

CONEXIÓN

ÍNDICE

Seguridad vial	2
Obras y mantenimiento	3
Eventos atendidos	4
Trámites	5
Experiencias	6
Entrevista	7
Integridad	8

Edición 9

Marzo 2024

IRSA NORTE
Concesión Vial

PREPARADOS PARA LAS EMERGENCIAS

Tenemos la satisfacción de haber logrado importantes avances en la ejecución de obras pendientes para recuperar la transitabilidad y los niveles de servicio que nuestra Concesionaria brinda a los usuarios. Estamos desarrollando el mantenimiento periódico de pavimen-



tos y alcantarillas desde Yurimaguas, en Loreto, hasta Aguas Verdes, en San Martín. También estamos ejecutando una serie de obras accesorias a lo largo de las 6 regiones que cruzamos, para estabilizar los taludes que rodean la carretera y ofrecer seguridad a nuestros usuarios durante sus traslados.

Para 2024 hemos asumido una gran responsabilidad y estamos desarrollando los Proyectos de Ingeniería de Detalle (PID) para 125 obras requeridas, entre ellos el nuevo trazo de la carretera en Aserradero. A esto se suma que el MTC se encuentra en el proceso de revisión de los PID ya presentados para la construcción de los puentes Naranjillo, Aguas Claras (ambos en San Martín) y Querpón, en Lambayeque.

Realizamos estas actividades sin descuidar el mantenimiento rutinario de la carretera ni el mantenimiento de emergencia. En especial ante la inminente llegada del FEN 23-24, evento para el cual, como desarrollaremos en este número, estamos preparados.



Certificación otorgada a Novonor

Concedente:



Supervisión:



LISTOS PARA GARANTIZAR TRANSITABILIDAD

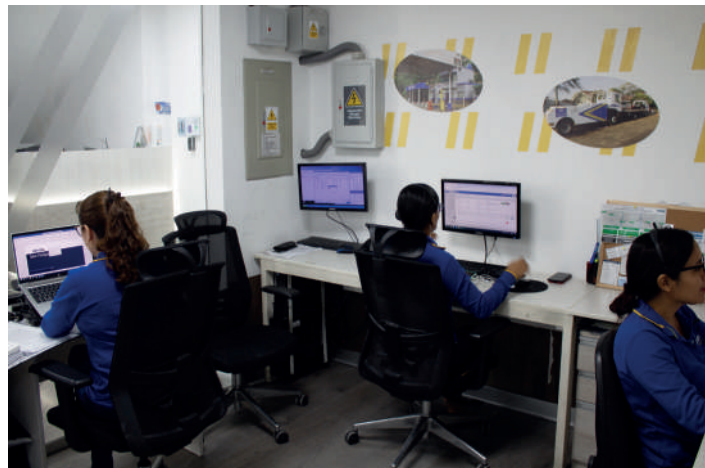
La Comisión Multisectorial encargada del Estudio Nacional del Fenómeno El Niño (ENFEN) considera que el Niño Costero continuará hasta finales del verano 2024, aunque sus efectos se verán debilitados. Este pronóstico no impide que se tomen las debidas precauciones para mitigar los efectos de las lluvias características del FEN.

En Concesionaria IIRSA Norte no somos ajenos al tema y hemos preparado un Plan de Contingencias ante el FEN, destinado a atender las emergencias viales y mantener la transitabilidad con seguridad de nuestros usuarios y los niveles de servicio establecidos en nuestro Contrato.

Hemos identificado cuatro zonas vulnerables: Baden Querpón, en Lambayeque (Km 50 al 69); Hualapampa, en Piura (Km 274 al 290); entre Tingo y Pedro Ruiz, en Amazonas (Km 12 al 50) y en el Tramo 1, entre Tarapoto y Yurimaguas. Para esos puntos tenemos equipo, personal y protocolos específicos, para enfrentar de manera rápida y eficaz las afectaciones que se presenten.



El resto de la carretera no quedará descuidada: nuestras cuadrillas de emergencia están distribuidas a lo largo de la vía, listas para intervenir en el momento que sea necesario. Y hemos ejecutado una serie de trabajos y obras para prevenir situaciones que pudieran interrumpir la conexión entre las regiones.



¿Qué hacer ante una emergencia?

- **Consultar y/o informar lo ocurrido a nuestro CCO.** Puede ser a través de: LÍNEA GRATUITA 0800-00369, llamando a los teléfonos: 989008811 / 97388235 / 073-323204, o mediante los Postes SOS.
- **Evitar realizar maniobras riesgosas** que pongan en peligro su integridad y la de los ocupantes de su vehículo.
- **Respetar la señalización** de emergencia, dispositivos de seguridad e indicaciones de nuestro personal.

Trabajos de Emergencia



NUESTRO TRABAJO



2 *Mantenimiento periódico (ITM Drenaje)* *Tramo 3 Corral Quemado - Rioja*

Con la aprobación del MTC, estamos ejecutando el mantenimiento periódico del drenaje a lo largo de todo el tramo. Entre el Km 397, puente Aguas Verdes, y el Km 470, Rioja, estamos reconstruyendo 8 alcantarillas con drenaje longitudinal y posterior repavimentación de la vía.

Status: **Avance 39%**



1 *Obra accesoria Km 12* *Tramo 1 Tarapoto - Yurimaguas*

Con la aprobación del Ministerio de Transportes y Comunicaciones ejecutamos esta obra que incluye: muro de concreto armado, construcción de emboquillados, bordillo de drenaje, remoción y reposición de módulos de alcantarilla TMC 36" y la reconstrucción del pavimento.

Status: **Culminado al 100%**



3 *Trabajos de mantenimiento de emergencia (TME)*

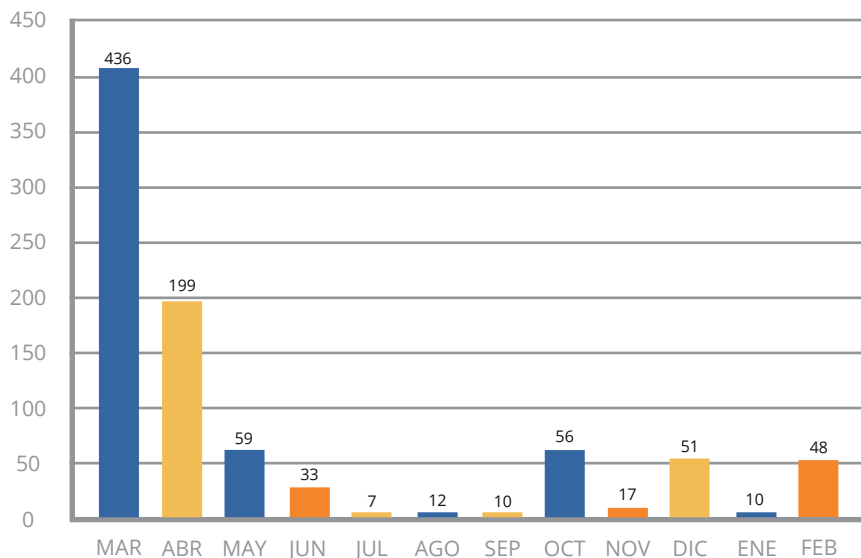
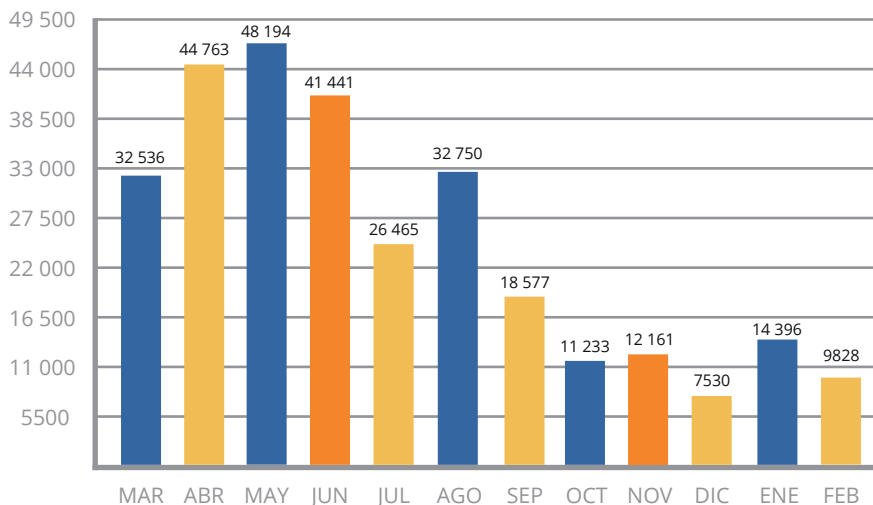
Ante la temporada de lluvias, tenemos equipos preparados para actuar liberando rápidamente la vía en caso de deslizamientos, activación de quebradas, derrumbes, caída de rocas y otras contingencias. Nuestro trabajo de emergencia nos permite ofrecer transitabilidad con seguridad para el usuario.

Trabajo permanente

EVENTOS ATENDIDOS

Volumen de material eliminado los últimos 12 meses

299,874 m³

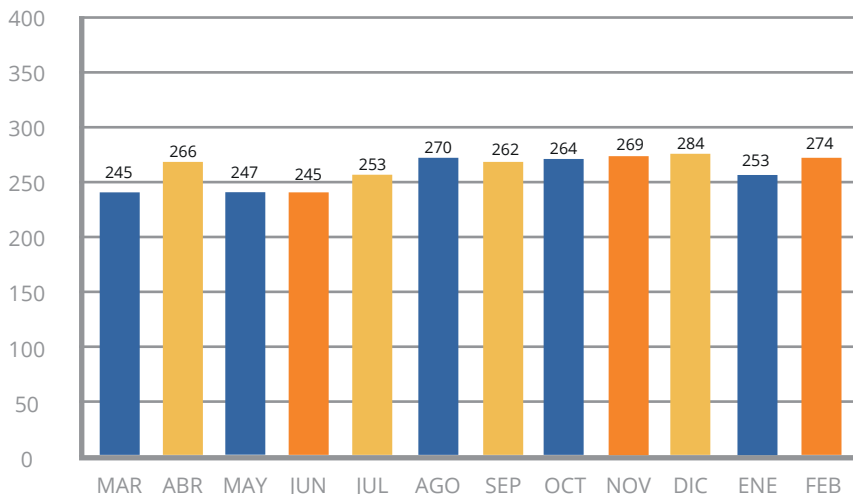


Número de eventos ocurridos los últimos 12 meses

938

Auxilios mecánicos y remolques atendidos los últimos 12 meses

3132



PRINCIPALES TRÁMITES PENDIENTES

Al 13 de marzo de 2024

TRAMO	EXPEDIENTE	UBICACIÓN	INICIO DE TRÁMITE	ENTIDAD*
Tramo 5	ITM Drenaje 13 Alcantarillas	Piura - Dv. Olmos	28/12/2020	MTC
Tramo 1	ITM Drenaje 20 Alcantarillas	Tarapoto - Yurimaguas	06/01/2022	MTC
Tramo 3	ITM Drenaje 18 Alcantarillas	Corral Quemado - Rioja	27/12/2022	MTC
Tramo 4	ITM Puente Chamaya II Km 164+888	Dv. Olmos - Corral Quemado	21/09/2022	MTC
Tramo 3	(ITM) Integral de Puentes - Puente Vilcaniza	Corral Quemado - Rioja	13/12/2022	MTC
Tramo 4	(ITM) Integral de Puentes - Puente 24 de Julio	Dv. Olmos - Corral Quemado	29/09/2022	MTC
Tramo 3	(ITM) Integral de Puentes - Puente Serranoyacu	Corral Quemado - Rioja	07/09/2023	MTC
Tramo 3	(ITM) Integral de Puentes - Puente Aguas Verdes	Corral Quemado - Rioja	12/09/2023	MTC
Tramo 4	Obra Accesoría Km 167+740 - Km 167+950	Dv. Olmos - Corral Quemado	16/08/2021	MTC
Tramo 3	Obra Accesoría Km 220+000 al Km 221+000	Corral Quemado - Rioja	13/10/2022	MTC
Tramo 1	Obra Accesoría Km 38+450 al Km 38+520	Tarapoto - Yurimaguas	23/02/2021	MTC
Tramo 3	Obras Accesoría Km 371+050 al Km 371+200	Corral Quemado - Rioja	09/05/2016	MTC

* El trámite se realiza ante el MTC, tanto la presentación de expedientes como la subsanación de observaciones

365 DÍAS AL SERVICIO DEL USUARIO

La carretera IIRSA Norte cruza 6 regiones. Más de mil kilómetros que atraviesan una geografía diversa y que, día a día, cientos de usuarios recorren por distintas razones. Durante estos viajes pueden presentarse emergencias diversas, por lo que, si los usuarios requieren de algún tipo de ayuda, pueden contactar a nuestro Centro de Control de Operaciones (CCO). En nuestro CCO tenemos información actualizada de lo que ocurre a lo largo de toda la carretera, la ubicación de las ciudades, las distancias entre ellas, el estado climatológico de las zonas



por las que los conductores van a circular, entre otros datos. Por esto siempre recomendamos que, antes de iniciar un recorrido, se comuniquen con los operadores y puedan iniciar un viaje con información relevante para evitar contratiempos.

El CCO brinda servicio continuo los 365 días del año. A través de las líneas telefónicas, o mediante los postes SOS, los usuarios pueden informar e informarse sobre interrupciones del pase causadas por derrumbes, deslizamientos, caída de árboles o rocas, inundaciones y cualquier otro tipo de incidente que ocurra en la carretera e impida el tránsito normal. También pueden reportar desperfectos mecánicos que se presenten en sus unidades de transporte. En estos casos, la llamada al CCO servirá para activar el servicio de grúa, liviana o pesada, dependiendo del tipo de vehículo. Los operadores de grúa están

capacitados para atender auxilios mecánicos en el lugar del incidente, o para remolcar el vehículo al centro poblado más cercano.

El CCO es un servicio que brinda la Concesionaria IIRSA Norte porque queremos que los viajes por la carretera sean una experiencia grata y segura.



“ MI MISIÓN: LA OPORTUNA ATENCIÓN AL USUARIO ”

Marita Paredes



¿Qué es el Centro de Control de Operaciones (CCO) y qué trabajo realiza?

El CCO es donde El CCO es donde recibimos todas las notificaciones de eventos que ocurren en la carretera, las 24 horas del día, todos los días del año. Recibimos, clasificamos, registramos en el sistema ATEUS (nuestro sistema informativo de atención al usuario), y derivamos todas las notificaciones

provenientes de los transeúntes y de nuestro personal en campo, a quien deba atender y resolver lo que se ha reportado.

Nuestro trabajo es responder todas las llamadas que ingresen al CCO, a través de cualquiera de los medios de comunicación disponibles y brindar la información que solicita el usuario. Clasificamos el tipo de evento (auxilios mecánicos, accidentes de tránsito, afectaciones, entre otros); para activar y notificar a las instituciones internas y externas y/o derivar con las áreas o entidades correspondientes.

¿Con cuánto personal cuentan para cumplir con las actividades?

Contamos con siete operadores y un coordinador. Esto nos permite estar pendientes a todas las incidencias que se reportan. Tenemos -y esto es muy importante- el contacto con distintas instituciones: Policía Nacional, bomberos, hospitales, a quienes hacemos llegar la información en caso de que su presencia sea requerida en el hecho que se esté reportando.

Es un trabajo importante teniendo en cuenta que son más de mil kilómetros de carretera. ¿Están interconectados para poder cubrir toda la vía?

Sí nos abastecemos y estamos interconectados con nuestros 9 peajes. Nuestro personal está capacitado para atender cualquier emergencia que se presente a lo largo de la carretera. Atendemos las consultas que llegan por la línea telefónica fija o por celular, y también las que nos llegan a través de nuestros 106 postes SOS que funcionan con tecnología satelital

y GSM celular. Los usuarios pueden comunicarse desde cualquier punto de la vía.

¿Cuántas atenciones registra el CCO a lo largo de un año?

Tenemos un registro promedio de seis mil atenciones al año. Registramos accidentes, auxilios mecánicos y afectaciones en la carretera. En un año que presentó un evento climatológico como el Fenómeno El Niño de 2017, el registro fue de 7391 atenciones. En 2020, con las restricciones de circulación dictadas por la pandemia de COVID-19, el número disminuyó a 5861. Algo que también modifica la estadística es que el número de vehículos que transita por la carretera aumenta año tras año: en 2006, cuando iniciamos la operación, tuvimos registro de 2146 atenciones, mientras que en 2023, cuando tuvimos el paso del Ciclón Yaku, cerramos el año con 7462.

¿Cuál es el principal problema que registran los usuarios que se comunican al CCO?

En temporada de lluvias, entre noviembre y marzo, es cuando se incrementa el número de registros porque se produce mayor cantidad de interrupciones en la vía. Los usuarios llaman a consultar el estado de la carretera de manera que puedan viajar con seguridad o decidir si trasladarse o no. También son ellos quienes en muchas oportunidades reportan las afectaciones de la carretera.

Además de las emergencias, ¿qué otras situaciones registra el CCO?

Brindamos información sobre: tarifas de peaje, ubicación de centros poblados, estado de la carretera, situación de tranqueras, servicios brindados, entre otros requerimientos que puedan tener los usuarios. Estamos para servirles.

RESEÑA

Nombre: María Marita Paredes
Cabrera

Profesión: Tec. Contabilidad

Cargo en IIRSA Norte: Coordinadora del CCO

Natural de: Chiclayo

Estado civil y número de hijos: Casada, 3 hijos



CAPACITADOS PARA LAS EMERGENCIAS

Los usuarios de la carretera son nuestra prioridad y por ello nos esmeramos en tener un alto estándar para atenderlos, no solo con la operación y mantenimiento de la vía, que es nuestra actividad principal, también capacitándonos en distintas áreas para que nuestro servicio de atención al usuario se optimice y sigamos brindándole una buena experiencia de viaje. Así, los operadores de nuestras grúas -livianas y pesadas- constantemente actualizan conocimientos para atender oportuna y correctamente a las personas que lo necesiten.

El uso adecuado de las unidades, el estado de los instrumentos de apoyo, la normativa para las atenciones, los tipos de emergencia, son algunos de los puntos que están en constante revisión para que los operadores estén actualizados y puedan verificar que las grúas se mantienen en perfectas condiciones.

En IIRSA Norte contamos con 10 grúas (5 livianas y 5 pesadas), ubicadas en los peajes de Chulucanas, Pomahuaca, Pedro Ruiz, Moyobamba y Pongo de Caynarachi. Esta distribución nos permite atender emergencias de manera equidistante. Contamos con 25 operadores de grúa, quienes están preparados para atender distintas emergencias vehiculares, tanto de auxilio mecánico como con servicio de remolque. En este último caso, se traslada el vehículo hasta el taller o centro poblado más cercano.

Para solicitar el servicio de las grúas, primero debe reportarse el incidente al Centro de Control de Operaciones (CCO) por vía telefónica o mediante los postes SOS. Esa llamada permite que se registre la emergencia y se active el servicio. Todas las atenciones que brindan las grúas son completamente gratuitas. El servicio de grúa está disponible las 24 horas, los 365 días del año.



Supervisión:



Concedente:



Si tienes sugerencias o comentarios sobre nuestro boletín, escríbenos a: pechegaray@iirsanorte.com.pe