



FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO N° 000005 2018 - AAP - JUL		
1 Nombre y Apellido completos del Reclamante		
Alex Torres Ullasmas		
Teléfono 977663392		
2 Domicilio del Reclamante		
Calle/ Jirón/ Avenida Calle Sulo Morales No 146 Urb. Pueblo La Victoria Lima		
Provincia / Departamento Lima		
Pais Perú		
3 Documento de Identidad del Reclamante		
DNI 48309295	Carnet de Extranjería	Pasaporte
4 Correo electrónico		
Alexis - 13199@hotmail.com catherine@hotmail.com		
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" 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		
Yo Alex Torres Ullasmas con Dni 4830 9295 con código de Reserva KBUEXM de la aerolínea latam con fecha 30 de setiembre del 2018, no puedo tener mi Retorno a Ciudad de origen Lima por motivo de que debo de tener autorizaciones notarial por poder Vaya con mi hermano con Dni 7611 0233 que es menor de edad pero en Lima - Perú hice el embarque con fecha 27 de setiembre del 2018 hice el embarque sin ninguna autorización pero en aquí julio no me negan el embarque (Adjuntar otra página de requerir más espacio) con autorización el Retorno pero me niegan en julio		
7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
código de Reserva KBUEXM IDA y Vuelta		
Firma		Huella digital
Fecha: 30 de Setiembre de 2018		

Abel Flores

De: Auxiliar Administrativa Juliaca
Enviado el: miércoles, 03 de octubre de 2018 10:45 a.m.
Para: alexis_13199@hotmail.com; cateirl@hotmail.com
CC: Javier Rizo-Patron Larraburre; Abel Flores; Diego Renato Franco Neira Concha; Edgar Gadea Trujillo
Asunto: RESOLUCION DE RECLAMO N° 005-2018-AAP JUL
Datos adjuntos: Resolucion de Reclamo N° 005-2018-AAP JUL.pdf

Estimado Alex buen día

Tengo a bien notificarle la Resolución expedida por mi representada en cuanto al 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,
Quedo atenta



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



RESOLUCIÓN N° 005-2018-AAP-JUL

Expediente : 005-2018-AAP-JUL
Reclamante : Alex Torres Uchasara

Juliaca, 2 de Octubre de 2018.

VISTO:

El reclamo N° 005-2018-AAP-JUL de fecha 30 de Setiembre de 2018, interpuesto por Alex Torres Uchasara, identificado con DNI N° 48309295 (en adelante, el 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, el Reclamante presenta su queja señalando que no pudo efectuar su retorno a Lima con su hermano menor de edad debido a que se le exigió contar una autorización por su hermano, lo cual no le fue requerido en Lima para viajar a la ciudad de Juliaca.

Que, sobre el particular, se cuenta con el informe del Jefe de Seguridad del Aeropuerto que da cuenta de lo sucedido y que conjuntamente con sus anexos se anexa a la presente.

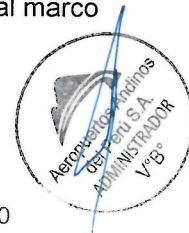
Que, de acuerdo a las leyes vigentes en el país, entre ellas, la Ley N° 27337, los menores de edad que no viajen con sus padres deben contar con autorización de ambos en caso de viaje al extranjero o de alguno de ellos es caso de viaje al interior del país.

Que, dicha exigencia es de público conocimiento y de ser cumplida por todas las personas en el país.

Que, en el presente caso, no se contaba con la autorización requerida para que el hermano del Reclamante pudiera viajar por lo que el proceder del personal de seguridad fue conforme al marco legal vigente.



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



Que, el hecho de que en otro Aeropuerto no se haya requerido la autorización que establece la ley no exime de cumplimiento al personal de nuestra empresa respecto de lo que establece la ley, cuando se percatan que viajan menores de edad sin estar acompañados de sus padres, por lo que corresponde declarar infundado el presente reclamo.

Que, en consecuencia, corresponde declarar infundado el presente reclamo y 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° 005-2018-AAP-JUL interpuesto por el Reclamante en el Aeropuerto de Juliaca por las razones expuestas en los párrafos anteriores.

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 García Trujillo

Administrador del Aeropuerto de Juliaca

RESOLUCIÓN N° 005-2018-AAP-JUL
ANEXO



"Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional"

INFORME N°011 -2018- AVSEC/AAP-JUL.

A : Edgar Gadea Trujillo
Administrador del Aeropuerto

DE : Julián Huanca Quispe
Jefe de seguridad

ASUNTO : reclamo **000005**

FECHA : 01 de Octubre del 2018

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

PRIMERO: Que durante las operaciones del día 30 de Setiembre 2018, del vuelo 2092 LATAM, se recibió un reclamo del pasajero Sr. Alex Torres Uchasara, identificado con DNI N° 48309295 con domicilio en Jr. Julio Morales N° 146 la Victoria - Perú. Como consta en el libro de reclamaciones, folio 000005.

SEGUNDO: Se realizó las averiguaciones correspondientes sobre lo ocurrido, indicando el Oficial de Seguridad Hector Leonel Choque Flores se encontraba en el Puesto de Control de Seguridad TUUA (Molinete), que el pasajero al momento de querer ingresar hacia sala de embarque, el Oficial Avsec Hector solicito los documentos de viaje y su documentos de identidad, al momento de la corroboración de los documentos de identidad viajaba en compañía de un menor de edad el cual resulto ser su hermano, el cual a su vez no contaba con una autorización de viaje notarial por parte de sus padres.

TERCERO: el Sr. Hector Leonel oficial AVSEC de turno, indico que para que un menor de edad viaje le es indispensable contar con una autorización notarial en la cual figuren los padres del niño, dando su consentimiento.

Cabe resaltar que de acuerdo a la ley 27337 del Nuevo Código de los Niños y Adolescente en su capítulo VIII autorizaciones, Establece clara mente en sus artículos 111 y 112 que para que un menor de edad pueda realizar viajes ya sea nacionales o al extranjero será necesario e indispensable la autorización de los padres.



RESOLUCIÓN N° 005-2018-AAP-JUL
ANEXO



“Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional”

Asi mismo se dio cumplimiento al Programa de seguridad de aeropuerto, el cual indica en la parte **13.2 medidas de seguridad en el aeropuerto. 13.2.2 Identificación de los pasajeros**, donde indica que para el caso de viaje de menor de edad se deberá tener en cuenta lo establecido en la ley 27337.

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

- Adjunto Ley 27337 art 111 y 112.
- Adjunto reporte de seguridad.
- Adjunto Medidas de seguridad en el aeropuerto.

Julian Huanca Quispe
Jefe de Seguridad del Aeropuerto Juliaca



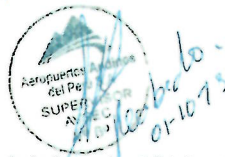
RESOLUCIÓN N° 005-2018-AAP-JUL
ANEXO

	FORMATO REPORTE DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA GOP-FO-007	Edición: Original Página 2 Fecha de emisión: 19/11/2014
---	--	--

FECHA: 30-09-18 **HORA:** 18:50
DE: Héctor Leonel Choque Flores **CARGO:** Oficial AVSEC
A: F. Julian Huamán Cusiopé **CARGO:** Jefe de Seguridad
ASUNTO: Informe **LUGAR DE NOVEDAD:** Poste de Control de Seguridad

HECHOS

Cumplo con informar lo siguiente: a horas 18:50 de la Tarde del día 30 de septiembre del 2018 se presentó el pasajero Alex Torres Vichura con DNI 48309295. Mayor de edad, en compañía de su menor hermano con DNI 76910233, el cual pretendía viajar a la ciudad de Lima en el vuelo de Latam 2092 al momento de realizar la revisión de los documentos de identidad, se puso de manifiesto que no poseía la autenticación correspondiente para que el menor de edad pueda realizar el viaje, es por tal motivo que se le negó el ingreso a sala de espera, dando cumplimiento al P.S.A.



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

Atte.

RESOLUCIÓN N° 005-2018-AAP-JUL
ANEXO



“Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional”

Ley N° 27337.- Aprueba el Nuevo Código de los Niños y Adolescentes.

LEY N° 27337

EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA
POR CUANTO:
El Congreso de la República ha dado la Ley siguiente.
EL CONGRESO DE LA REPUBLICA;
Ha dado la Ley siguiente

**LEY QUE APRUEBA EL NUEVO CODIGO DE
LOS NIÑOS Y ADOLESCENTES**

Artículo Único.- Objeto de la Ley
Apruébase el Nuevo Código de los Niños y Adolescentes, con el siguiente texto

CÓDIGO DE LOS NIÑOS Y ADOLESCENTES

TITULO PRELIMINAR	:	Derechos y libertades
LIBRO PRIMERO	:	Sistema Nacional de Atención Integral al Niño
LIBRO SEGUNDO	:	y al Adolescente
LIBRO TERCERO	:	Instituciones familiares
LIBRO CUARTO	:	Administración de justicia especializada en el
		niño y el adolescente
DISPOSICIONES TRANSITORIAS		
DISPOSICIONES FINALES		

**CAPITULO VIII
AUTORIZACIONES**

Artículo 111°.- Notarial.- Para el viaje de niños o adolescentes fuera del país solos o acompañados por uno de sus padres, es obligatoria la autorización de ambos padres con certificación notarial.

En caso de fallecimiento de uno de los padres o de estar reconocido el hijo por uno solo de ellos, bastará el consentimiento del padre sobreviviente o del que efectuó el reconocimiento, debiendo constar en el permiso notarial haber tenido a la vista la partida de defunción o la de nacimiento correspondiente.

En caso de que el viaje se realice dentro del país bastará la autorización de uno de los padres.

Artículo 112°.- Judicial.- Es competencia del juez especializado autorizar el viaje de niños o adolescentes dentro del país cuando falten ambos padres, y fuera del país por ausencia o disentimiento de uno de ellos, para lo cual el responsable presentará los documentos justificatorios de la petición.

En caso de disentimiento de uno de los padres o de existir oposición al viaje, se abrirá el incidente a prueba y en el término de dos días resolverá el juez, previa opinión fiscal. La oposición que formule alguno de los padres se inscribirá en el Libro de Oposición de Viaje de los Juzgados Especializados, el que caduca al año.



RESOLUCIÓN N° 005-2018-AAP-JUL
ANEXO

	PROGRAMA DE SEGURIDAD DE AVIACIÓN	Fecha: 15/01/2015	MED.SEG
	MEDIDAS DE SEGURIDAD EN EL AEROPUERTO	Revisión: ORIGINAL	Página: 59

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 boletos 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 boletos de viaje a través del explotador aéreo correspondiente o en las agencias de viajes autorizadas.

Se encuentra terminantemente prohibida la venta de boletos 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 Principal, de ninguna manera se permitirá el manejo de pasajeros en lista de espera en salas de embarque. Solo deberán ingresar a la sala de embarque los pasajeros confirmados 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 IDENTIFICACIÓN DE LOS PASAJEROS

Aeropuertos Andinos aceptará como documentos de identidad de los pasajeros, para el cotejo con la tarjeta de embarque, en el control de acceso previo al puesto 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

Nota.- Los documentos deben estar VIGENTES

RESOLUCIÓN N° 005-2018-AAP-JUL
ANEXO

	PROGRAMA DE SEGURIDAD DE AVIACIÓN	Fecha: 15/01/2015	MED.SEG
	MEDIDAS DE SEGURIDAD EN EL AEROPUERTO	Revisión: ORIGINAL	Página: 60

Para el caso de viaje de menor de edad, se deberá tener en cuenta lo establecido en la Ley 27337, en sus artículos N° 111 y N° 112

Artículo 111°.- Notarial.- Para el viaje de niños o adolescentes fuera de los países solos o acompañados por uno de sus padres, es obligatoria la autorización de ambos padres con certificación notarial.

En caso de fallecimiento de uno de los padres o de estar reconocido el hijo por uno solo de ellos, bastará el consentimiento del padre sobreviviente o del que efectuó el reconocimiento, debiendo constar en el permiso notarial haber tenido a la vista la partida de defunción o la de nacimiento correspondiente.

En caso de que el viaje se realice dentro del país bastará la autorización de uno de los padres.

Artículo 112°.- Judicial.- Es competencia del juez especializado autorizar el viaje de niños o adolescentes dentro del país cuando falten ambos padres, y fuera del país por ausencia o disentimiento de uno de ellos, para lo cual el responsable presentará los documentos justificatorios de la petición.

En caso de disentimiento de uno de los padres o de existir oposición al viaje, se abrirá el incidente a prueba y en el término de dos días resolverá el juez, previa opinión fiscal. La oposición que formule alguno de los padres se inscribirá en el Libro de Oposición de Viaje de los Juzgados Especializados, el que caduca al año.

Para vuelos Internacionales (solamente)

- Pasaporte
- Documento Nacional de Identidad (cuando sea aplicable)
- Carné de Residencia (cuando sea aplicable)
- Partida de Nacimiento (cuando sea aplicable)
- Carta de Transportación (cuando sea aplicable)

Nota.- Los documentos deben estar VIGENTES

Para efectos de corroborar la presentación de los documentos necesarios para el viaje de menores, sea para vuelos nacionales o internacionales, la aerolínea deberá de firmar un formato de conformidad de la aceptación del uso del documento presentado para el viaje del menor (permisos judiciales, notariales, etc.), debido a su responsabilidad para con los pasajeros que embarca en sus vuelos, Aeropuertos Andinos, como operador aeroportuario se limitará a confirmar la identidad del menor con los documentos descritos párrafos arriba.