



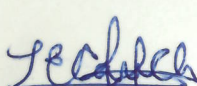

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO N° 000004 2017 - AAP - JUL		
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante	
	Luz Eliana Cari Choquehuanca	
	Teléfono 993341400	
2	Domicilio del Reclamante	
	Calle/ Jirón/ Avenida Av. Basil 1387 Dpto 205	
	Provincia / Departamento Lima	
	Pais Perú	
3	Documento de Identidad del Reclamante	
	DNI 44274922	Carnet de Extranjería Pasaporte
4	Correo electrónico	
	luzeliana16@hotmail.com	
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" 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	
	Yo tengo ticket comprado por Lima, con servicio de mascota en cabina, y al pasar por el control de Seguridad, yo paso con mi mascota (gato) por el scanner sin embargo la Sra. Silvia Ruth Mamani Flores, me ordena colocar a mi gatito de nuevo en su kennel y pasarlo por la maquina de 2x. donde pasan las maletas, yo le explico que ya he viajado previamente con mi gatito y siempre pasa conmigo debido a la radiación que emite la maquina de 2x; y puedo por daños por	
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)	
	Los videos de los camaras de seguridad	
	Firma 	Huella digital
	Fecha: 25 de Diciembre de 2017	

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO N° 000005 2017 - AAP - JUL		
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante	
	Luz Eliana Cani Choquehuanca	
	Teléfono 993341400	
2	Domicilio del Reclamante	
	Calle/ Jirón/ Avenida Av. Brasil 1387 Dpto 205	
	Provincia / Departamento Lima	
	Pais Perú	
3	Documento de Identidad del Reclamante	
	DNI 44274922	Carnet de Extranjería Pasaporte
4	Correo electrónico	
	luzeliana16@hotmail.com	
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" 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	
	<p>* En relacion a la hoja de reclamo 00004. le explico a la srta antes mencionada que los rayos X emitidos son perjudiciales para mi mascota, Sin embargo ella alega "Que en este aeropuerto, tiene que pasar para mapuno de rayos X". Solicito Se cepante al personal sobre transporte de animales vivos, ya que deberio estar informado sobre el hecho que deben pasar junto con su dueño. (Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>	
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)	
	Las videos de las camaras de seguridad	
	Firma 	Huella digital 
	Fecha: 25 de Diciembre de 20 17	

RESOLUCIÓN N° 004-2017-AAP-JUL

Expedientes : 004-2017-AAP-JUL – 005-2017-AAP-JUL
Reclamante : Luz Eliana Cari Choquehuanca

Juliaca, 26 de Diciembre de 2017.

VISTO:

El reclamo N° 004-2017-AAP-JUL de fecha 25 de Diciembre de 2017, continuado a través del reclamo N° 005-2017-AAP-JUL de la misma fecha interpuesto por Luz Eliana Cari Choquehuanca, identificada con DNI N° 44274922 (en adelante, la Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Inca Manco Cápac" de la ciudad de Juliaca (en adelante, el 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 del 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 presenta su queja debido a que se requirió que su mascota pase por el control de la máquina Rayos X y solicita que se capacite al personal, toda vez que considera que no debió pasarse por dicho tipo de control.

Que, sobre el particular, se cuenta con el reporte correspondiente que se pronuncia sobre lo sucedido y que se anexa a la presente.

Que, tras las averiguaciones correspondientes, existe un vacío en la regulación para el control de mascotas que vayan a ser transportadas en cabina que ocasiona situaciones como las descritas en el reclamo, generando que no se tenga una misma práctica por lo que se solicita a la reclamante su comprensión pese a comprender su malestar.

Que, en ese sentido, si bien no se puede declarar fundado el presente reclamo, si corresponde que la empresa gestione con la autoridad aeronáutica un procedimiento específico que permita garantizar un control de seguridad adecuado y a su vez de ser posible evitar que las mascotas sean expuestas a las máquinas rayos x.



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.

Por las consideraciones expuestas, y dentro del plazo previsto,

SE RESUELVE:

Primero: Declarar infundado el reclamo N° 004-2017-AAP-JUL continuado a través del reclamo N° 005-2017-AAP-JUL interpuesto por la Reclamante en el Aeropuerto de Juliaca por las razones expuestas en los párrafos anteriores sin perjuicio de indicar que se gestionará con la autoridad aeronáutica alguna regulación para el control de mascotas que vayan a ser transportadas en cabina y agradecer la comprensión de la reclamante por la situación producida.

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 al correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Edgar Gadea Trujillo
Administrador del Aeropuerto de Juliaca

RESOLUCIÓN N° 004-2017-AAP-JUL
ANEXO



"Año del buen Servicio al Ciudadano"

INFORME N°006 -2017- AVSEC/AAP-JUL.

A : Stephen Gamero Sandoval
Administrador del Aeropuerto (e)

DE : Julián Huanca Quispe
Jefe de seguridad

ASUNTO : reclamo 0004

FECHA : 26 de Diciembre



Tengo el agrado de dirigirme a Ud. Con la finalidad de informar lo siguiente:

PRIMERO: Que durante la operaciones del día 25 de diciembre, del vuelo 2092 LATAM, se presentó una pasajera Luz Parí con su mascota (Gato), lo cual la Oficial AVSEC Silvia Mamani le indico que su mascota debería pasar por el Túnel de MRX.

SEGUNDO: La Oficial AVSEC Silvia Mamani, consta con las Cursos de Seguridad de la Aviación y Seguridad Radiológica. Durante Las Capacitaciones De Seguridad Radiológica se les impartió conocimiento que las mascotas deberían pasar por dicho túnel por motivos de seguridad.

TERCERO: Se estará revisando la normativa vigente y se les estará brindando las capacitaciones en cuanto al Transporte de animales vivos en Cabina.

Es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad y para los fines que vea por conveniente.

- Adjunto informe de Puesto de Control de Seguridad
- Adjunto Capacitación en Seguridad Radiológica

Julián Huanca Quispe
Jefe de Seguridad del Aeropuerto Juliaca



	FORMATO REPORTE DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA GOP FO-007	Estado Digital FOPSA I Fecha de Emisión: 01/12/2014
---	---	--

FECHA: 25/12/2014

HORA: 07:10 PM

DE: Silvia Ruth Hamann Flores

CARGO: Oficial AVSEC

A: Julian Huamán Quispe

CARGO: Jefe de Seguridad

ASUNTO: Reclamo en P.C.S

LUGAR DE NOVEDAD: Puesto de Control de Seguridad
ATA 31

HECHOS

Cumplo con informar lo siguiente: Que el día de hoy en el puesto de control de seguridad ingresó una pasajera que transportaba una mascota en cabina (gato) en el momento que paso por area de seguridad se observo que la pasajera llevaba su mascota en su brazo por lo cual se indicó por el procedimiento toda mascota para por maquina de rayos X y en su respectivo baguel.

- La pasajera indicó que en ningun aeropuerto le piden que pase su mascota (gato) por maquina de rayos X y siempre pasa en sus brazos y mientras ingresa hacia el lado de su maquina coloca a su mascota en su baguel y haciendola pasar por maquina.

Seguidamente la pasajera paso todos los controles y me retiró el libro de reclamaciones.

- Informe a jefe de base.

Compilando la información brindada por los Oficiales AVSEC del turno.
Es todo cuanto tengo que informar.

Atte. Silvia R. Hamann Flores





**FORMATO
INDUCCION, CAPACITACION, ENTRENAMIENTO Y
SIMULACRO DE EMERGENCIA**

SIG-AAP-FO-001(a)
Versión: 01
Fecha de emisión:
13/07/2017

EXPOSITOR Leonardo Cordero FECHA 07/12/17
 SED JULIACA HORA INICIO 13:40
 UBI P C S DURACION _____

INDUCCION CHARLA 5 MIN CHARLA DIARIA ENTRENAMIENTO
 EVENTO REUNION PELICULA/VIDEO CAPACITACION ESPECIFICA
 SIMULACRO CHARLA PROCEDIMIENTO OTRO: _____

TEMAS TRATADOS

Seguridad Radiologica y Equipos RX

REGISTROS DE FIRMAS

N°	Nombres y Apellidos	D.N.I.	Cargo	Empresa	Firma
1	Roberto Dante Espinoza Mamani	4513019	AVSEC	AAP	[Firma]
2	Juan Espinoza Rivas	44182454	AVSEC	AAP	[Firma]
3	Amelia Gálvez Jimenez	4230507	AVSEC	AAP	[Firma]
4	Mónica María Rodríguez	7111150	AVSEC	AAP	[Firma]
5	Araceli García González	12116154	AVSEC	AAP	[Firma]
6	Reyna Vargas Caza	7196000	AVSEC	AAP	[Firma]
7	Diego Mamani	3967130	AVSEC	AAP	[Firma]
8	Augusto René Romero Maite	46829133	AVSEC	AAP	[Firma]
9	Edgar Alvarado	6288722	AVSEC	AAP	[Firma]
10	Jimmy Jaffer Alvarado Paz	43051922	AVSEC	AAP	[Firma]
11	Silvia Ruth Mamani Pardo	4732600	AVSEC	AAP	[Firma]
12	Gladya Arana Jimenez	40518663	AVSEC	AAP	[Firma]
13	Hector Mamani Condori	42104992	AVSEC	AAP	[Firma]
14	Hector Leonel Pizarro Flores	4510411	AVSEC	AAP	[Firma]
15	Francisco Julian Morán Condor	4128391	J S	AAP	[Firma]
16	ALBAIR QUIROGA MAMANI	44922054	AVSEC	AAP	[Firma]
17	JUAN ESCALANTE DURAN	42752018	AVSEC	AAP	[Firma]
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					

OBSERVACION _____

Leonardo Cordero
 FIRMA DEL EXPOSITOR

Este documento no debe ser alterado total o parcialmente sin autorización del SIG
 R.S: Aeropuertos Andinos del Perú S.A. / RUC: 20538593053 / Av. San Felipe Pardo y Aliaga N° 675, Of. 403 San Isidro- Lima Act. Económica:
 Operador de Aeropuertos/ N° Trabajadores: 175 Aprox.



Av. Felipe Pardo y Aliaga 675 Of. 403, San Isidro, Lima – Perú – Tel (511) 640 7230
 www.aap.com.pe

Abel Flores

De: Auxiliar Administrativa Juliaca
Enviado el: martes, 26 de diciembre de 2017 04:50 p.m.
Para: luzeliana16@hotmail.com
CC: Javier Rizo-Patron Larraburre; Edgar Gadea Trujillo
Asunto: RESOLUCIÓN RECLAMO N° 004/2017-AAP-JUL
Datos adjuntos: Resolucion de reclamo n° 0004-AAP.pdf

Estimada buenas tardes

Tengo a bien notificarle la Resolución expedida por mi representada sobre el reclamo interpuesto en nuestras instalaciones del Aeropuerto Internacional "Inca Manco Cápac"-Juliaca.

Sin otro particular, me despido de Usted afirmándole mi más alta consideración y estima personal.

Saludos cordiales,

Atte.,



☎ 051 328226
🌐 www.aap.com.pe 📍 @AeropAndinos
📄 /aeropuertosandinosdelperu
🌱 Imprime solo si es indispensable. Impulsa el cambio ambiental responsable.

