



## RESOLUCIÓN N° 010-2016-AAP-AQP

**Expediente** : 010-2016-AAP-AQP  
**Reclamante** : Christian Bryan Alvarado Zavala

Arequipa, 08 de marzo de 2016.

### **VISTO:**

El reclamo N° 010-2016-AAP-AQP de fecha 29 de febrero del 2016, interpuesto por el Sr. Christian Bryan Alvarado Zavala, identificado con D.N.I N° 42473579 (en adelante, el Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de la ciudad de Arequipa.

### **CONSIDERANDO:**

Que, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. es la sociedad concesionaria del Aeropuerto en virtud al Contrato de Concesión suscrito con el Estado Peruano el 05 de enero de 2011. En consecuencia tiene a su cargo, entre otros, los servicios referidos al uso y acceso a la infraestructura aeroportuaria, así como la seguridad de las instalaciones del Aeropuerto.

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN publicada el 11 de junio de 2011, se aprobó el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN (en adelante, el Reglamento de OSITRAN).

Que, el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. (en adelante, el Reglamento) adaptado al Reglamento de OSITRAN, fue aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 052-2011-CD-OSITRAN y entró en vigencia a partir del 02 de noviembre de 2011.

Que, el Artículo 5 del Reglamento establece los supuestos que pueden ser materia de reclamos, debiendo ser interpuestos por el Usuario dentro del plazo de sesenta (60) días contados a partir de los hechos que hubiesen dado lugar al reclamo, conforme a lo dispuesto en el Artículo 13 del Reglamento. Del mismo modo, los reclamos deben cumplir los requisitos de presentación previstos en el Artículo 16 del Reglamento.

Que, el Reclamante interpone su queja indicando su malestar debido a la falta de un sistema de asistencia médica en el Aeropuerto, pues señala que la falta de este servicio dentro de sus instalaciones, provocó que la señora Eva Yucra de Zavala (acompañante de un pasajero) no pueda ser auxiliada hasta pasados 40 minutos de solicitada dicha asistencia.

Que, resulta necesario precisar que según lo dispuesto en el Anexo 4 del Contrato de Concesión suscrito con el Estado Peruano, el Concesionario deberá coordinar con la Dirección Regional de Salud a fin de asignarle un área para que pueda brindar el servicio de socorro médico de primeros auxilios durante todo el tiempo que el aeropuerto preste sus servicios. Así, si bien nuestra empresa dio inicio a las coordinaciones requeridas para instalar dicho tópico, la Autoridad Regional de Salud dispuso retirar la atención que se venía ofreciendo en el Aeropuerto por lo que actualmente no se cuenta con un tópico operativo.

Que, no obstante lo señalado, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. ha previsto contar con la atención de primeros auxilios en el Aeropuerto a través de nuestro personal calificado en dicho tipo de atenciones.

Que, prueba de ello, es que a la señora Yucra de Zavala se le brindó la atención requerida indicándole que sus signos vitales se encontraban estables y se le proporcionó una ambulancia para que pueda ser trasladada a la posta medica de Zamacola, conforme se aprecia en el informe emitido por el Supervisor de Terminal del Aeropuerto (Anexo 1 de la presente resolución).

Que, con relación a la falta de una atención oportuna a criterio del Reclamante, cabe señalar que nuestra empresa adoptará las medidas del caso a fin de mejorar la atención de los servicios requeridos, de manera que éstos se puedan brindar con la mayor celeridad posible; y de igual forma, continuará con las gestiones necesarias para lograr la operatividad del tópico del Aeropuerto a fin satisfacer las expectativas de nuestros usuarios.

Que, en ese sentido, toda vez que en el presente caso se brindó la asistencia requerida a la pasajera, y que la disposición de los profesionales de salud está supeditada a las medidas que adopte la Autoridad Regional de Salud, se puede concluir que no existe responsabilidad por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., razón por la cual corresponde declarar infundado el presente reclamo; sin perjuicio de indicar que nuestra empresa tendrá en cuenta el presente requerimiento.

Que, finalmente resulta necesario precisar que la presente Resolución pone fin a la instancia y en consecuencia, puede ser impugnada dentro de un plazo máximo de (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en el artículo 21 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

Por las consideraciones expuestas, y dentro del plazo previsto,

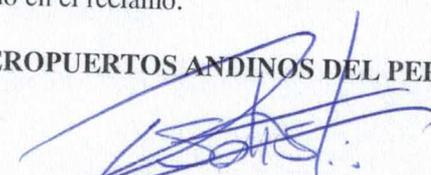
**SE RESUELVE:**

**Primero:** Declarar **INFUNDADO** el reclamo N° 010-2016-AAP-AQP de fecha 29 de febrero de 2016, interpuesto por el Reclamante en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez de Ballón" de la ciudad de Arequipa por las razones expuestas.

**Segundo:** Señalar que la presente Resolución pone fin a la instancia y en consecuencia, puede ser impugnada dentro de un plazo máximo de (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en el artículo 21 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

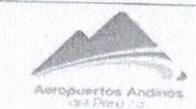
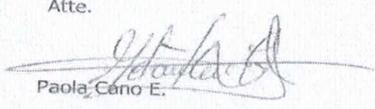
**Tercero:** Notificar la presente resolución y su Anexo 1 (Informe del Supervisor de Seguridad AVSEC) al correo electrónico consignado en el reclamo.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Diego Solis Tejada  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

**RESOLUCIÓN N° 010-2016-AAP-AQP**  
**(Anexo1)**

 <p>Aeropuertos Andinos del Perú S.A.</p>	<p><b>FORMATO</b> <b>REPORTE DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA</b> <b>GOP-FO-007</b></p>	<p>Edición: Original Página 1 Fecha de emisión: 19/11/2014</p>	
<p><b>FECHA:</b> 29-03-2016</p> <p><b>DE:</b> Paola Cano E.</p> <p><b>A:</b> Diego Solis T.</p> <p><b>ASUNTO:</b> Reclamo 10-Tópico</p>		<p><b>HORA:</b> 06:50</p> <p><b>CARGO:</b> Supervisor de Terminal</p> <p><b>CARGO:</b> Administrador</p> <p><b>LUGAR DE NOVEDAD:</b> HOLL</p>	
<p><b>HECHOS</b></p>			
<p>Mediante la presente cumplo con informar lo siguiente:</p> <p>Siendo las 06:50 am. recibo la llamada de la Srta. Patricia encargada de Informes quien indica que un pasajero solicitaba el Libro de Reclamaciones; me acerque muy cordialmente al Sr. Cristian Alvarado para preguntarle por su molestia el cual se encontraba muy ofuscado, ya que solicitaba la atención del Tópico de emergencia para su familiar la cual era un adulto mayor (87 años) . Me acerque al lugar donde se encontraba su familiar (vía rápida) quien estaba en una silla de ruedas y quería un lugar con ventilación .La Sra. Eva Yucra tenía náuseas y aparentemente la presión baja según información de sus familiares. Se procede a llamar al personal de SEI pero en ese momento tenía operaciones en Plataforma y movimiento de aviones. El visitante vuelve a acercarse a informes indicando que su mama se encontraba peor y estaban esperando al personal. El Sr. Cristian solicito muy molesto el Libro de Reclamaciones porque no había Tópico.</p> <p>Nuevamente me acerque y le sugerí que por la edad avanzada de la Sra. fuera trasladada a la posta de Zamacola para la atención inmediata, explicándole que el personal de AAP solo se le brindaría los primeros auxilios. Los familiares decidieron esperar porque solo querían saber el estado de la presión arterial.</p> <p>Finalmente el personal llego a las 07:38 am y atiende a la Sra. Eva, indicando que sus signos vitales eran estables; el personal de SEI le pregunto al paciente como se sentía quien indico que le dolía el estómago, los familiares nos solicitaron la ambulancia para trasladar al paciente a la posta, nuevamente le aclare que este tipo de servicio no brindamos, se le apoyo para subir a la Sra. al vehículo de los visitantes.</p> <p>Es todo lo que tengo que informar.</p> <p>Atte.</p> <p> Paola Cano E.</p> <p>Supervisora de Terminal.</p>			
<p>Prohibido reproducir sin la autorización del Representante de la Dirección de Aeropuertos Andinos del Perú</p>			
<p>Elaborado por: Representante de la Dirección</p>	<p>Revisado por: Representante de la Dirección</p>	<p>Aprobado por: Representante de la Dirección</p>	<p>Edición Original 19/11/2014</p>