



Aeropuertos  
Andinos del  
Perú

AEROPUERTO INTERNACIONAL "INCA MANCO CAPAC"  
JULIACA

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

RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO <b>Nº 000006</b>		2022 - AAP - JUL	
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante <b>ELOY ALEJANDRO ROBLES GAYOSO</b>		
	Teléfono <b>951001888</b>		
2	Correo electrónico <b>ROBLESELOY28@GMAIL.COM</b>		
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico		<input checked="" type="checkbox"/> SI
3	Documento de Identidad del Reclamante		
	DNI <b>70470303</b>	Carnet de Extranjería	Pasaporte
4	Domicilio del Reclamante		
	Calle / Jirón / Avenida <b>ELSAZAR GUZMAN Y BARRON 2666 - URBANIZACION ELD</b>		
	Provincia / Departamento <b>LIMA / LIMA</b>		
	País <b>PERU</b>		
5	Dependencia de aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quien se interpone el Reclamo <b>ENCARGADO DEL AREA DE INFORMES (1542 HRS)</b>		
	Administrador del Aeropuerto		
6	Identificación y Precisión el Reclamo		
	<p><b>INCUMPLIMIENTO DEL PERSONAL DE ACCESO A LAS SALAS DE ENBARQUE AL NO REALIZAR SU TRABAJO DE IDENTIFICACIÓN DE PASAJEROS Y ABANDONAR SU PUESTO PARA DIRIGIRSE A LA MANCA DE RAYOS "X", AL SOLICITAR SU RETORNO Y CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES, SE PUSO MALCRADO Y A RESPONDER DE FORMA AIRADA A LOS PASAJEROS EN FILA, INCLUYENDO AL SUSCRITO. UNA VEZ QUE PASE POR SU PUESTO DE RESPONSABILIDAD, ME DIJO DE FORMA BURLESA "YA VES, IGUAL TE VAS A DEMORAR". LOS HECHOS DE ABANDONO DE PUESTO Y RECLAMOS PUEDEN SER VISTOS EN SUS CÁMARA DE SEGURIDAD.</b></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: <b>24</b> de <b>DICIEMBRE</b> de 20 <b>22</b>		

**ANDINO**

Asistente Administrativa Juliaca &lt;asistente.jul@aap.com.pe&gt;

**RECLAMO || RESOLUCIÓN N° 006-2022-AAP-JUL\_Aeropuertos Andinos del Peru**

1 mensaje

**Asistente Administrativa Juliaca** <asistente.jul@aap.com.pe>  
Para: robleseloy28@gmail.com

2 de enero de 2023, 15:35

Buenas Tardes Sr. Eloy.

Por medio de la presente la saludamos cordialmente y en atención al asunto.

Tengo a bien notificarle la [Resolución N° 006-2022-AAP-JUL](#) (adjunto), expedida por nuestra representada, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 006-2022-AAP-JUL interpuesto por su persona en nuestras instalaciones del Aeropuerto Internacional "Inca Manco Cápac" de la ciudad de Juliaca.

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

**Saludos cordiales**

**Pamela Chahuara Surco**  
Asistente Administrativo  
☎ (51) 1 713 2522 / 989 349 099  
🌐 [www.aap.com.pe](http://www.aap.com.pe)  
📍 Aeropuerto Internacional "Inca Manco Capac"  
Av. Aviación s/n San Roman, Puno - Perú

En caso este correo te llegue en tu tiempo de desconexión digital, por favor, revisalo en tu horario laboral. Gracias.

 **Resolucion 006-2022-AAP-JUL.pdf**  
744K



**RESOLUCIÓN N° 0006-2022-AAP-JUL**

**Expediente** : 0006-2022-AAP-JUL  
**Reclamante** : Eloy Alejandro Robles Gayoso

Juliaca, 2 de enero de 2023

**VISTO:**

El reclamo N° 000006-2022-AAP-JUL, de fecha 24 de diciembre de 2022, interpuesto por Eloy Alejandro Robles Gayoso identificado con DNI N° 70470303 (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 el personal de seguridad no habría cumplido con sus funciones y habría tenido un trato inadecuado.

Que, sobre el particular se cuenta con el informe que se pronuncia con relación al reclamo, que se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución.

Que, al respecto, corresponde indicar que de la revisión de los actuados no se aprecia un incumplimiento en el procedimiento de seguridad, no obstante, la empresa considera que a pesar de que no corresponde declara fundado el reclamo interpuesto, corresponde redoblar la capacitación al personal para que en el marco de las indicaciones que se brinde a los pasajeros no se de una impresión inadecuada que pueda ser tomada como un trato inadecuado.

Que, en ese sentido corresponde indicar que, si bien se declara infundado el reclamo interpuesto, la empresa redoblará las capacitaciones al personal para que en su trato con los pasajeros no se una impresión no deseada y que en caso se haya dado dicha impresión se ofrece las disculpas al Reclamante.

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° 000006-2022-AAP-JUL interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Juliaca por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente Resolución y en el Informe que se adjunta, sin perjuicio de indicar que la empresa redoblará las capacitaciones al personal para que en su trato con los pasajeros no se una impresión no deseada y que en caso se haya dado dicha impresión se ofrece las disculpas al Reclamante.

**Segundo:** Señalar que la presente Resolución pone fin a la instancia y, en consecuencia, puede ser impugnada (vía recurso de reconsideración o recurso de apelación) dentro de un plazo máximo de (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en los artículos 21 y 22 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, presentándose el recurso correspondiente ante el mismo órgano que expide la presente resolución<sup>1</sup>.

**Tercero:** Notificar la presente Resolución y el Informe sobre el reclamo interpuesto al correo señalado en el reclamo.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Edgar Gabea Frujillo  
Administrador del Aeropuerto de Juliaca

<sup>1</sup> Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado por Resolución del Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias.

**Artículo 55.- Interposición del recurso de reconsideración**

*El recurso de reconsideración se interpondrá dentro de los quince (15) días de notificada la resolución que se recurre, ante el mismo órgano que la dictó y deberá sustentarse en nueva prueba.*

*Este recurso es opcional y su falta de interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.*

**Artículo 59.- Interposición y admisibilidad del Recurso de Apelación**

*El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo.*

*El recurso de apelación se dirige a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna, quien elevará lo actuado al Tribunal de Solución de Controversias, junto con el expediente principal o en cuaderno por cuerda separada, según corresponda, en un plazo de dos (2) días de recibido el recurso si se trata de la primera instancia del OSITRAN y de un plazo no mayor de quince (15) días si se trata de la Entidad Prestadora, quien deberá, además, adjuntar su pronunciamiento respecto a la apelación, dado que no se le correrá posterior traslado.*

*El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el párrafo precedente será sancionado de conformidad al RIS.*