



AEROPUERTO INTERNACIONAL "INCA MANCO CAPAC" JULIACA

Av. Aviacion N°. S/N San Roman Juliaca / Puno

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

- De ser el caso, adjuntar copia simple del documento que acredita la representación.

RECLAMO N° Nº 00002 - 2016 - AAP- JUL		
1 Nombres y Apellidos completos del Reclamante		
García Magdalena Vargas Agente		
Teléfono 950809378		
2 Domicilio del Reclamante		
Calle/Jirón/Avenida Urbanización de Rinconada 3 ^{ra} etapa E-17 Juliaca		
Provincia/Departamento San Roman - Puno		
País Perú		
3 Documento de Identidad del Reclamante		
DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
02393446		
4 Correo electrónico		
giamvu.tv@hotmail.com Telef. 950809378		
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input type="checkbox"/>		
5 Dependencia de Aerpuertos Andinos del Perú S.A. ante quien se interpone el Reclamo		
Administrador del Aeropuerto		
6 Identificación y precisión del Reclamo		
<p>Hay día 14 de junio de 2016 siendo las 7.30 a.m. me aproxime al puesto de acceso a la sala de embarque del Aeropuerto porque debía viajar en el vuelo 800 de la línea aérea Avianca para poder ingresar al Perú que reviso los pases de abordar y los DNI revisó y me dijo que mi DNI estaba caducado y no podía ingresar y por tanto que me aproxime donde el responsable de la línea aérea Alliance para que me cambie al Bording Pass y que con esa inscripción, es decir que la empresa o línea aérea Avianca debería autorizarme con un DNI caducado a pesar de que en ese momento yo le presente los documentos fehacientes de que mi DNI estaba en proceso de renovación, el Sr. David Oscar Mamani quien es el que me atendió me indicó que aún así no ingresaría a la sala de embarque sino autorizaba Avianca</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>		
7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
Firma		Huella digital
Fecha: 14 de junio de 2016		

PROVEEDOR



**AEROPUERTO INTERNACIONAL "INCA MANCO CAPAC"
JULIACA**

Av. Aviacion N°. S/N San Roman Juliaca / Puno

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

CONTINUACIÓN DEL RECLAMO N° 00002

• De ser el caso, adjuntar copia simple del documento que acredita la representación.

RECLAMO N° N° 00003 - 2016 - AAP- JUL		
1 Nombres y Apellidos completos del Reclamante		
<i>Gracida Magdalena Vargas Ugarte</i>		
Teléfono		
2 Domicilio del Reclamante		
Calle/Jirón/Avenida		
<i>Urbanización La Rinconada 3ra etapa E - Juliaca</i>		
Provincia/Departamento		
<i>San Roman - Puno</i>		
País		
<i>Peru</i>		
3 Documento de Identidad del Reclamante		
DNI	Carne de Extranjeria	Pasaporte
<i>023 93 446</i>		
4 Correo electrónico		
<i>guamvu_tv@hotmail.com</i>		
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico		<input type="checkbox"/>
5 Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. ante quien se interpone el Reclamo		
Administrador del Aeropuerto		
6 Identificación y precisión del Reclamo		
<i>CONTINUACIÓN DEL RECLAMO N° 00002.</i>		
<i>Siendo así me aproximé a Avianca donde el agente de servicio al pasajero Alan Jesús Calderón Pontigoso quien me dijo que no podía viajar con DNI. Caducado y que el trámite de renovación me tenía que hacer valer por ellos, es más él me fue directamente al puesto de acceso a la sala de embarque del Aeropuerto Inca Tupac Katari de Juliaca y le dijo al encargado sr. David Acero Mamani "¿tú conoces tus funciones?" en clara alusión que yo me doy ingreso a sala de embarque, luego me me aproximé al supervisor de terminal sr. Marco Gavilano de la Cruz quien revisó mis documentos y me dijo que le parecían que era confiable y alabó ante el sr. Alan Jesús Calderón Pontigoso, quien simplemente me dijo simplemente que yo no podía viajar a sola y me dijo que no viaje y que con esto me han causado un gran perjuicio. -</i>		
<i>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</i>		
7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
<i>Los presentaré ante sus socios y las instancias que correspondan. -</i>		
Firma		Huella digital
Fecha: <i>14</i> de <i>Junio</i> de 20 <i>16</i>		

PROVEEDOR



RESOLUCIÓN N° 002-2016-AAP-JUL

Expedientes : 002-2016-AAP-JUL y 003-2016-AAP-JUL
Reclamante : Graciela Magdalena Vargas Ugarte

Juliaca, 23 de junio de 2016.

VISTO:

El reclamo N° 002-2016-AAP-JUL que continúa en el reclamo N° 003-2016-AAP-JUL de fecha 14 de junio de 2016, interpuesto por la Sra. Graciela Magdalena Vargas Ugarte, identificada con DNI N° 02393446 (en adelante, la Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Inca Manco Cápac" de la ciudad de Juliaca (en adelante, Aeropuerto).

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, siendo que estos deben 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, la Reclamante presentó su queja indicando que no se le autorizó a embarcar ya que no contaba con el DNI vigente, pese a que contaba con la constancia del trámite de renovación del mismo.

Que, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones a través de la Dirección General de Aeronáutica Civil, ha emitido la "Guía de Seguridad del Pasajero" (documento que se





adjunta a la resolución como Anexo 1), la misma que indica que es de lectura obligatoria para todos los usuarios de los distintos aeropuertos a nivel nacional. En dicha guía se estipula taxativamente, entre otros aspectos, el procedimiento de identificación que deben seguir los pasajeros a solicitud de la aerolínea, personal de seguridad del aeropuerto, autoridades de migración, policial o aduanera.

Que, en cuanto a los documentos requeridos para el abordaje, de acuerdo al punto 13.2.2 del Programa de Seguridad de Aviación de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. (Programa de Seguridad), que adjuntamos como Anexo 2 de la presente resolución, para poder proceder a abordar es necesaria la presentación de cualquiera de los documentos en su versión original que el mencionado Programa de Seguridad detalla, entre los cuales se encuentra el Documento Nacional de Identidad, Licencia de Conducir (MTC), Documento de Identidad Policial o Militar, Pasaporte, y Carnet de Extranjería

Asimismo, de acuerdo al punto 13.1.8 del Programa de Seguridad de Aviación de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. (adjunto como Anexo 3 de la presente resolución) se establece que el acceso a las zonas estériles del Aeropuerto, está a cargo de los Oficiales de Seguridad Aeroportuaria (AVSEC), siendo que toda vez que dicho personal se encuentre de servicio en el puesto de control de seguridad de la sala de embarque, solo permitirá el ingreso de aquellos pasajeros que aporten su documento de identificación original, llámese en el caso de los Nacionales: DNI, Licencia de Conducir, Tarjetas de Identidad Militar o Pasaporte (Vigente).

Que, en relación al argumento de la Reclamante que señala que contaba con la constancia del trámite de renovación del DNI caduco, cabe señalar que el mencionado documento no exime a la Reclamante de la aplicación de las normas citadas en párrafos anteriores en el control previo al abordaje de su viaje.

Asimismo, es pertinente indicar que la administración del aeropuerto de Juliaca, tal como lo indica la Reclamante en el formulario del reclamo interpuesto, en todo momento buscó brindarle las facilidades posibles para que pueda abordar su vuelo programado, dialogando incluso con los representantes de la aerolínea Avianca en ese momento, pues ellos son quienes vendieron el boleto de viaje a la Reclamante.

Que, en el presente caso se aprecia que si bien el DNI no constituye el único documento necesario para acreditar la identidad de una persona en el Aeropuerto y en consecuencia para poder abordar un vuelo, de la normativa mencionada se aprecia la obligatoriedad de presentar los documentos requeridos en su condición vigente, siendo que dicho requerimiento atiende a un aspecto de seguridad dentro del Aeropuerto, por lo que el proceder del personal del Aeropuerto en el presente caso se encuentra plenamente justificado en las normas sobre seguridad y no constituye un incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. razón por la que corresponde declararlo infundado.

Por las consideraciones expuestas, y dentro del plazo previsto,





SE RESUELVE:

Primero: Declarar **INFUNDADO** el Reclamo N° 002-2016-AAP-JUL, interpuesto por la Reclamante en el Aeropuerto Internacional "Inca Manco Capac" de la ciudad de Juliaca, por las razones expuestas en los párrafos anteriores.

Segundo: 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 quince (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en artículo 21 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

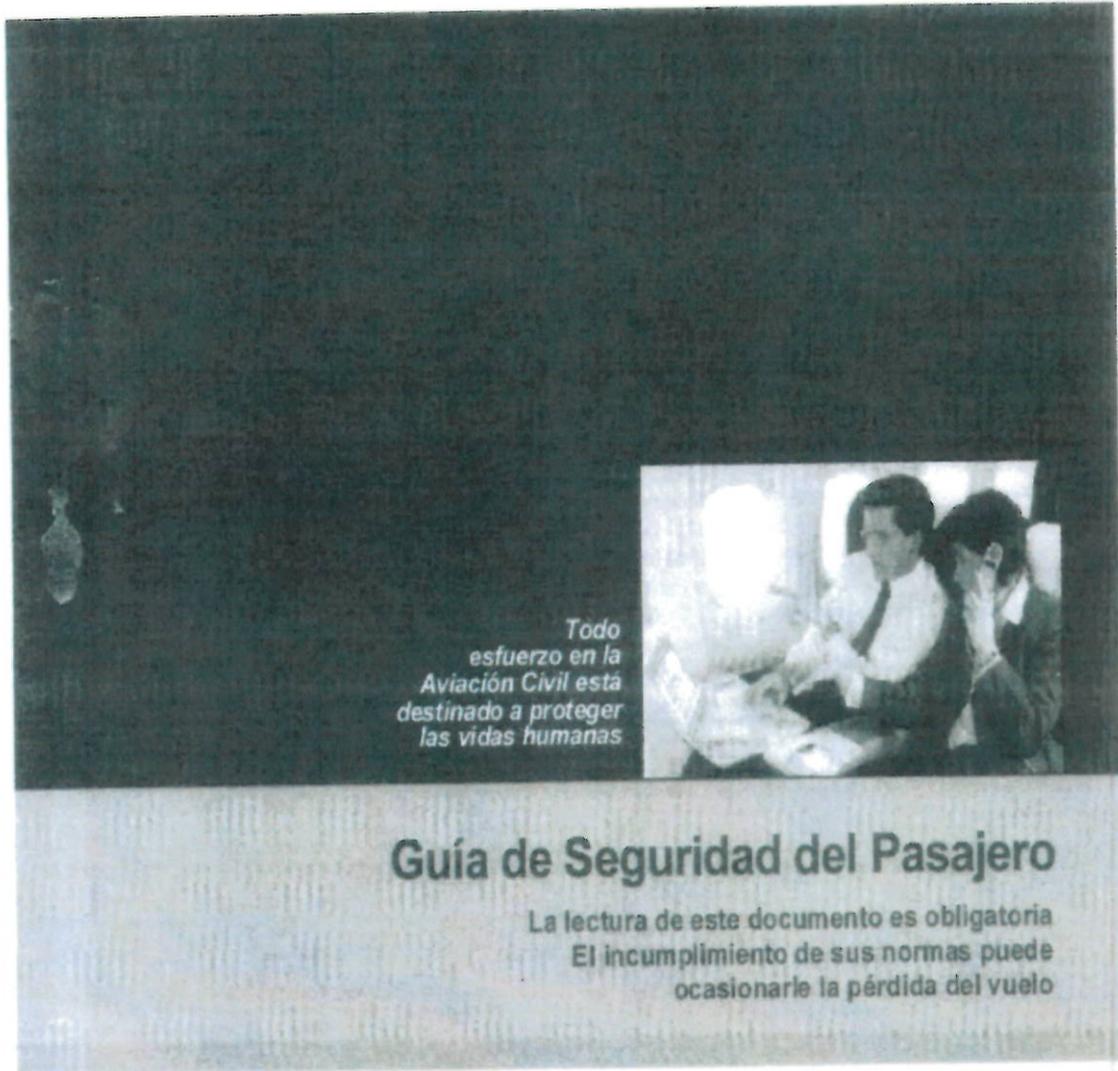
Tercero: Notificar la presente resolución y su Anexo 1 (Guía de Seguridad del pasajero), Anexo 2 y 3 (Programa de Seguridad de Aviación) al correo electrónico consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

Aeropuertos Andinos
del Perú S.A.
.....
Henry Hernandez Bassa
Administrador del Aeropuerto de Juliaca

Henry Hernandez Bassa
Administrador del Aeropuerto de Juliaca

RESOLUCIÓN N° 002 -2016-AAP-JUL
(Anexo1)



*Todo
esfuerzo en la
Aviación Civil está
destinado a proteger
las vidas humanas*

Guía de Seguridad del Pasajero

La lectura de este documento es obligatoria
El incumplimiento de sus normas puede
ocasionarle la pérdida del vuelo

RESOLUCIÓN N° 002 -2016-AAP-JUL **(Anexo1)**

Identificación

Deberá identificarse con sus documentos de viaje (tarjeta de embarque, pasaporte, etc.) a solicitud de la aerolínea, personal de seguridad del aeropuerto, autoridades de migración, policiales o aduaneras. Si no presenta los documentos exigidos, la aerolínea podrá rehusarse a su embarque.

Pasajeros de movilidad reducida deberán comunicar sus necesidades al operador aéreo.

Para el transporte de menores de edad, los padres o tutores deberán presentar un Permiso Notarial o del Juzgado, requiriéndose la firma de uno de los padres para vuelos nacionales y la de ambos para vuelos internacionales.

Procedimientos de control

Deberá acatar las normas de seguridad y operación aeroportuaria, sometiéndose a las revisiones y demás procedimientos de control y medidas de seguridad dispuestos por el operador del aeropuerto o la aerolínea durante el embarque, el vuelo y el desembarque. De solicitarse la inspección del equipaje, deberá colaborar con la autoridad que lo solicite, en caso contrario, usted ni su equipaje podrán embarcarse.

Revisiones

Si lleva objetos valiosos declarados o padece alguna limitación, puede exigir que las revisiones se efectúen en privado.

Requisas

El personal de seguridad que realice las funciones de inspección en los puestos de control a las zonas de seguridad (terminal de pasajeros y acceso a la plataforma de aeronaves) está facultado a requisar todo objeto o artículo prohibido y peligroso.

Comportamiento

Deberá acatar las instrucciones de seguridad y comportamiento en vuelo de la aerolínea, impartidas desde el embarque, rodaje, despegue, vuelo, aterrizaje y desembarque. La Ley estipula que el comandante es la máxima autoridad a bordo de la aeronave y que los tripulantes y pasajeros durante el viaje están bajo su autoridad.



*Cumpliendo con los
deberes y responsabilidades
a bordo estaremos contribuyendo
a la seguridad de todos*



RESOLUCIÓN Nº 002 -2016-AAP-JUL **(Anexo2)**



PROGRAMA DE SEGURIDAD DE AVIACION

MEDIDAS DE SEGURIDAD EN EL AEROPUERTO

13.2 MEDIDAS DE SEGURIDAD EN EL AEROPUERTO (CONTROL DE SEGURIDAD DE LOS PASAJEROS Y DEL EQUIPAJE DE MANO)

Control de Seguridad de los Pasajeros y del Equipaje de Mano

El registro de pasajeros y equipajes de mano es de responsabilidad del operador del aeropuerto.

13.2.1 DOCUMENTOS PARA EL VUELO

El encargado de administrar, emitir y controlar los boletines de los pasajeros, es el explotador aéreo, asimismo será el responsable de la emisión de las tarjetas de embarque y etiquetas de equipajes.

Los pasajeros deberán adquirir los boletines de viaje a través del explotador aéreo correspondiente o en las agencias de viajes autorizadas.

Se encuentra terminantemente prohibida la venta de boletines de manera informal en el aeropuerto, en caso se presentara esta situación se deberá dar parte a la Policía Nacional del Perú, a INDECOPI y a la Dirección General de Aeronáutica Civil.

El manejo de los pasajeros en lista de espera deberá de realizarse en los mostradores del explotador aéreo, en el Hall Embarque de manera ordenada, el manejo de pasajeros en lista de espera en salas de embarque. Solo detestare ingresar a la sala de embarque los pasajeros conformados para el vuelo. En caso de incumplirse este ordenamiento, se informara a la Dirección General de Aeronáutica Civil.

Asimismo, los pasajeros deberán presentar documentos de identidad que confirmen que ellos son los propietarios de la tarjeta de embarque que portan, y el pago de la tarifa única de uso aeroportuario está incluido en el pasaje.

13.2.2 IDENTIFICACION DE LOS PASAJEROS

Aeropuertos Andinos aceptará como documentos de identidad de los pasajeros para el control con la tarjeta de embarque, en el control de acceso, previo al proceso de inspección de salida de pasajeros, los siguientes:

Para vuelos Nacionales (solamente)

- Documento Nacional de Identidad
- Licencia de Conducir (MTC)
- Documento de Identidad Policial o Militar
- Pasaporte
- Carnet de Extranjería



RESOLUCIÓN N° 002-2016-AAP-JUL
(Anexo3)

13.1.8 ZONAS ESTERILES

El control en los accesos a las zonas estériles del aeropuerto, está a cargo del personal de Oficiales de Seguridad Aeroportuana (AVSEC)

	PROGRAMA DE SEGURIDAD DE AVIACION	Fecha: 15/01/2015	MED 564
	MEDIDAS DE SEGURIDAD EN EL AEROPUERTO	Revisión: ORIGINAL	Página: 58

El personal que se encuentre de servicio en el puesto de control de seguridad de salas de embarque, solo permitirá el ingreso de aquellos pasajeros que porten su documento de identificación original, llámese:

Nacionales: DNI, Licencia de Conducir, Tarjetas de Identidad Militar o Pasaporte (VIGENTES)

Extranjeros: Pasaporte, Cedula de identificación (según convenios internacionales), carnet de extranjería (VIGENTES), solamente

Desde el 1ro de Mayo del 2012 Aeropuertos Andinos del Perú S.A. (AAP) ha implementado, para comodidad del usuario, el sistema de TUA electrónico en el cual dicho impuesto viene incluido en el pasaje

También se podrá permitir el acceso a aquellos usuarios que cuente con la identificación de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., con el acceso autorizado especificando al área a que se dirige, pudiendo ser esta identificación de uso permanente, provisional o de visitante.

Otras personas autorizadas para acceder a estas áreas, son los inspectores de la Dirección General de Aeronáutica Civil, debidamente identificados.

El personal de pilotos, técnicos y auxiliares de vuelo, también podrán acceder a estas áreas, como parte de la tripulación de un vuelo, debiendo encontrarse debidamente uniformados y con la identificación de su línea aérea. Adicionalmente tendrán que presentar una copia general o manifiesto del vuelo, a fin de mantener un registro de quienes forman parte de la tripulación de la compañía, y así evitar algún infiltrado.

Nadie está exento del proceso de inspección, si el pasajero o usuario no deseara seguir este procedimiento, no se le permitirá el acceso a las salas de embarque, debiendo notificar a su aerolínea de tal situación.