de atención medica y/o de emergencias durante 24 horas al pasajero en caso de que sea necesario.

- Servicio de gestión documentaria necesaria relativa a los pasajeros.

Adicionalmente, el cobro de la tarifa será independiente de la prestación efectiva de uno o mas de los servicios que forman parte de los Servicios Estándar, siempre que su no utilización sea una decisión del Usuario.

La tarifa por estos servicios será la única contraprestación que los Usuarios están obligados a pagar al Terminal Portuario por dicho concepto. El administrador portuario no podrá condicionar la prestación del servicio estándar a la aceptación por el Usuario de ningún otro servicio o pago adicional.

De acuerdo con el Anexo 04 del Contrato de Concesión, parámetros técnicos de cumplimiento obligatorio para las obras y equipamiento, referidos al área terrestre indica que, deberá considerar en el diseño de planta, las áreas suficientes para la prestación de los servicios estándar. Respecto a este parámetro debió haberse considerado una estación para embarque/desembarque y control de pasajeros, así como para la tripulación y visitas de las naves de crucero.

De acuerdo con el Anexo 09 del Contrato de Concesión, obras iniciales y obras en función a la demanda, respecto a las obras iniciales (etapas 01 y 02) que son de carácter obligatorio, en la Etapa 01, tenemos algunos ítems vinculados al mejoramiento de la prestación de servicio a los pasajeros que no se implementaron a la recepción de las obras, entre ellos tenemos los siguientes:

- Habilitación del área contigua al amarradero D del muelle Norte, para la estación marítima de pasajeros
- Optimización de sistemas informáticos aplicados a la gestión portuaria
- Mejoramiento de los accesos y cerco perimétrico del terminal

Sobre los ítems antes descritos, el primero se encuentra inexistente y no ha sido reemplazado por obra similar y los dos últimos se ejecutaron en función a la carga.

Según el Expediente Técnico APM Terminals, debió implementar en el TNM un área de atención de los pasajeros de las naves de cruceros, para una debida recepción y atención de los pasajeros y sus tripulantes inclusive, ubicada en el muelle norte o 5 situado en el extremo noreste, allí se dispondría una zona para ubicación de las oficinas móviles según propuesta, acondicionadas en contenedores que puedan ser desplazados al sitio cuando llegan las naves, y se retirarían una vez que las naves hayan zarpado. Asimismo, se dispondrá de un servicio de control de equipaje de mano a través de rayos X y del pasajero mediante un pórtico detector de metales.

Igualmente, al lado de dicha zona, se dispondrá de un área para el estacionamiento de autobuses y otros vehículos para el transporte de los pasajeros. Estos estacionamientos estarán indicados sobre el pavimento con un color distinto, el cual indicará que se trata de un área reservada para las operaciones de pasajeros.

Desde ENAPU S.A. y ahora con APM TERMINALS Callao no habido una mejora sustancial para el tratamiento de los pasajeros en el Terminal Norte Multipropósito, situación que no contribuye al desarrollo de este tráfico de naves, como resultado tenemos indicadores con cifras constante durante ambas administraciones, con escasa facilidades portuarias, sumándose a ello las limitaciones en las líneas de atraque que no permiten una buena planificación de este negocio, condiciones poco alentadoras como para fomentar su desarrollo de esta actividad en el puerto del Callao. En el último año presenta una variación del 0% respecto al año anterior, es decir no hay incremento del tráfico de este tipo de naves, el promedio anual de naves y pasajeros es de 30 y 27,000 respectivamente.

NAVES CRUCEROS



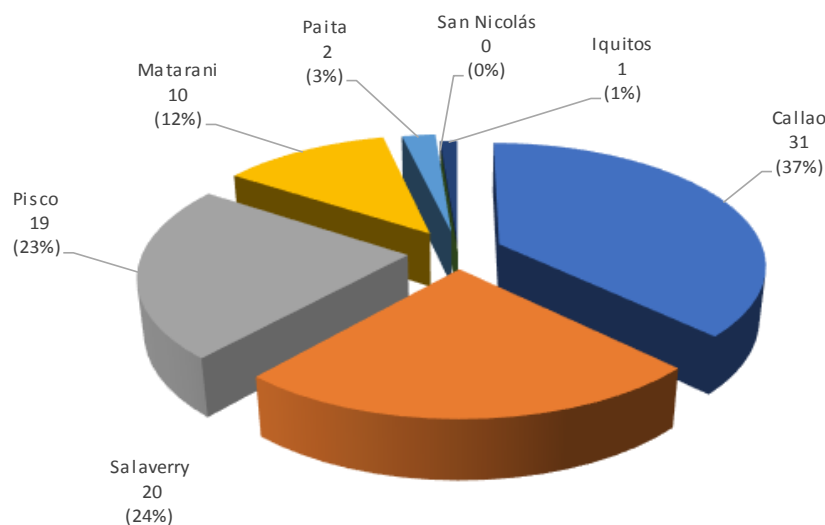
Evolución del movimiento de naves cruceros en el puerto del Callao (TNM) - Año 2010-2017

Ambito	Año 2012		Año 2013		Año 2014		Año 2015		Año 2016		Año 2017		Variación (%)
	Naves	Pasajeros	Naves	Pasajeros	Naves	Pasajeros	Naves	Pasajeros	Naves	Pasajeros	Naves	Pasajeros	
Callao	32	23,578	27	26,516	29	27,221	31	27,688	31	26,447	31	28,261	0%

Fuente: Sistema de Redenaves Electronico APN

Elaborado por el área de Estadísticas - APN

Participación de los puertos en la atención de naves cruceros a nivel nacional, Año 2017



Elaborado por el área de Estadísticas - APN

6.8. Problemática del servicio a las naves de cruceros y pasajeros en el Terminal Norte Multipropósito del Puerto del Callao

6.8.1. Componente Servicio a la Nave

6.8.1.1. Instalaciones de Amarre:

- Las limitaciones de las instalaciones de amarre y la capacidad de líneas de atraque, dicha situación siempre ha sido una constante influencia en la planificación de las operaciones de las naves de crucero en el puerto del Callao, los representantes de las naves y/o compañías navieras demandan con anticipación razonable la asignación de amarraderos, a fin de programar los itinerarios de sus naves y planificar las actividades turísticas de los pasajeros, a efectos de comercializar sus viajes y efectuar las reservas correspondientes propia de la actividad.

Esta situación se presenta, por las limitaciones en infraestructura; sus recientes muelles reconstruidos, los cuales son los más idóneos por sus características, están especializados para la carga contenedorizada y solidos a granel, estos son los muelles

05 y 11 respectivamente. El incremento de las actividades, procesos operativos, demanda y particularidades de las operaciones en de dichas instalaciones motivan que la asignación de amarraderos se realice en un tiempo próximo al arribo de la nave, condiciones poco favorables y que generan incertidumbre a las compañías navieras dedicadas al sector turístico.

- El TNM dispone de 02 muelles adecuados (muelle 05 y 11) para el amarre de naves de cruceros con eslora superior a 200 metros, considerando que el de mayor eslora recalado al terminal es de 295 metros aproximadamente, siendo el 65% de arribos superior a los 200 metros de eslora (ver anexos 10.2 y 10.3).

En esa línea, el muelle 05 o Norte (especializado para contenedores) tiene una longitud de 390 y 560 metros aproximadamente en sus amarraderos A y D respectivamente, y el muelle 11 (especializado para granos sólidos) con una longitud de 280 metros aproximadamente (ver anexo 10.4); adicionalmente, el muelle 01 se encuentra autorizado para el atraque de cruceros de hasta 240 metros de eslora, los cuales pueden ingresar a este espigón de tan solo 182 metros de longitud y 30 metros de ancho aproximadamente, por las condiciones y restricciones en la cual opera en esta instalación y los riesgos que representan, no es el más apropiado, considerando las dimensiones de las naves y las observaciones realizadas por el representante de la nave, capitán, armador y compañía naviera.

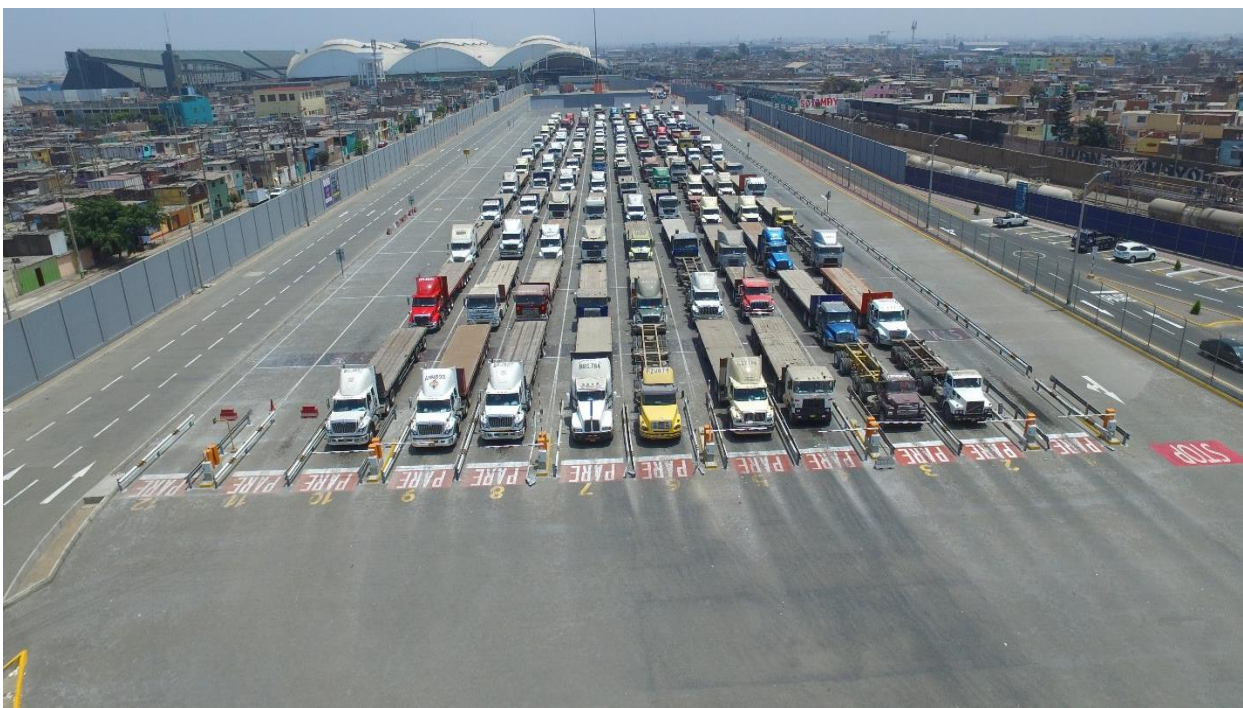
- En la actualidad, el TNM utiliza generalmente los muelles 01 y 11, no disponiendo regularmente del **muelle N°05 o Norte** (amarradero A y D) para el atraque de cruceros, su uso principal de esta instalación es para nave y carga contenedorizada, diseñado con facilidades portuarias para brindar una adecuada atención al contenedor, estas son algunas de ellas: longitud del muelle, profundidad (-16), defensas adecuadas, patio de tránsito (embarque/desembarque), grúas pórtico de muelle y patio, vías señalizadas para tránsito de unidades móviles (reach stacker, terminal truck, elevadores frontales, etc), rieles de grúas, áreas de almacenamiento próximas, antepuerto exclusivo para unidades móviles entre otros; asimismo, las naves portacontenedores cuentan con procesos operativos adecuados y sistematizados, tales como, la reserva de espacio o amarradero, ajustado a las necesidades de servicio del tráfico de línea, situación distinta respecto a las facilidades que se le brinda a los buques de pasajeros.

“MEJORAR EL SERVICIO PARA LAS NAVES DE PASAJEROS Y SUS ACTIVIDADES Y OPERACIONES CONXESAS EN EL PUERTO DEL CALLAO”

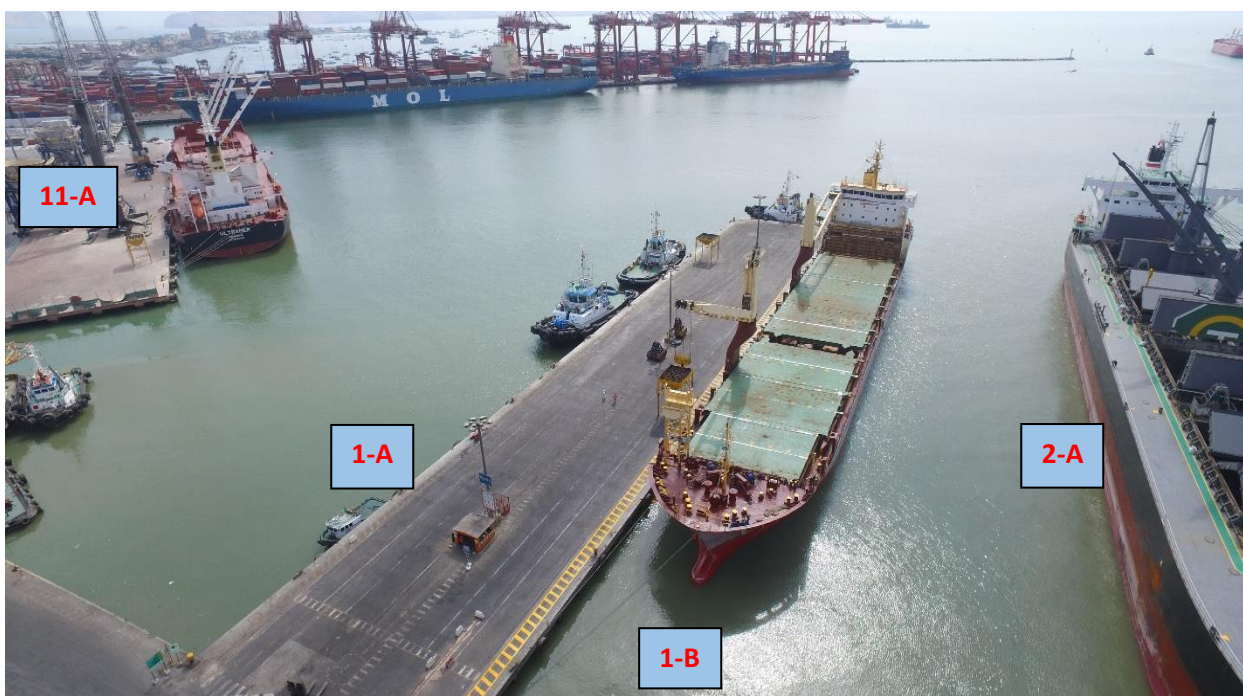
Toma fotográfica del muelle norte o 05 del TNM



Antepuerto para carga contenedorizada



- El **muelle N°01**, cuenta con 02 amarraderos (A y B) y tiene una longitud de 182 metros y de ancho 30 metros, es utilizado comúnmente para las operaciones de naves de cruceros de hasta 240 metros de eslora; el amarradero B en adición a la restricción anterior, tiene la sumatoria de mangas en los entremuelles 01-B y 02-A no puede exceder los 56.5 Mt., debido al espacio mínimo necesario para la maniobra de los remolcadores, disposición dada por la Autoridad Marítima Nacional (AMN), por razones estrictamente de seguridad; cabe indicar que, el estudio de maniobra se encuentra actualmente en evaluación por la AMN.



Asimismo, el sistema de defensa de esta instalación, no es la más adecuada, usa llantas de tractor cada 15 metros a lo largo de ambos amarraderos, por la característica del sistema utilizado presenta un débil amortiguamiento y poca resistencia del material, adicionando el grado de desgaste o deterioro que presenta los neumáticos y los elementos de sujeción (cadenas, cáncamo y grilletes) de las defensas, debido al escaso mantenimiento y/o recambio de las piezas; igualmente, dado los elementos utilizados, no soporta adecuadamente la presión e impacto de la nave, durante la maniobra de atraque y permanencia en muelle, inclusive, ocasiona ruidos que incomodan a los pasajeros sobre todo en horario nocturno, afectando la pintura, provocando rayadura y ligeras abolladuras en el casco de la nave producto del frote o fricción en muelle y golpe

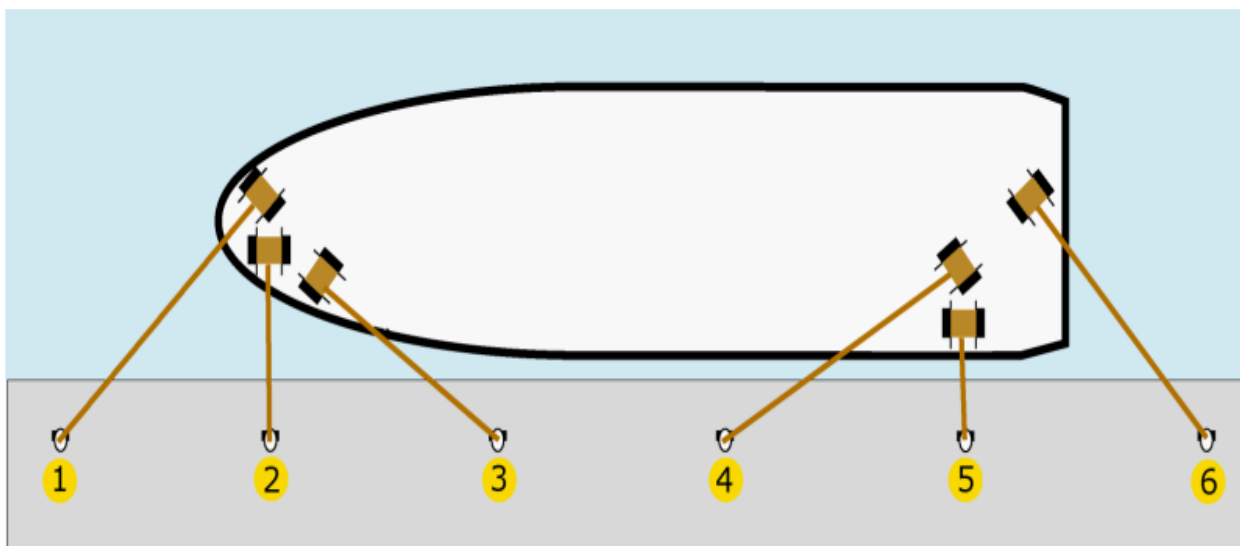
al atraque (maniobra), además que, dicha situación incrementan los riesgos y compromete la seguridad de las personas, nave e instalación.

Tomas fotográficas de las defensas del muelle 01



Por otro lado, sobre las condiciones de seguridad, cuando las naves de crucero permanecen en la mencionada instalación de amarre, considerando a las naves que tiene una eslora superior a la longitud del muelle N°01 (el 65% aprox. de los cruceros que arriban al puerto tienen una eslora superior a los 200 metros), factor importante que compromete la seguridad de los pasajeros, nave e instalación.

Sobre este aspecto detallado en el párrafo anterior, entraremos en mayor análisis, dado que es una situación recurrente y manifestado continuamente por los usuarios de la instalación. En tal sentido, de acuerdo con el sistema de amarre convencional, los cuales aplica a los muelles o líneas de atraque del TNM, se configura y obedece a las particularidades de la nave y diseño del muelle, su relación con su método de amarre estándar, para mantener a las naves atracadas cumpliendo con las medidas de seguridad (multidireccional), a fin de brindar el soporte necesario para contrarrestar los factores exógenos que influyen directamente a las naves durante su permanencia en muelle, factores relevantes, que motivan los movimientos del buque cuando se encuentran atracado; en ese sentido el término multidireccional al que referimos, se refiere a que ninguno de los factores meteorológicos u otros influyentes (tránsito y maniobras de naves adyacentes al muelle) se convierta en un factor dominante que pueda conllevar o provocar accidentes o incidentes de seguridad, por lo que representamos en la figura siguiente, el esquema de amarre correcto, en las instalaciones analizadas del TNM:



1. Largo de proa.
2. Través de proa.
3. Esprín de proa.
4. Esprín de popa.
5. Través de popa.
6. Largo de popa.

En tal sentido, el esquema de amarre es principalmente aplicable a un entorno MULTIDIRECCIONAL y al DISEÑO DEL EQUIPO DE AMARRE DEL BUQUE, entonces se refiere a una disposición geométrica de las líneas de amarre entre el buque y el muelle, considerando los criterios de diseño, a fin de contrarrestar los factores meteorológicos y los provocados producto de las actividades portuarias, para ello consideramos los principales factores causantes de las fuerzas más comunes que intervienen cuando un buque estar atracado son:

1. Viento y Corrientes
2. Oleaje
3. Resonancias por fenómenos de onda larga
4. Mareas
5. Paso de otros buques
6. Operaciones del buque (naves abarloadas, carga/descarga, entre otros)

En esa línea, todos los buques atracados poseen unos periodos de oscilación dependientes de las características del buque y de la geometría y rigidez del sistema de amarre y defensas de los muelles. Por lo que cuando el periodo natural de oscilación del buque atracado se aproxime o presente, se amplificarán sus movimientos y se incrementarán por tanto las fuerzas a las que están sometidas las amarras, pudiéndose producir de manera repentina la ruptura de estas, la forma de combatir este fenómeno es respetando el método estándar del esquema o disposición de amarre, y en caso excepcionales reforzando a través de líneas o amarras adicionales en cada punto de sujeción.

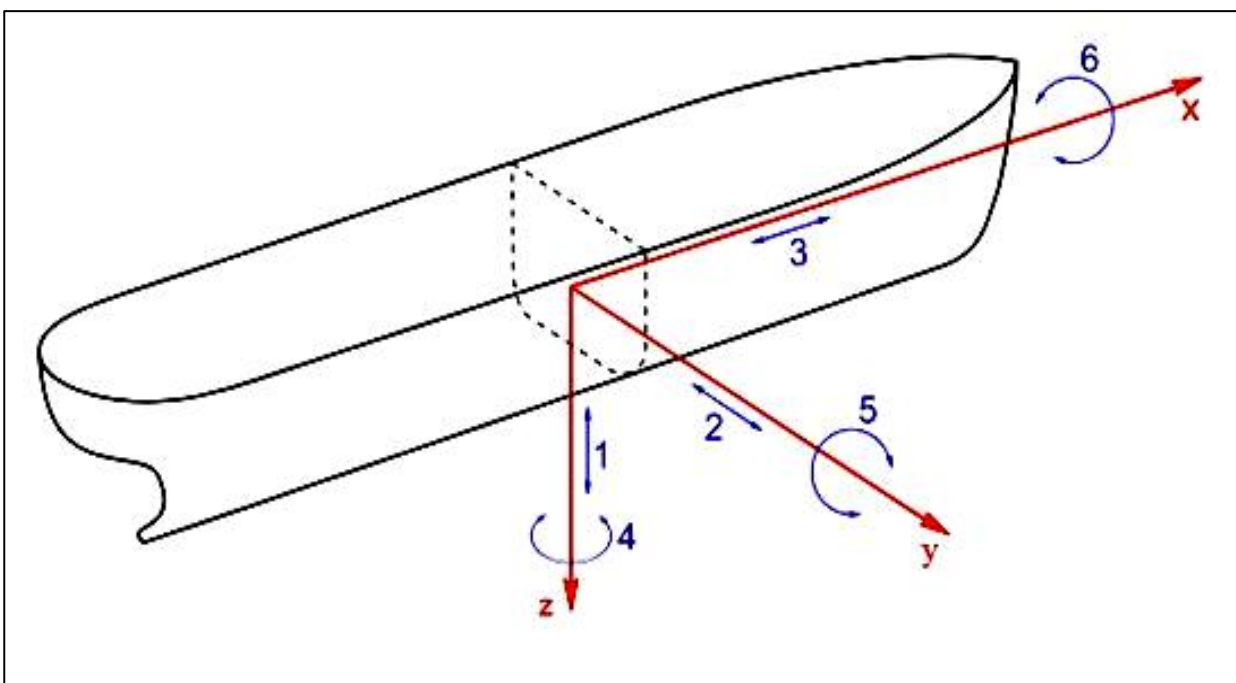
Entonces, siguiendo con el método estándar, un correcto sistema de amarre debe permitir evadir o contrarrestar los movimientos de un buque atracado, considerando todas las fuerzas actuantes posibles, con el fin de disminuir o anular los riesgos, considerando que, los movimientos y oscilación posible de un buque atracado son seis (06):

Traslaciones:

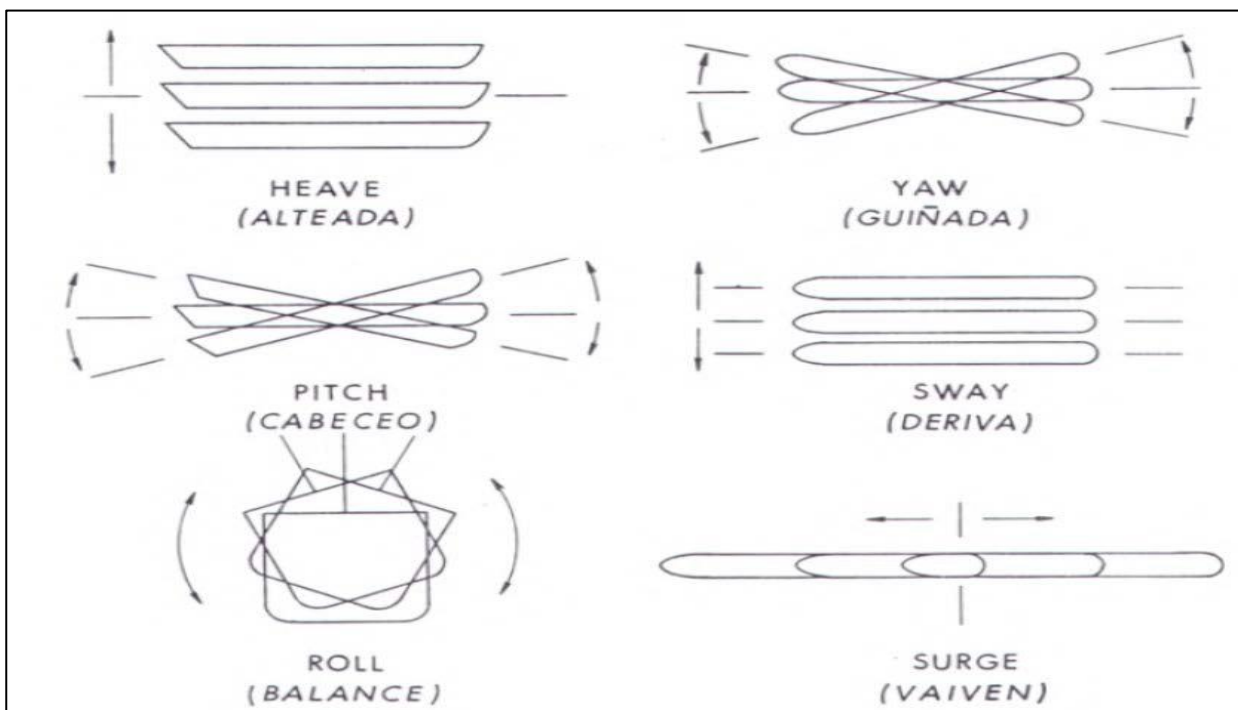
1. Movimiento vertical de ascenso y descenso: Arfada o alteada
2. Movimiento lateral a ambas bandas: Deriva
3. Movimiento longitudinal de avance o retroceso: Vaivén

Rotaciones:

4. Según el eje vertical: Guiñada de rumbo.
5. Según el eje transversal: Cabeceo.
6. Según el eje longitudinal: Balance.



En el siguiente grafico observamos una representación de los movimientos de la nave amarrada a muelle.



De acuerdo con la figura anterior, estos movimientos verticales y horizontales se van a dar en función a las condiciones y características de la nave, muelle y puerto, los cuales son reducidos en cierto grado siempre que se haya realizado el esquema de amarre correcto, es por ello su importancia, siendo la influencia o reducción mayor en buques más pequeños, considerando líneas (espías/cabos) y defensas rígidas, en dicha condición reduce los periodos naturales de oscilación, pero a la vez incrementa las fuerzas en las amarras de la nave y defensas del muelle; es por ello que el sistema de amarre a utilizar siempre debe encontrarse en condiciones óptimas de uso.

La reseña de las buenas prácticas en el uso de los sistemas de amarre es una condición importante que se debe considerar en la prestación de los servicios portuarios a la nave de cruceros, considerando que dichas naves son el principal activo de las compañías navieras y el fin supremo salvaguardar la vida humana.

Sin embargo, de la investigación realizada sucede una situación distinta en el TNM, el esquema de amarre utilizado en naves de cruceros mayores a 200 metros de eslora, no cumpliría con una disposición de amarre adecuado, conforme a lo relatado anteriormente, inclusive con naves menores a dicha eslora, considerando que el muelle 01 tiene 182 metros de longitud, por lo que está diseñado para naves de 160 metros de eslora aproximadamente, ello considerado el ángulo de inclinación de las amarras y el esquema o disposición de amarre.

En esa línea, la eficacia de las amarras dependerá de los ángulos vertical y horizontal en las que se distribuya, y se tenderá a disponer del menor número de líneas o espías, siempre y cuando sean eficiente; asimismo, las condiciones de las amarras se ven mejoradas al aumentar su longitud, lo cual contribuirá a mejorar la retención de los movimientos de la nave, entonces las amarras se tenderán buscando la máxima horizontalidad (ángulos de 25° a 30°), con el propósito de mejorar la eficacia de las líneas de amarre, lo que permitirá limitar los movimientos de traslación y rotación de la nave, ejemplo: vaivén, deriva, etc.

Asimismo, consideramos las principales particularidades de cada nave que arriba al puerto, son aspectos importantes que influyen en los movimientos de la nave cuando permanece atracada, estos son:

- las curvas del casco (en proa y popa por amabas bandas), siendo estos más prolongados cuando la eslora es mayor.
- El número de cubiertas.
- La configuración de amarre de diseño de la nave, el cual es directamente proporcional con la envergadura de la nave y están reconocido por su Sociedad de Clasificadora.

Dichas consideraciones, de no tener en cuenta, comprometen la seguridad y ponen en riesgo a la nave, personas e instalación, todo ello en circunstancias en las cuales puedan presentarse fuerzas exógenas e imprevistas, producto de la condiciones de la naturaleza o de las propias actividades portuarias de la zona; en la primera condición, es preciso resaltar que en el periodo de enero a junio 2018, la Autoridad Marítima

Nacional resolvió en el cierre de puerto del Callao en 76 oportunidades por oleajes anómalos y baja visibilidad (condiciones oceanográficas y meteorológicas cambiantes en los últimos años), de las cuales 45 veces se vio afectado el Terminal Norte Multipropósito (ver anexo 10.6), por último, el incremento de las operaciones portuarias en el puerto, con énfasis en el tráfico de naves en la rada interior, tomando en cuenta el tráfico creciente y una perspectiva positiva para los próximos años; tomamos como ejemplo el año 2017, en dicho año arribaron al puerto del Callao 3,446 naves con un movimiento de carga en el puerto de 54,732,718 TM, dicho movimiento equivale a una variación positiva de 14.1% en comparación al año anterior, y se tiene previsto pasar de 02 a 03 millones de TEUs aproximadamente en los próximos 03 años.

Por lo tanto, debe sopesar un análisis de riesgo del TNM del puerto del Callao, respecto a sus características y actividades, más aún, que existen distintas regulaciones nacionales e internacionales que buscan sobre otras cosas importantes, proteger la vida humana y el medio ambiente, así como de armonizar las relaciones ciudad puerto sin afectar su actividad económica.

Seguidamente, presentaremos algunas naves que efectuaron sus operaciones en el muelle N°01, en la cual esquema de amarre utilizado no sería el más adecuado sumado a ello las limitaciones de la instalación de amarre, además que, no se tomaron medidas adicionales a las líneas de amarre para prevenir contingencias:

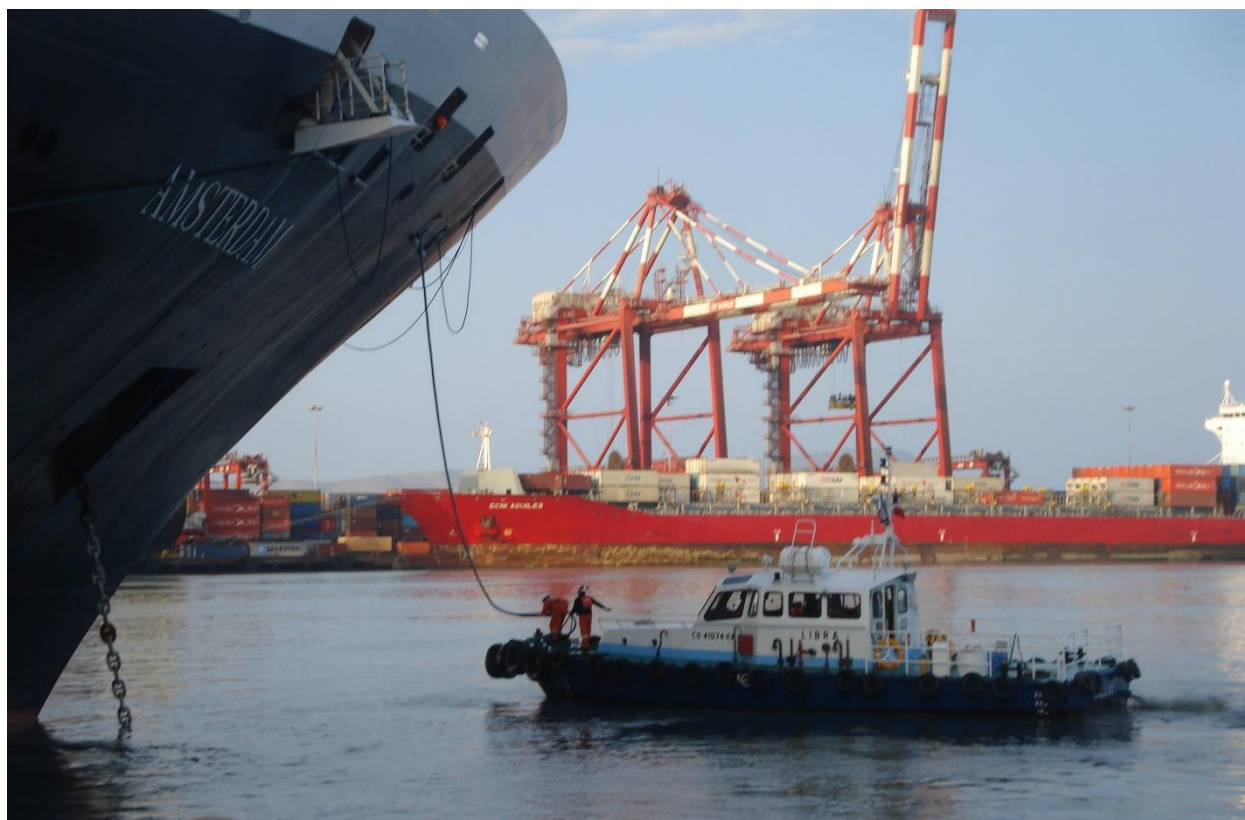
STATENDAM (220 Mt. de eslora)



ARTANIA (231 Mt. de eslora)

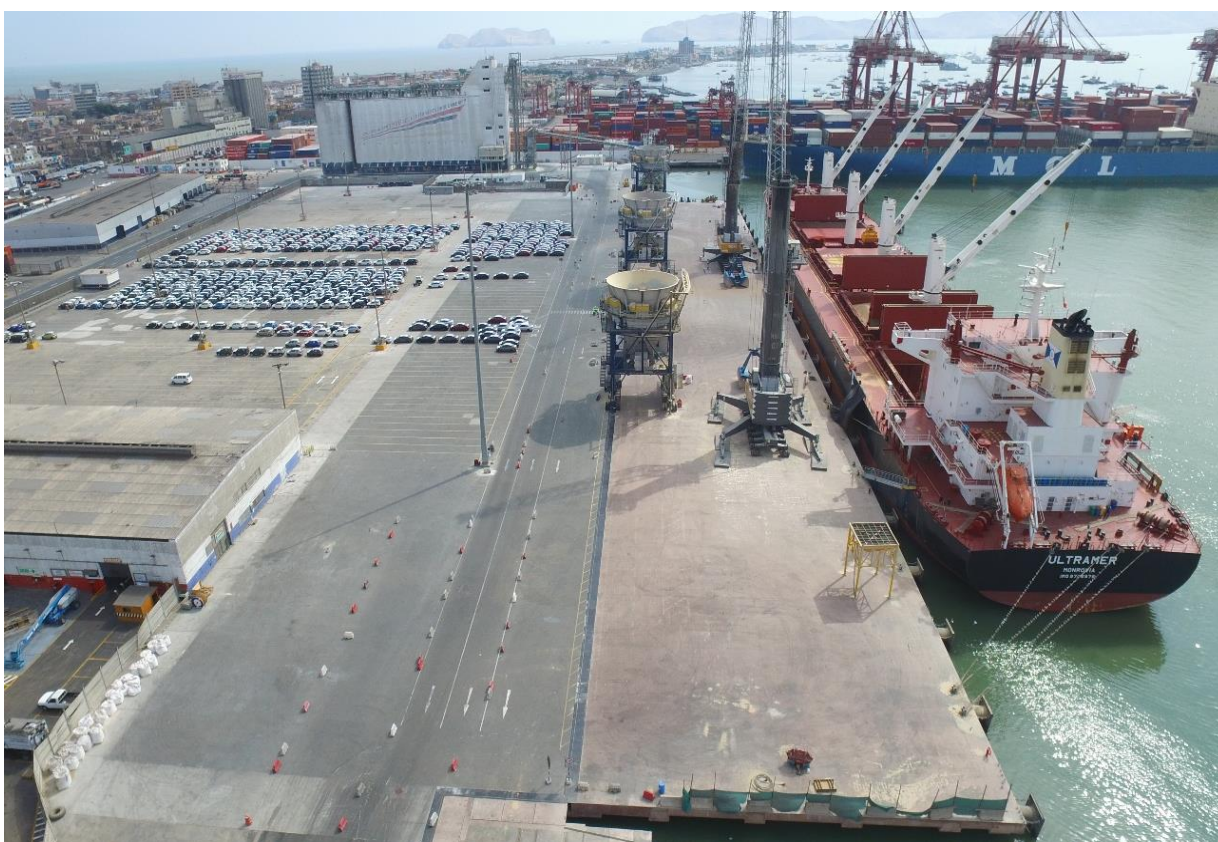


AMSTERDAM (239 Mt. de eslora)



- El **muelle 11**, es una instalación de un solo amarradero con una longitud de 280 metros y 16 metros de profundidad, acondicionado con equipamiento portuario especializado para atender carga sólida a granel (agrícola) principalmente, tales como: mega hoppers, grúas móviles, fajas transportadora y silos, además de contar con una infraestructura moderna con sistemas de defensas (resortes), bitas, área adecuado y versátil para las diversas operaciones que se realizan, tales como, operaciones con carga general y gráneles sólidos bajo modalidad directa e indirecta a través de camiones o Terminals Truck, si como también naves de cruceros.

Esta instalación consta de áreas abiertas adecuadas para la organización de medios de transportes, autoridades y personas, considerando el método de atención actual de la terminal, así como para la instalación del mercado de artesanías y eventos culturales para la recepción de los turistas (pasajeros) e instalaciones de dispositivos de seguridad (orientadores, señaléticas, etc.), sin embargo, no es común su utilización para las naves de cruceros menores a 240 metros de eslora.



6.8.1.2. Servicio de Amarre y Desamarre:

- Antes de dar inicio al diagnóstico del servicio definiremos en que consta esta actividad; entonces definimos al amarre como la actividad de fijar o trincar la nave al muelle para que permanezca en su posición mientras se encuentre sometido a la acción de los vientos, corrientes, mareas y su propia operación, estando atracado en la instalación, el desamarre acción inversa. El amarre de la nave puede efectuarse de proa, de popa o por las bandas (estribor o babor).

Asimismo, este servicio portuario básico es brindado por el propio TNM, la ejecución de dicho servicio es a través de una cuadrilla de gavieros que consta de un (01) coordinador (vocé) y seis (06) gavieros, los cuales son distribuidos en muelle de la siguiente manera: tres (03) proa, tres (03) en popa y un (01) coordinador o vocé, este último encargado de dirigir el amarre de las líneas o espías de acuerdo a las instrucciones del práctico a cargo de la maniobra y los gavieros son quienes encapillan o liberan las líneas de amarre de las bitas.

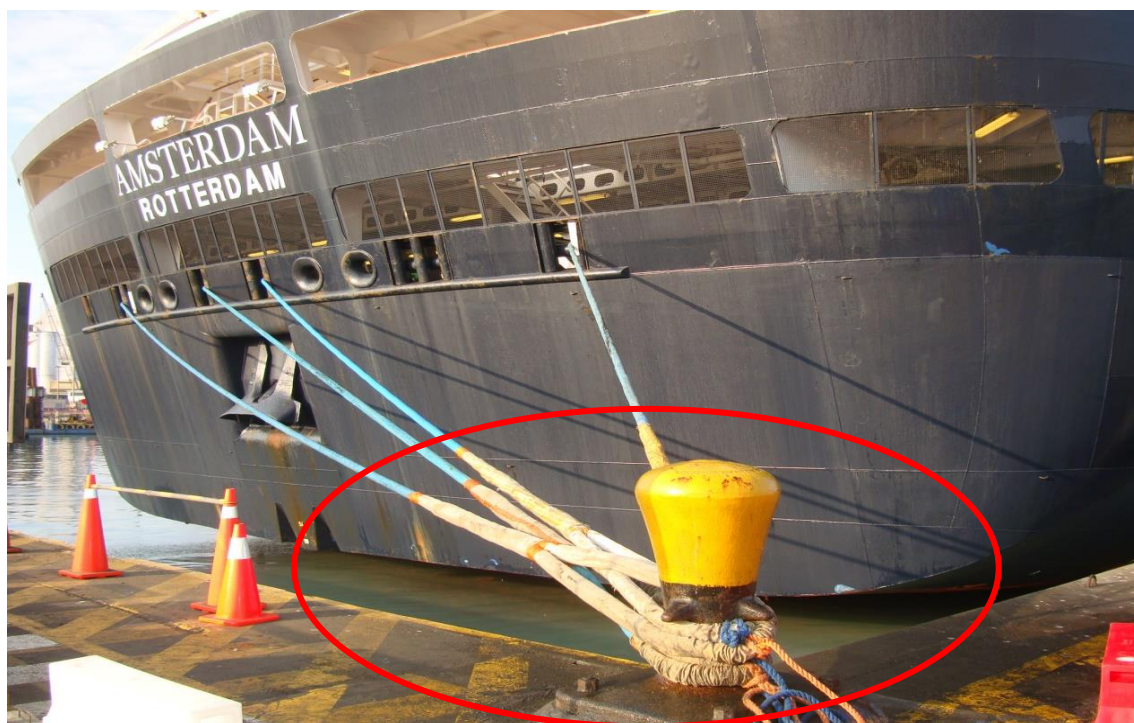


- Sobre la prestación del servicio se ha identificado serias deficiencias que comprometen inclusive la seguridad de la maniobra, de los cuales destacaremos dos situaciones:

El primero tiene que ver con la conformación de la cuadrilla de gavieros, de acuerdo a la regulación nacional este debe estar constituida por 07 personas, 06 gavieros y 01 coordinador o vocé, sobre esta situación se ha observado que durante la maniobra de amarre solo se han constituido en muelle 04 personas, en la cual el coordinador o vocé ha tenido que efectuar simultáneamente labores de gaviero, hecho que frustrar las instrucciones del práctico durante las maniobras.

La técnica empleada por los gavieros para encapillar las líneas de amarre a las bitas es deficiente, es común observa que durante esta operación se deje caer las gazas por encima de la bitas uno a uno, de manera que podría desencapillarse o liberarse por sí mismo durante la permanencia de la nave en muelle, situación que también compromete a la seguridad, siendo lo ideal que la gaza ingrese por la gaza de otra u otras ya encapillada a la bita, de tal manera que, las líneas se puedan desencapillar sin dificultad y difícilmente puedan zafarse cuando se encapillan.





Por último, la falta de compromiso de los gavieros durante la prestación del servicio es delicada, esta situación se ha identificado durante los cambios de jornada, observándose que la cuadrilla saliente abandona el servicio en plena maniobra, sin que esta haya culminado, dejando el servicio por un lapso de tiempo hasta que es retomado por la cuadrilla entrante, quienes culminan el servicio con la orden del práctico.

- La rotura de las líneas de amarre, ya sean estos de fibra natural, polietileno o cables ocurre comúnmente durante las maniobras de amarre, sean estos por causas en el remolque, condiciones meteorológicas, paso o tránsito de naves o en maniobras, el mal uso o tendido de amarras, entre otros, tienen un papel importante en los accidentes, es por eso que los gavieros deben estar comprometidos y debidamente capacitados ante cualquier circunstancia que pueda suscitarse durante la maniobra, ello implica desde que el práctico se pone en contacto (vocé) con los gavieros ubicados en muelle hasta que da la orden de término de la maniobra, eso quiere decir que la nave se encuentra amarrada y en posición.

- Las circunstancias antes detalladas comprometen la seguridad de las personas, nave e instalación, además del incumplimiento a las regulaciones sobre la materia.



6.8.1.3. Servicio de abastecimiento de agua dulce:

- Este recurso es muy importante en las actividades y operación de las naves de cruceros, pasa por las condiciones de salubridad hasta las actividades de entretenimiento a bordo; si bien es cierto, este tipo de naves tiene un consumo alto de este recurso y proporcionalmente a ello cuenta con gran capacidad en sus tanques, este tráfico es común su necesidad de abastecerse en el puerto del Callao, sin embargo, las limitaciones no necesariamente permiten atender la demanda.
- De los muelles que el TNM dispone para las operaciones de las naves de cruceros, dos de ellos tienen limitaciones para brindar el servicio de abastecimiento de agua.

Los muelles Norte o N°05 y el N°11, no brinda el mencionado servicio, a pesar que dichas instalaciones recientemente fueron recepcionadas, y no habrían contemplado líneas de agua para abastecer a las naves, esto durante el desarrollo del proyecto de modernización del TNM, precisando las etapas 01 y 02; quedando solo el muelle N°01, esta instalación cuenta con tuberías y tomas para el servicio de abastecimiento de agua dulce a las naves, aunque no sea suficiente su régimen de entrega por la capacidad (diámetro) de las líneas, así que las naves aprovechan al máximo su permanencia en muelle para abastecerse; otras opciones se presentan como alternativa, como son el abarloomiento de una barcaza pero dada la capacidad y limitaciones del mercado no permiten satisfacer la demanda de las naves de cruceros.

6.8.1.4. Señalización y balizamiento del TNM:

- La señales de puerto se encuentran reguladas (OMI, OHI, IALA entre otros) por convenios y tratados internacionales en las cuales el Perú forma parte y normas nacionales emitidos por la Autoridad Marítima Nacional y la Dirección de Hidrografía Navegación, estas ayudas a la navegación contribuyen a la seguridad durante las maniobras y aproximación de las naves a su puesto de atraque, ello en adición al sistema de señalización y balizamiento del canal de acceso a los terminales portuarios ubicados en la dársena o rada interior del puerto del Callao, el cual la Autoridad Portuaria Nacional brinda sin necesidad de solicitud y a través de los servicios portuarios generales a todas las naves y embarcaciones.
- El TNM no cuenta con balizas (faroletes) en el cabezo y extremos de sus muelles, salvo el muelle N°01 el resto carece de señalización en los espigones y marginal, situación que no coadyuva a la seguridad de las naves en puerto. A continuación, detallamos el estado actual (anexo 10.7.):
 - **Muelle 01, CUENTA con un farolete operativo.**
 - **Muelle 02, NO cuenta con dispositivo de señalización lumínica.**
 - **Muelle 03, NO cuenta con dispositivo de señalización lumínica.**
 - **Muelle 04, NO cuenta con dispositivo de señalización lumínica.**
 - **Muelle 05, NO cuenta con dispositivo de señalización lumínica.**
 - **Muelle 11, NO cuenta con dispositivo de señalización lumínica.**

Farolete sin baliza



Sin dispositivo de señalizacion



6.8.1.5. Supervisión de operaciones:

Durante las operaciones de la nave de cruceros en el TNM del puerto del Callao, al administrador portuario no designa un supervisor de nave, como si lo hace con las naves mercantes, para las operaciones con pasajeros ante las necesidades de la nave durante su permanencia en muelle, este coordinado con el gerente de terminal de turno, quien a su vez atiende y coordina con todos los muelles de dedicados a carga general, patios, transporte, balanza, silos, etc, por lo que hacer contacto y ser atendido puede conllevar a tiempos prolongados de espera, inclusive a la cancelación del servicio, debido a que este tipo de naves por lo general cuentan con un cronograma de actividades ajustados además de una corta estadía en el puerto.

6.8.2. Componente Servicio al Pasajero

6.8.2.1. Alistamiento del muelle y Señalización

- El alistamiento del muelle para la recepción de los pasajeros no siempre es el más adecuado considerando que los muelles usados comúnmente (N°01 y N°11), es recurrente encontrar equipamiento utilizados en operaciones anteriores, desechos o restos de material de estiba o trinca, incluso zonas húmedas con sustancias gomosas.

En la losa del muelle N°01, instalación con mayor asignación de naves de pasajeros, se ha encontrado en reiteradas oportunidades residuos húmedos (masa) de características pegajosa, que son remanentes o mermas de cargas sólidas a granel como el nitrato de amonio y otros fertilizantes, que al contacto con el ambiente o brisa marina forma una masa blanda y resbalosa en la losa del muelle, situación que es reportada en las juntas pre-operativas de los cruceros, dado que, en algunas situaciones han provocado accidentes personales (caídas) y hasta materiales (choque de vehículos).

Masa blanda y pegajosa producto de la merma de la carga durante las operaciones de descarga en el muelle.



Arenado de las áreas mas afectada y de transito de pasajeros.





Accidentes vehiculares por patinaje en muelle



“MEJORAR EL SERVICIO PARA LAS NAVES DE PASAJEROS Y SUS ACTIVIDADES Y OPERACIONES CONXESAS EN EL PUERTO DEL CALLAO”

- La señalización para la organización del tránsito de buses y pasajeros es insuficiente, situación que genera desorientación, asimismo, la señalética utilizada se encuentra en el idioma español y no bilingüe (inglés) lo que contribuye a la confusión de los pasajeros y tripulantes extranjeros al momento de su desplazamiento.





6.8.2.2. Accesos e Infraestructura del TNM

- Ausencia de instalaciones para el paso y control de pasajeros y limitaciones en los accesos para el tránsito de las unidades de transporte (buses) siempre es una situación crítica, desde el punto de vista operativo y de seguridad, estas formas de trabajo del terminal aumenta la informalidad de los procesos y se vuelven vulnerables a las actividades ilícitas, esta situación se agudiza cuando hay más de una nave de cruceros en la terminal, situación crítica, que no se le ha dado la debida importancia a pesar de ser un factor clave en la seguridad de los pasajeros y la terminal, son aspecto de gran relevancia, que los cruceristas y/o turistas en general toman en cuenta al momento de elegir un destino o recomendar una experiencia.

Dado el método de trabajo de la terminal, se lleva a cabo una reunión previa a la llegada de la nave, estableciendo un plan de trabajo, con el propósito de coordinar las actividades y los procesos operativos que permitan la fluidez de las operaciones, siendo así que, el terminal consciente de sus limitaciones promueve y dirige a través de sus áreas de seguridad, operaciones y accesos, acciones que permitan un buen desarrollo de las operaciones, para ello coordina con el representante de la nave o agente

marítima, operador turístico y transportista (shuttle), asimismo, requiere también la presencia de las autoridades competentes, vinculadas a la actividad de los cruceros, tales como: APN, MINCETUR, ADUANAS, PNP, entre otros, estas entidades con la única intención de garantizar un adecuado funcionamiento y cumplimiento de las regulaciones.

Sin embargo, las coordinaciones previas no son suficientes para cubrir las necesidades durante las operaciones, algunos aspectos que observamos durante la ejecución son:

- Cola de unidades de transporte en el portón de ingreso a la terminal, esperando la autorización y/o actualización de la lista de ingreso.
- Cola de personas en condición de visitas al exterior del terminal (portón de acceso vehicular y peatonal), esperando autorización y/o actualización de la lista de visitas.
- Ausencia de vías peatonales para los pasajeros, tripulantes y visitantes que conecten la parte interior con el exterior de la terminal.
- Falta de una estación de pasajeros que permitan organizar adecuadamente los controles de la terminal y de las autoridades competentes.
- Falta de áreas para la ubicación y organización de los buses y shuttles.
- Falta de atención del área de accesos los fines de semana y en horario nocturno.
- Paraderos de shuttles al exterior del terminal, situación que compromete la seguridad de los pasajeros, tripulantes y visitantes de las naves de cruceros.
- Limitado control aduanero y migratorio sobre todo en horarios nocturnos para el control de equipajes y embarques respectivamente.
- Falta personal de seguridad que brinde protección a los pasajeros, tripulantes y visitantes en el paradero o punto de embarque de los shuttles al exterior del terminal.
- Se han informado robos a los pasajeros al exterior de la terminal.
- Se han denunciado robos a los pasajeros por fijos taxistas al exterior de la Terminal.
- Limitada presencia policial en horarios nocturnos en los exteriores de la terminal donde transitan los pasajeros (arco APMTC, portón de accesos de buses en la Av. Atalaya y óvalo Garibaldi).

“MEJORAR EL SERVICIO PARA LAS NAVES DE PASAJEROS Y SUS ACTIVIDADES Y OPERACIONES CONXESAS EN EL PUERTO DEL CALLAO”





6.8.2.3. Aplicación de tarifas

- Un aspecto muy importante a considerar es la tarifas aplicada a los pasajeros que llegan al TNM, considerando que es una actividad privada y comercial (económica), y todo pago es contraprestación de un servicio, no se debería aplicar el servicio estándar, a los pasajeros que no hacen uso de los servicios y/o facilidades, dado que no hay un beneficio directo, la recarga de este costo, es un aspecto importante a evaluar por parte de la terminal, si pretende ser competitivo, dado que en la actualidad este costo viene siendo aplicado a la totalidad de los pasajeros de una nave de crucero que arriba a la terminal.

En todas las recaladas de las naves existe un porcentaje de pasajeros que no realizan actividades turísticas en la ciudad o al interior del país, prefieren permanecer a bordo, sin embargo, el TNM factura por el número total de pasajeros que arriba la nave, aplicando un cargo de \$ 12 dólares aproximadamente por pasajero de acuerdo a su tarifario aprobado (ver anexo 10.1.).

De acuerdo, con la información de las agencias marítimas ISS MARINE SERVICES, COSMOS y BROOM, representantes de naves de cruceros con la mayor participación

en el TNM, indican que el 60% de los pasajeros que arriban al puerto del Callao realizan turismo en la ciudad de Lima y al interior del país, la diferencia, permanece gran parte a bordo y otros realizan actividades independientes (por sus propios medios) al exterior de la terminal mientras la nave se encuentra amarrado.

VII. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Luego de haber identificado las deficiencias en la prestación de los servicios a las naves de pasajeros en el Terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, y conocedores de las limitaciones de espacio e infraestructura de dicho Terminal, sumado a ello las etapas del proyecto de modernización en curso, hemos desarrollado una serie de ideas factibles a su implementación, el mismo que es coherente con las regulaciones sobre la materia, y que debieran tenerse en cuenta tratándose de personas, en tal sentido, las consideraciones debieran ser superiores frente a la carga; entonces el presente trabajo busca darle la importancia necesaria, mayor competitividad y fomento para las actividades de las naves de cruceros en el principal puerto del Perú, además que no hay un referente a lo largo del litoral costero del país. En esa línea, hay que mirar esta actividad como un camino de promoción del país a nivel turístico y eso tiene que ser con impulso no solamente del privado, sino también del estado, por ser de interés nacional, dado que, desde la perspectiva privada, las actividades de las naves de cruceros no sería un proyecto rentable por sí mismo.

Se ha efectuado una evaluación parcial y subjetiva de los costos que implicarían la adecuación de la propuesta en el TNM con profesionales relacionados a la actividad, considerando que no se han efectuado los trabajos preliminares de ingeniería que conllevaría a la precisión del requerimiento propuesto, el siguiente cuadro detallaremos algunos puntos:

Líneas de agua dulce en el muelle 11 (unida a las líneas del ubicadas el muelle 01)	S/. 250,000.00
Defensas de caucho tipo Arco para muelle 01-A (13 unidades)	S/. 460,000.00
Obras civiles – estación de pasajeros (adecuación comedor) y señalización de vías de acceso (operativo-administrativo)	S/. 250,000.00
Señalización en muelles (cinco balizas)	S/. 30,000.00
Diagnóstico e implementación de procesos Informáticos en Software	S/. 150,000.00

Principales propuestas a implementar para mejorar la calidad de servicio:

7.1. Implementación de líneas de agua dulce:

Los muelles utilizados para la atención de naves de pasajeros deben estar provisto de tubería para la transferencia de agua dulce, en ese sentido deben efectuarse el mantenimiento de las líneas del muelle N°05 e implementarse líneas en el muelle N°11, toda vez que no se consideraron en las etapas N°01 y N°02 del proyecto de modernización del TNM.

7.2. Implementación o mantenimiento de los sistemas de defensas del muelle N°1:

El sistema de defensa del muelle N°1 no es el más adecuado (llantas, cadenas, cáncamos y grilletes), además que el grado de deterioro en el que se encuentra es avanzado, lo ideal sería instalar un sistema de defensas con resortes, son más para este tipo de muelle y por las condiciones operativas y meteorológicas en las que trabaja la instalación, un sistema con resorte permite una mayor absorción al impacto de la nave contra el muelle durante la maniobra de atraque y de menor fricción ante los movimiento transversales y longitudinales cuando la nave se encuentra atracada.

7.3. Esquema o disposición de amarre en el muelle N°01:

Los buques mayores a 200 metros de eslora que amarran en el muelle N°01 (comúnmente atracado proa a mar para una rápida salida), no estarían trabajando eficientemente las líneas de amarre en su totalidad, la distribución no es proporcional ante un entorno multidireccional, además que las líneas de popa se encuentran con ángulos de 50° a más, dado por la corta distancia de la línea de atraque que se deja libre para efectuar el amarre, bajo estas condiciones los riesgos son altos ante circunstancias adversas o imprevista que podrían fácilmente provocar roturas de espías, movimientos de guiñada iniciada por proa y deriva por las bandas, asimismo al no contar con largos de proa inclusive través, los movimientos longitudinales (vaivén) serían más evidente, provocando sobre esfuerzo al esprín de popa que podrían conllevar a la rotura, es simple, el esquema de amarre utilizado con buques de 240 metros de eslora ponen en riesgo la

seguridad de las personas, nave e instalación, por lo que se recomienda el uso de los muelles N°05 y N°11 para los buques mayor a 200 metros de eslora, además que esta situación siempre ha sido de observación por los capitanes al mando de las naves de cruceros.

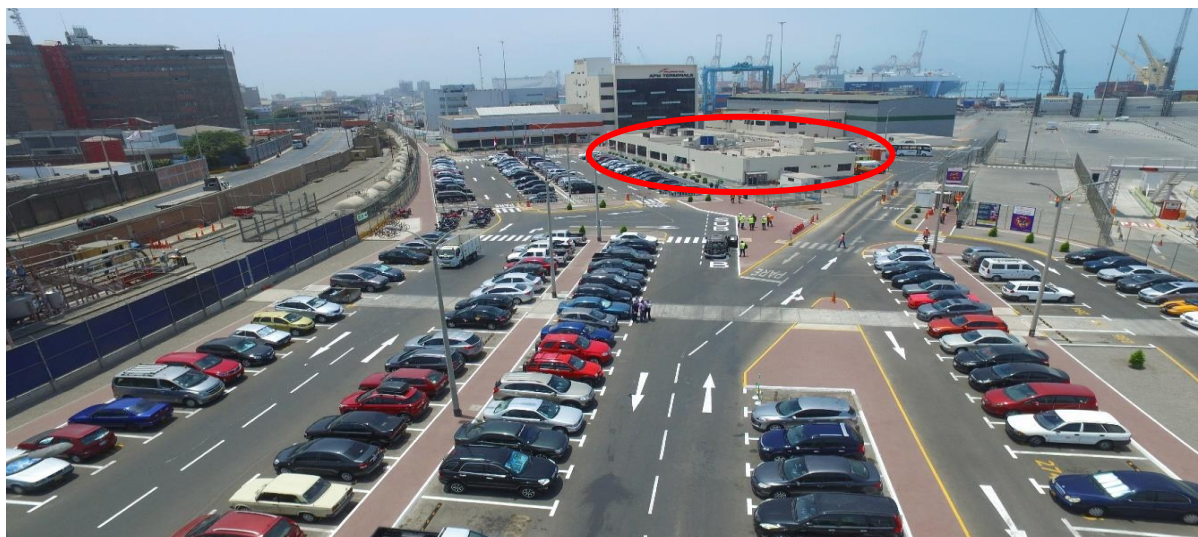
7.4. Adecuación e Implementación de una estación de pasajeros:

De acuerdo con el contrato de concesión sobre el proyecto de modernización del TNM, debió haberse implementado estaciones de pasajeros móviles, además de otras facilidades que permitan un control rápido y eficaz, situación que a la fecha no se ha realizado. En tal sentido, dado el incremento de las operaciones con carga general y contenedores, contar con una estación para pasajeros cercano a los muelles podría entorpecer las actividades operativas de la carga, considerando el flujo de unidades móviles que demanda los pasajeros y que son constante durante la permanencia de la nave.

En esa línea, se identificó una obra civil, el cual es utilizado como comedor, el cual tiene una ubicación estratégica, porque une la zonas operativa y administrativa con amplias áreas de estacionamiento adyacente al edificio y en ambas zonas, el cual podría adaptarse para la implementación de una estación de pasajeros, y llevar a cabo los



controles de la terminal y de las propias autoridades, con módulos de atención de las empresas u operadores turísticos, taxis y con zonas de embarque y desembarque al interior de la terminal y adyacente al edificio.



Asimismo, la OIT a través de su reportorio de prácticas sobre seguridad y salud en los puertos, recomienda que los terminales que efectúan operaciones con naves de pasajeros deben de contar con estaciones de pasajeros debidamente acondicionado para efectos de realizar los controles y actividades que correspondan para tal fin.

7.5. Adecuación e Implementación de áreas para el embarque y desembarque de pasajeros de buses y taxis:

En relación con el punto anterior (7.4.), de considerar dicha propuesta, la ventaja es que cuenta con áreas de respaldo adyacentes al edificio (comedor) para organizar los puntos de embarque y desembarque de pasajeros a través de buses tours, taxis y shuttles.



7.6. Implementación de señales de Puerto en los muelles del TNM

El TNM debe instalar luces de puerto (faroletes) en los cabezos y extremos de los muelles, dichos dispositivos son de suma importancia y sirven como orientación de los prácticos durante las maniobras de atraque/desatraque; además estas ayudas a la navegación están reguladas por el Reglamento de Señalización Marítima de la Dirección de Hidrografía y Navegación del Perú, así como también en el sistema de balizamiento marítimo de la IALA en el cual el Perú es país contratante.

7.7. Implementación de sistemas y procesos que permitan gestionar los accesos al TNM

El TNM debe implementar e incorporar sus procesos relacionados a la atención de las naves de pasajeros a sus plataformas electrónicas y manejar procesos ajustados a la versatilidad de las necesidades de los pasajeros y visitantes, así como también sobre la base de datos de los unidades móviles y conductores de los operadores turísticos, dado que estos procesos son gestionado vía correo electrónico y hojas de cálculo, lo que implica una mayor atención y tiempo para su revisión por cada operación específica (nave).

7.8. Capacitación en temas relacionado a la actividad portuaria

El terminal debe implementar una política de capacitación portuaria, dado que sus colaboradores deben ser su primera alerta para efectuar acciones correctivas sobre circunstancias o situaciones que pudieran contravenir alguna norma en materia portuaria, además de las buenas prácticas para la ejecución de las operaciones portuarias, dado que muchas de las observaciones encontradas pudieron haberse tomado acciones preventivas y correctivas en materia de seguridad.

VIII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1. Conclusiones:

- Se observa que no se implementó las estaciones de pasajeros móviles, tal como lo establece el contrato de concesión y expediente técnico, toda vez que ya se implementaron las etapas 01 y 02 del proyecto de modernización del Terminal Norte Multipropósito.
- El Plan Nacional de Desarrollo Portuario no establece una posición clara sobre el desarrollo y promoción de las actividades de los cruceros en el sector portuario, específicamente el plan maestro del puerto del Callao; esta situación que no coadyuva a la promoción y participación de la inversión privada para desarrollo de proyectos nuevos relacionados a las actividades de las naves de cruceros.
- El TNM no cuenta con plataformas electrónicas o sistemas operativos para la atención y/o autorización de las actividades de cruceros, como son el ingreso y salida de pasajeros y visitantes, unidades móviles entre otros, además de la restringida atención del área de accesos los fines de semana.
- El TNM no cumple con las regulaciones internacionales y nacionales sobre señalización marítima, situación que compromete la seguridad de las naves, además que no cuenta con su estudio de maniobras aprobado por la Autoridad Marítima Nacional de los muelles convencionales.
- El TNM denota poco compromiso en materia de seguridad para salvaguardar la integridad de los pasajeros y visitantes de las naves cruceros que recalán en sus instalaciones, al haberse identificado que el ingreso a la terminal a través de puntos externos.
- El TNM incumple las regulaciones nacionales sobre la prestación del servicio de amarre y desamarre, al constituirse una cantidad menor de gaveros al exigido por la norma.

8.2. Recomendaciones:

- El TNM debe hacer uso de los muelles N°05 y N°11 para las naves de cruceros con eslora superior a 200 metros, por tratarse de un tema estrictamente de seguridad, mientras no se haya aprobado su estudio de maniobras de sus muelles convencionales.
- El TNM debe implementar una estación de pasajeros para la adecuada atención y controles por parte de la terminal y autoridades competentes.
- El TNM debe implementar áreas de estacionamiento dentro de la terminal para el embarque y desembarque de pasajeros, tripulantes y visitantes de las naves de cruceros.
- El TNM debe implementar líneas de agua dulce en el muelle 11, con la finalidad de atender las necesidades básicas de los buques de cruceros.
- El TNM debe implementar sistemas electrónicos para el control y autorizaciones ingreso y salida de los pasajeros y visitantes de las naves de cruceros.
- El TNM debe aplicar su tarifa a los pasajeros que utilicen las instalaciones de la terminal y limitar el cobro de los que permanecen a bordo.
- El TNM debe establecer un adecuado programa de mantenimiento de sus defensas de muelle que permitan brindar las garantías necesarias en materia de seguridad.
- El TNM debe establecer un programa de capacitación respecto a las especialidades de gavieros, supervisor de operaciones, seguridad portuaria en relación a los aspectos identificados en la investigación.
- El TNM debe efectuar protocolos de seguridad y operacional sobre las condiciones del muelle, respecto a su alistamiento y previo a la atención de las naves de cruceros
- El TNM debe señalar el perímetro de operación de las naves de cruceros y utilización señalética o carteles bilingües (español e inglés).

IX. ANEXOS

- 9.1. Tarifario Versión 6.5 de APM Terminals Callao
- 9.2. Reporte de Arribos de Naves de Pasajeros del puerto del Callao 2017
- 9.3. Reporte de Arribos de Naves de Pasajeros del puerto del Callao a mayo 2018
- 9.4. Especificaciones de muelles del Terminal Norte Multipropósito (APMTC)
- 9.5. Portulano del Puerto del Callao – Rada Interior - 2236
- 9.6. Reporte de Apertura y Cierre de Puertos de Ene. a Jun. 2018 – Puerto del Callao
- 9.7. Acta de Inspección Operativa sobre las señales de puerto del TNM del T.P. Callao

X. BIBLIOGRAFIA

- 10.1. Plan Nacional de Desarrollo Portuario
- 10.2. Plan Maestro del Puerto del Callao
- 10.3. Ley del Sistema Portuario Nacional
- 10.4. Reglamento de la Ley del Sistema Portuario Nacional
- 10.5. Reglamento para la Recepción y Despacho de Naves en los puertos de la Republica del Perú
- 10.6. Decreto Legislativo que regula el Fortalecimiento de las Fuerzas Armadas en las competencias de la Autoridad Marítima Nacional – Dirección General de Capitanías y Guardacostas
- 10.7. Reglamento del Decreto Legislativo que regula el Fortalecimiento de las Fuerzas Armadas en las competencias de la Autoridad Marítima Nacional – Dirección General de Capitanías y Guardacostas
- 10.8. Resolución Directoral de la Autoridad Marítima Nacional que aprueba los Procedimientos y Exigencias Técnicas para la elaboración, tramitación y aprobación de los Estudios de Maniobras que efectúa una Nave para ingresar, permanecer y salir de una Instalación Acuática
- 10.9. Resolución de Acuerdo de Directorio de la Autoridad Portuaria Nacional que aprueba la Norma Técnica Operativa para la prestación del Servicio Portuario Básico de Amarre y Desamarre de Naves en las Zonas Portuarias
- 10.10. Resolución de Acuerdo de Directorio de la Autoridad Portuaria Nacional que aprueba la Norma Técnica Operativa para la prestación del Servicio Portuario Básico de Recojo de Residuos en las Zonas Portuarias
- 10.11. Resolución de Acuerdo de Directorio de la Autoridad Portuaria Nacional que aprueba la Norma Técnica Operativa para la Prestación del Servicio Portuario Básico de Avituallamiento de Naves en las Zonas Portuarias
- 10.12. Resolución de Acuerdo de Directorio de la Autoridad Portuaria Nacional que aprueba la Norma Técnica Operativa para la prestación del Servicio Portuario Básico de Abastecimiento de Combustible en las Zonas Portuarias
- 10.13. Reglamento Técnico para la elaboración de los Reglamentos Internos de las Entidades prestadoras que explotan la Infraestructura Portuaria de Uso Público

- 10.14. Resolución de Acuerdo de Directorio de la Autoridad Portuaria Nacional que precisa la facultad de la APN para aprobar de oficio los Reglamentos de Operaciones de los Terminales Portuarios de Uso Público
- 10.15. Reglamento de Operaciones del Terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao
- 10.16. Resolución de Acuerdo de Directorio de la Autoridad Portuaria Nacional que aprueba la Norma Técnica Operativa para el funcionamiento de la Junta Pre-Operativa, Junta de Operaciones y Programación de Ingreso, Permanencia y Salida de Naves en los puertos de la Republica del Perú
- 10.17. Resolución de Acuerdo de Directorio de la Autoridad Portuaria Nacional que aprueba la Norma Técnica sobre Protección portuaria
- 10.18. Código Internacional para la Protección de los Buques y de las Instalaciones Portuarias – Código PBIP
- 10.19. Contrato de Concesión del Proyecto de Modernización del Terminal Norte Multipropósito
- 10.20. Boletines Estadísticos de la Autoridad Portuaria Nacional
- 10.21. Informes Técnicos de la Dirección de Operaciones y Medio Ambiente de la Autoridad Portuaria Nacional
- 10.22. Estudio técnico sobre la evaluación técnica para el ingreso de buques tipo crucero mayores de 200 metros de eslora al Terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao
- 10.23. Tesis Doctoral sobre Sistemas de Amarre en Buques (2015)
- 10.24. Repertorio de recomendaciones prácticas sobre seguridad y salud en los puertos de la Organización Internacional de Trabajo (OIT)
- 10.25. Reglamento de Señalización Náutica de la Dirección de Hidrografía y Navegación de la Marina de Guerra del Perú
- 10.26. Comité de Seguridad Marítima de la OMI, Circular SN.1/Circ.297 adopta el Sistema de Balizamiento Marítimo de la IALA-AISM
- 10.27. Sistema de Balizamiento Marítimo y otras Ayudas a la Navegación de la IALA-AISM
- 10.28. Sistema de Recepción y Despacho de Naves de la Autoridad Portuaria Nacional
- 10.29. Plataforma de Estadísticas (BI) de la Autoridad Portuaria Nacional