



# AEROPUERTO INTERNACIONAL "INCA MANCO CAPAC"

JULIACA

Av. Aviación S/N, Distrito de Juliaca, Provincia de San Román.

## FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO N° <b>000006</b> 2018 - AAP - JUL		
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante <i>Jorge Carlos Cuyutupa Luque</i>	
	Teléfono <i>995004902</i>	
2	Domicilio del Reclamante	
	Calle/ Jirón/ Avenida <i>Av. Oscar Benavides 2682</i>	
	Provincia / Departamento <i>Lima</i>	
	País <i>Perú</i>	
3	Documento de Identidad del Reclamante	
	DNI <i>70365983</i>	Carnet de Extranjería Pasaporte
4	Correo electrónico <i>CUYUTUPA.JORGE@GMAIL.COM</i>	
	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><i>Llegué al aeropuerto, aproximadamente, a las 7:45, tenía el pase de abordaje; sin embargo no me dejaron pasar el primer control (revisión) debido a que una pasajera miembro de la aerolínea dio indicaciones al personal de aeropuerto para que no me pasara. Además el personal de Lima durante la noche cerró la puerta y se puso en la puerta no permitiendo el ingreso. Finalmente, a insistencia mía pudimos pasar un grupo de 4 pasajeros, quienes estuvimos caminando 20 minutos en sala de embarque y no nos dejaron abordar. El vuelo despegó a las 8:10, cuando tenía programado el despegue a las 8:21.</i></p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>	
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso) <i>20 minutos en sala de embarque y no nos dejaron abordar. El vuelo despegó a las 8:10, cuando tenía programado el despegue a las 8:21.</i>	
	Firma 	Huella digital
Fecha: <u>9</u> de <u>11</u> de 20 <u>18</u>		

PROVEEDOR

## Abel Flores

---

**De:** Auxiliar Administrativa Juliaca  
**Enviado el:** jueves, 08 de noviembre de 2018 10:28 a.m.  
**Para:** cuyutupa.jorge@gmail.com  
**CC:** Javier Rizo-Patron Larraburre; Abel Flores; Diego Renato Franco Neira Concha; Edgar Gadea Trujillo  
**Asunto:** RESOLUCION DE RECLAMO N° 006-2018-AAP JUL  
**Datos adjuntos:** Resolucion de Reclamo N° 006-2018-AAP JUL.pdf

Estimado Jorge 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  
📍 /aeropuertosandinosdelperu  
🌱 Imprime solo si es indispensable. Impulsa el cambio ambiental responsable.



## RESOLUCIÓN N° 006-2018-AAP-JUL

**Expediente** : 006-2018-AAP-JUL  
**Reclamante** : Jorge Carlos Cuyutupa Luque

Juliaca, 8 de Octubre de 2018.

### **VISTO:**

El reclamo N° 006-2018-AAP-JUL de fecha 5 de Noviembre de 2018, interpuesto por Jorge Carlos Cuyutupa Luque, identificado con DNI N° 70365983 (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 llegó a las 7:45 para abordar su vuelo y que por indicaciones del personal de la línea aérea no se le dejó ingresar en el primer control para el abordaje. Asimismo, que el vuelo estaba programado para las 8:21 y despegó a las 8:10.

Que, sobre el particular, se cuenta con el informe del Jefe de Seguridad del Aeropuerto que da cuenta de lo sucedido y que se anexa a la presente (Anexo 1).

Que, del Reclamo y del informe antes referido, se tiene que la acción materia del reclamo fue realizada por el personal de la línea aérea y no por el personal de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

Que, en atención a lo referido, corresponde declarar Infundado el Reclamo interpuesto, debido a que la materia del reclamo tiene que ver con el impedimento del abordaje dispuesto por el personal de la línea aérea y no por el personal de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

Que, sin perjuicio de ello y toda vez que el personal de la línea aérea realizó acciones que no corresponden respecto de cerrar la puerta del control de acceso a la Sala de Embarque, la empresa



ha cursado una comunicación a la línea aérea para que tome en cuenta lo sucedido, conforme al documento que se anexa a la presente (Anexo2).

Que, de acuerdo con lo sucedido, tampoco corresponde a Aeropuertos Andinos del Perú S.A. pronunciarse sobre si la decisión del personal de la línea aérea de impedir el abordaje del Reclamante estuvo justificada o no, toda vez que ello corresponde ser evaluado por la propia línea aérea en mérito a las condiciones del contrato de transporte que tuvo con el Reclamante, por lo que se deja a salvo el derecho del Reclamante de realizar las gestiones ante la línea aérea para dilucidar ello en caso lo estime conveniente.

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° 006-2018-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 Gadea Trujillo  
Administrador del Aeropuerto de Juliaca

**RESOLUCIÓN N° 006-2018-AAP-JUL**  
**ANEXO 1**



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

**INFORME N°012 -2018- AVSEC/AAP-JUL**

**A** : Edgar Gadea Trujillo  
**DE** : Administrador del Aeropuerto Juliaca  
Julían Huanca Quispe  
Jefe de Seguridad

**ASUNTO** : reclamo 000006

**FECHA** : 05 de Noviembre del 2018

---

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

**PRIMERO:** Que durante las operaciones del día 05 de Noviembre 2018 en el turno de la mañana, del vuelo 800 de AVIANCA, se recibió un reclamo del pasajero Jose Carlos Cuyutupa Luque, identificado con DNI N° 70365983 con domicilio en la av. Oscar Benavides N° 2662 Lima - Perú. Como consta en el libro de reclamaciones, folio 000006.

**SEGUNDO:** Se realizó las averiguaciones correspondientes sobre lo ocurrido con personal de seguridad (Liderman) jefe grupo AVSEC, indicando el Oficial de Seguridad Richard Gallegos Cayo que se encontraba en el Puesto de Control de Seguridad TUUA (Molinete), indica que en ningún momento se le negó el ingreso a los pasajeros hacia sala de embarque, como consta en su reporte sobre lo sucedido.

**TERCERO:** cabe precisar que la señorita Duania Maita Venegas agente de tráfico de la aerolínea AVIANCA, fue quien realizó el cierre de puertas hacia la sala de embarque durante unos segundos, la cual fue increpado inmediatamente por el jefe de grupo AVSEC Angelica Choquehuanca y el personal que se encontraba en molinete e indicándole que no puede interferir con el proceso de embarque y se abrió la puerta inmediatamente. Lo cual la señorita manifestó que su vuelo estaba cerrado. El oficial le indico que ellos no pueden cerrar el Puesto de Control de Seguridad.

La Srta. Duania Maita Venegas, durante unos minutos se quedó parada en la puerta de ingreso hacia el puesto de control de seguridad, para indicar a sus pasajeros que no podían ingresar a sala de embarque. Luego de haber retenido y estar dialogando con sus pasajeros en el ingreso al Puesto de control de seguridad la srta Duania Maita, decide



**RESOLUCIÓN N° 006-2018-AAP-JUL**  
**ANEXO 1**



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

ingresar hacia la sala de embarque, dejando a sus 06 pasajeros en la puerta de ingreso. Lo cual origino incomodidad en los pasajeros.

CUARTO: posterior al ingreso de la señorita a sala de embarque, el Oficial Richard Gallegos, indico a los pasajeros de la siguiente manera, si tienen sus tarjetas de embarque físico ó virtual podrian ingresar, los cuales ingresaron 04 pasajeros incluyendo el señor Jose Carlos Cuyutupa Luque. Y dejando 02 pasajeros en el hall ya que no contaban con la tarjeta de embarque.

Los pasajeros pasaron los controles de seguridad y nuevamente fueron retenidos por personal de la aerolínea AVIANCA que se encontraba en el counter de sala de embarque, negándoles el embarque y posterior a esto abandonaron la sala de embarque.

Cabe resaltar que en ningún momento el oficial Richard Gallegos Cayo impidió el ingreso a los pasajeros.

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

- Adjunto reporte AVSEC

**Julian Huanca Quispe**  
Jefe de Seguridad del Aeropuerto Juliaca



**RESOLUCIÓN N° 006-2018-AAP-JUL**  
**ANEXO 2**



**"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"**

Julica, 05 de Noviembre del 2018.

Carta AAP-SPIL-N° 103 – 2018

Señor:

Joao Velarde Adriaola

Supervisor de Alianza

Aeropuerto Julica

Referencia: Incidente en puesto de control AVSEC

De mi especial consideración:

Por medio de la presente, le extendemos nuestro más cordial saludo y asimismo, nos dirigimos a usted con la finalidad de poner de su conocimiento que el día 05 de noviembre de 2018, durante la atención de su vuelo AV800, la Srta. Duania Malta Venegas, colaboradora de su representada, cerró las puertas camino a la sala de embarque, interrumpiendo el sistema de control de seguridad establecido en nuestro Programa de Seguridad del Aeropuerto.

Sobre el particular, le extendemos nuestra preocupación pues el proceder de su colaboradora, que podría considerarse una falta, nos trajo como consecuencia la generación de un reclamo del pasajero al considerar que nosotros como aeropuerto le estábamos negando el acceso a sala de embarque a pesar de que él contaba con el boarding pass respectivo.

En tal sentido, solicitamos a su representada tomar las medidas y recaudos pertinentes para evitar que este tipo de situaciones vuelvan a ocurrir en el futuro, debiendo atenderse a las sanciones pertinentes en caso de reincidencia, siendo nuestro propósito exhortarlos a trabajar de manera coordinada y colaborativa en beneficio de la seguridad de nuestras operaciones.

Atentamente:

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**

  
EDGAR LADEA TRUJILLO  
Administrador

Adjunto:  
Copia del reporte



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