



Aerpuertos
Andinos del
Perú

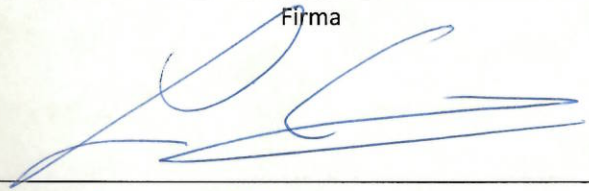
AEROPUERTO INTERNACIONAL "INCA MANCO CAPAC"
JULIACA

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 Nº 000004 2022 - AAP - JUL		
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante	
	Luis GUERREROS Yauri	
	Teléfono 952 315 924	
2	Correo electrónico Luisguerrerosyauri@gmail.com	
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>	
3	Documento de Identidad del Reclamante	
	DNI 70426707	Carnet de Extranjería Pasaporte
4	Domicilio del Reclamante	
	Calle / Jirón / Avenida PEDRO CONDE 178, LINCE	
	Provincia / Departamento CIMA	
	País PERÚ	
5	Dependencia de aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quien se interpone el Reclamo	
	Administrador del Aeropuerto	
6	Identificación y Precisión el Reclamo	
	<p>PERSONAL (AVSEC: RENÉ ROMERO) HIZO EL CONTROL INOPINADO SIN SEGUIR PROTOCOLOS COVID 19 (DESINFECCIÓN O CAMBIO DE GUANTES). EN ADICIÓN, NO SE TUVO RÁPIDO ACCESO AL LIBRO DE RECLAMACIONES PASANDO EL CONTROL Y TUVE QUE ESPERAR.</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: 08 de SETIEMBRE de 2022	

PROVEEDOR

Auxiliar Administrativa Juliaca

De: Auxiliar Administrativa Juliaca
Enviado el: viernes, 9 de setiembre de 2022 15:36
Para: 'luisguerrerosyauri@gmail.com'
Asunto: RECLAMO || RESOLUCION N° 004-2022-AAP-JUL_Aeropuertos Andinos del Peru
Datos adjuntos: INFORME N° 011-2022-AVSEC_AAP-JUL.pdf; Resolución N 0004-2022-AAP-JUL.pdf

[Buenas Tardes Sr. Luis Guerreros](#)

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

Tengo a bien notificarle la [Resolución N° 004-2022-AAP-JUL](#) (adjunto), expedida por nuestra representada, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 004-2022-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 afirmándole mi más alta consideración y estima personal.

Saludos cordiales



Pamela Chahuara Surco

Asistente Administrativo

☎ (51) 328 226 / 989 349 099

🌐 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.

Reconoce el talento

Ingresa a nuestro Libro de Felicitaciones:
<https://www.aap.com.pe/librodefelicitaciones>





RESOLUCIÓN N° 0004-2022-AAP-JUL

Expediente : 0004-2022-AAP-JUL
Reclamante : Luis Guerreros Yauri

Juliaca, 9 de setiembre de 2022

VISTO:

El reclamo N° 000004-2022-AAP-JUL, de fecha 8 de setiembre de 2022, interpuesto por Luis Guerreros Yauri identificado con DNI N° 70426707 (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 se le habría realizado una inspección inopinada sin seguir los protocolos COVID 19. Asimismo, que no se tuvo acceso rápido al libro de reclamaciones.

Que, sobre el particular se cuenta con el Informe N° 011-2022-AVSEC/AAP-JUL que se anexa y forma parte integrante de la presente resolución y que incluso incorpora imágenes.

Que, sobre el particular, lo primero que corresponde señalar es que, si bien se comprende el malestar del Reclamante y se le ofrece las disculpas del caso por las incomodidades ocasionadas, lamentablemente de acuerdo con las disposiciones de la autoridad se deben efectuar inspecciones inopinadas que implican un proceso de revisión manual.

Que, con relación al seguimiento de los protocolos COVID 19, cabe indicar que conforme se menciona en el Informe N° 011-2022-AVSEC/AAP-JUL, el mismo se cumple y no existe evidencia de que se haya producido un incumplimiento al mismo. Asimismo, que tal



cumplimiento es objeto de inspección por parte de las autoridades competentes a quienes se le reporta además el cumplimiento de los protocolos.

Que, respecto de la demora en la entrega del libro de reclamaciones, no se observa que se haya producida una demora fuera de lo usual o razonable y que haya perjudicado al reclamante.

Que, por lo tanto, no obstante reiterar que se comprende el malestar del Reclamante y se le ofrece las disculpas del caso por las incomodidades ocasionadas corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto al no evidenciarse un incumplimiento por parte del personal de control del Aeropuerto.

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° 000004-2022-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 N° 011-2022-AVSEC/AAP-JUL, sin perjuicio de comprender el malestar del Reclamante y ofrecerle las disculpas del caso por las incomodidades ocasionadas por la realización de la inspección inopinada requerida por las disposiciones dictadas por la autoridad.

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 resolución¹.

¹ 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.



Tercero: Notificar la presente Resolución y el Informe N° 011-2022-AVSEC/AAP-JUL a correo señalado.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Edgar Gadea Trujillo
Administrador del Aeropuerto de Juliaca

Auxiliar Administrativa Juliaca

De: Auxiliar Administrativa Juliaca
Enviado el: martes, 13 de setiembre de 2022 09:32
Para: Luis Guerreros
Asunto: RE: RECLAMO || RESOLUCION N° 004-2022-AAP-JUL_Aeropuertos Andinos del Peru
Datos adjuntos: Resolución N 0004-2022-AAP-JUL-REC.pdf

[Estimado Sr. Luis Guerreros](#)

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

Tengo a bien notificarle la [Resolución N° 004-2022-AAP-JUL-REC](#) (adjunto), expedida por nuestra representada, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 004-2022-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 afirmándole mi más alta consideración y estima personal.

Saludos cordiales



Aeropuertos
Andinos del
Perú

Pamela Chahuara Surco

Asistente Administrativo

☎ (51) 328 226 / 989 349 099

🌐 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.

Reconoce el talento

Ingresa a nuestro Libro de Felicidades:
<https://www.aap.com.pe/librodefelicidades>



De: Luis Guerreros <luisguerrerosyauri@gmail.com>
Enviado el: sábado, 10 de setiembre de 2022 18:31
Para: Auxiliar Administrativa Juliaca <aux.jul@aap.com.pe>
Asunto: Re: RECLAMO || RESOLUCION N° 004-2022-AAP-JUL_Aeropuertos Andinos del Peru

Estimados señores de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.
Aeropuerto "Inca Manco Cápac" - Juliaca
Atención: Edgar Gadea Trujillo (Administrador del Aeropuerto de Juliaca) y Yena Diana Añaños Mendoza (Jefe de Seguridad del Aeropuerto de Juliaca).

Recibo y leo con bastante preocupación, indignación y sorpresa su Resolución N° 004-2022-AAP-JUL y, sobre todo, su informe N° 011-2022-AVSEC/AAP-JUL, con los cuales no estoy de acuerdo y por ello, según sus procedimientos y lo señalado en la resolución antes mencionada, la impugno (vía recurso de reconsideración o apelación):

1. Tal como se puede evidenciar en el formulario, el reclamo no ha sido interpuesto por la realización de la inspección inopinada perse. De hecho, mi persona no se opuso, ni objetó, ni interfirió en ningún momento la inspección, tal como lo pueden verificar en los videos de sus cámaras de seguridad. Sin embargo, ustedes han señalado de forma expresa en los documentos remitidos que a mi persona le generó incomodidad la inspección y

que al no hallar justificación para la queja, opté por señalar que el personal AVSEC no realizó el cambio y/o desinfección de guantes, lo cual no solo es incorrecto, sino que ustedes además me estarían juzgando de forma prejuiciosa sin ninguna prueba, pues como repito y lo pueden comprobar con las cámaras, jamás obstaculicé o reclamé por la inspección. Y lo peor es que con ello estarían demostrando que el cuidado y la salud de las personas no tiene mayor relevancia para ustedes, pues el tema real y de fondo es el cumplimiento de los protocolos y cuidado frente al Covid 19 y más aún en cuarta ola, lo cual parecería que están tratando de pasar desapercibido. Por lo tanto, se exige el retiro y aclaración de lo que han mencionado, así como las disculpas del caso.

2. Justamente el tema de fondo y materia del reclamo es que no se habrían seguido los protocolos Covid. En las imágenes que ustedes envían no se puede observar en qué momento el agente de seguridad se cambia de guantes o los desinfecta antes de hacerme la inspección. Han remitido dos imágenes de las 15:56 horas que fueron previas a la inspección que me hicieron, pero no se ve que haya ocurrido el proceso de cambio de guantes o desinfección. Y, es más, en dichas imágenes se puede apreciar más personas. También remiten una imagen de las 16:02 horas, en la cual me inspeccionan, sin embargo, antes de ello no se evidenció que el agente haya realizado el cambio de guantes o desinfección. Por lo tanto, sería incorrecta la conclusión y mención que realizan respecto a que sí se cumplieron los protocolos Covid 19. Muy por el contrario, las mismas imágenes que ustedes mismos remiten estarían demostrando que no se realizó el cambio o desinfección de guantes, pues no se demuestra que esto se haya realizado antes de la inspección manual inopinada, de ser el caso, en menoscabo de mi salud y exponiéndome.


3. Respecto al libro de reclamaciones, tal como lo indiqué al personal, debe estar disponible para el usuario, más aún si lo solicita. Y no se deben generar explicaciones u otros que impidan o retrasen mi derecho de acceso a dicho libro de reclamaciones, tal como ocurrió en este caso y ustedes mismos lo evidencian a través de su informe N° 011-2022-AVSEC/AAP-JUL. Y peor aún, juzgando nuevamente y haciendo uso de frases como **"el pasajero al no entender razones exigió de manera insistente el libro de reclamos"**. Al respecto, cabe señalar y resaltar que desde un inicio, dada la falta, se solicitó el libro de reclamaciones. Y que no se trata de, como señalan, "entender razones", es un derecho que tenemos. Finalmente, vean ustedes mismos e informen del tiempo demorado hasta que tuve acceso al libro de reclamaciones, el cual fue solicitado a las, aproximadamente, 16:04.

4. Sería importante una aceptación real de los errores y oportunidades de mejora, así como unas disculpas sinceras sin buscar justificaciones que no son reales, ni mucho menos usar conclusiones ni afirmaciones que constituyen juicios de valor inapropiados. Como el señalar que **"al no hallar justificación para la queja, optó por señalar que el personal AVSEC no realizó el cambio y/o desinfección de guantes"**, cuando el tema de protocolos covid y la protección a la salud de las personas debe ser lo más importante. O al indicar **"el pasajero al no entender razones exigió de manera insistente el libro de reclamos"**, cuando ese es un derecho.

A través del presente escrito, según sus propios procedimientos indicados en su Resolución N° 004-2022-AAP-JUL la impugno, en principio vía recurso de reconsideración, y luego, de ser el caso, de apelación.

Por favor, agradeceré su registro y quedo pendiente de la respuesta.

Saludos.
Luis Guerreros.



Aeropuertos Andinos del Perú
AEROPUERTO INTERNACIONAL "INCA MANCO CAPAC" JULIACA
 Av. Aviación 5/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 acredite la representación.

RECLAMO N° 000004 2022 - AAP - JUL

1	Nombre y Apellido completos del Reclamante		
	M.A. GUERREROS YAR		
	Teléfono 980 48 714		
2	Correo electrónico		
	PESQUERA@GMAIL.COM		
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>		
3	Documento de Identidad del Reclamante		
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
	708612		
4	Domicilio del Reclamante		
	Calle / Jirón / Avenidas		
	PEDRO LINDO 178 LINIE		
	Provincia / Departamento		
	CANA		
	País		
	PERU		
5	Dependencia de aeropuertos Andinos del Perú S. A. ante quien se interpone el Reclamo		
	Administrador del Aeropuerto		
6	Identificación y Precisión el Reclamo		
	PERSONAL (AVSEC RENÉ RIVERA) HIZO EL CONTROL INDEBIDO SIN SEGUIR PROCEDIMIENTOS COVID 19 (DESINFECCION O CAMBIO DE GUANTES). EN ADICION NO SE TUVO RAPIDO ACCESO AL LUGAR DE RESERVACIONES PASAJOS DE CONTROL Y TUVE MAL TRATAMIENTO. <small>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</small>		
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
	Firma	Huella digital	
			
	Fecha: 09 de SEPTIEMBRE de 2022		

CONSUMIDOR

El vie, 9 sept 2022 a las 15:35, Auxiliar Administrativa Juliaca (<aux.jul@aap.com.pe>) escribió:

Buenas Tardes Sr. Luis Guerreros

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

Tengo a bien notificarle la [Resolución N° 004-2022-AAP-JUL](#) (adjunto), expedida por nuestra representada, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 004-2022-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 afirmándole mi más alta consideración y estima personal.

Saludos cordiales



Aeropuertos
Andinos del
Perú

Pamela Chahuara Surco

Asistente Administrativo

☎ (51) 328 226 / 989 349 099

🌐 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.

Reconoce el talento

Ingresa a nuestro Libro de Felicidades:
<https://www.aap.com.pe/librodefelicitaciones>



La información que contiene este correo electrónico es confidencial y compete exclusivamente al destinatario. Si Ud ha recibido esta comunicación por error, por favor, notifíquelo inmediatamente al remitente y borre el mensaje junto con sus ficheros anexos sin leerlo, copiarlo, grabarlo, distribuirlo o divulgarlo o hacer cualquier otro uso de la información sin el consentimiento de la empresa. El correo electrónico vía Internet no permite asegurar la confidencialidad o correcta recepción de los mensajes, por lo que la Empresa no asume responsabilidad alguna por los daños causados.

The information contained in this communication is confidential, may be privileged and is intended for the exclusive use of the above named addressee. If you receive this communication in error, please notify the sender immediately and delete it, and all its attached documents. If you are not the intended recipient, you are expressly prohibited from reading, copying, distributing, disseminating or, in any other way, using any of the information without the company consent. Please note that Internet e-mail guarantees neither the confidentiality nor the proper receipt of the message sent, so that the Company shall not be liable for any damages caused.

--

Luis Guerrero



RESOLUCIÓN N° 0004-2022-AAP-JUL-REC

Expediente : 0004-2022-AAP-JUL
Reclamante : Luis Guerreros Yauri

Juliaca, 13 de setiembre de 2022

VISTO:

El recurso interpuesto por el señor Luis Guerreros Yauri identificado con DNI N° 70426707 (en adelante, el Reclamante) el 10 de setiembre del 2022 contra la RESOLUCIÓN N° 0004-2022-AAP-JUL que atiende su reclamo interpuesto el 8 de setiembre de 2022 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, mediante RESOLUCIÓN N° 0004-2022-AAP-JUL notificada al Reclamante el 9 de setiembre del 2022 se resuelve lo siguiente:

***Primero:** Declarar infundado el reclamo N° 000004-2022-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 N° 011-2022-AVSEC/AAP-JUL, sin perjuicio de comprender el malestar del Reclamante y ofrecerle las disculpas del caso por las incomodidades ocasionadas por la realización de la inspección inopinada requerida por las disposiciones dictadas por la autoridad.*

***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.*





Tercero: Notificar la presente Resolución y el Informe N° 011-2022-AVSEC/AAP-JUL a correo señalado.

Que, mediante correo electrónico de fecha 10 de setiembre del 2022, el Reclamante interpone recurso de reconsideración contra la RESOLUCIÓN N° 0004-2022-AAP-JUL indicando lo siguiente:

Recibo y leo con bastante preocupación, indignación y sorpresa su Resolución N° 004-2022-AAP-JUL y, sobre todo, su informe N° 011-2022-AVSEC/AAP-JUL, con los cuales no estoy de acuerdo y por ello, según sus procedimientos y lo señalado en la resolución antes mencionada, la impugno (vía recurso de reconsideración o apelación):

1. Tal como se puede evidenciar en el formulario, el reclamo no ha sido interpuesto por la realización de la inspección inopinada perse. De hecho, mi persona no se opuso, ni objetó, ni interfirió en ningún momento la inspección, tal como lo pueden verificar en los videos de sus cámaras de seguridad. Sin embargo, ustedes han señalado de forma expresa en los documentos remitidos que a mi persona le generó incomodidad la inspección y que al no hallar justificación para la queja, opté por señalar que el personal AVSEC no realizó el cambio y/o desinfección de guantes, lo cual no solo es incorrecto, sino que ustedes además me estarían juzgando de forma prejuiciosa sin ninguna prueba, pues como repito y lo pueden comprobar con las cámaras, jamás obstaculicé o reclamé por la inspección. Y lo peor es que con ello estarían demostrando que el cuidado y la salud de las personas no tiene mayor relevancia para ustedes, pues el tema real y de fondo es el cumplimiento de los protocolos y cuidado frente al Covid 19 y más aún en cuarta ola, lo cual parecería que están tratando de pasar desapercibido. Por lo tanto, se exige el retiro y aclaración de lo que han mencionado, así como las disculpas del caso.

2. Justamente el tema de fondo y materia del reclamo es que no se habrían seguido los protocolos Covid. En las imágenes que ustedes envían no se puede observar en qué momento el agente de seguridad se cambia de guantes o los desinfecta antes de hacerme la inspección. Han remitido dos imágenes de las 15:56 horas que fueron previas a la inspección que me hicieron, pero no se ve que haya ocurrido el proceso de cambio de guantes o desinfección. Y, es más, en dichas imágenes se puede apreciar más personas. También remiten una imagen de las 16:02 horas, en la cual me inspeccionan, sin embargo, antes de ello no se evidenció que el agente haya realizado el cambio de guantes o desinfección. Por lo tanto, sería incorrecta la conclusión y mención que realizan respecto a que sí se cumplieron los protocolos Covid 19. Muy por el contrario, las mismas imágenes que ustedes mismos remiten estarían demostrando que no se realizó el cambio o desinfección de guantes, pues no se demuestra que esto se haya realizado antes de la inspección manual inopinada, de ser el caso, en menoscabo de mi salud y exponiéndome.

3. Respecto al libro de reclamaciones, tal como lo indiqué al personal, debe estar disponible para el usuario, más aún si lo solicita. Y no se deben generar explicaciones u otros que impidan o retrasen mi derecho de acceso a dicho libro de reclamaciones, tal como ocurrió en este caso y ustedes mismos lo evidencian a través de su informe N° 011-2022-AVSEC/AAP-JUL. Y peor aún, juzgando nuevamente y haciendo uso de frases como "el pasajero al no entender razones exigió de manera insistente el libro de reclamos". Al respecto, cabe señalar y resaltar que desde un inicio, dada la falta, se solicitó el libro de reclamaciones. Y que no se trata de, como señalan, "entender razones", es un derecho que tenemos. Finalmente, vean ustedes mismos e informen del tiempo demorado hasta que tuve acceso al libro de reclamaciones, el cual fue solicitado a las, aproximadamente, 16:04.

4. Sería importante una aceptación real de los errores y oportunidades de mejora, así como unas disculpas sinceras sin buscar justificaciones que no son reales, ni mucho menos usar conclusiones ni afirmaciones que constituyen juicios de valor inapropiados. Como el señalar que



"al no hallar justificación para la queja, optó por señalar que el personal AVSEC no realizó el cambio y/o desinfección de guantes", cuando el tema de protocolos covid y la protección a la salud de las personas debe ser lo más importante. O al indicar "el pasajero al no entender razones exigió de manera insistente el libro de reclamos", cuando ese es un derecho.

A través del presente escrito, según sus propios procedimientos indicados en su Resolución N° 004-2022-AAP-JUL la impugno, en principio vía recurso de reconsideración, y luego, de ser el caso, de apelación.

Que, tal como se le indicó en la RESOLUCIÓN N° 0004-2022-AAP-JUL y en el Informe N° 011-2022-AVSEC/AAP-JUL con relación al seguimiento de los protocolos COVID 19, cabe indicar que conforme se menciona en el Informe N° 011-2022-AVSEC/AAP-JUL, el mismo se cumple y no existe evidencia de que se haya producido un incumplimiento al mismo. Asimismo, que tal cumplimiento es objeto de inspección por parte de las autoridades competentes a quienes se le reporta además el cumplimiento de los protocolos.

Que, a efectos de que no quede duda de lo mencionado, a continuación, se muestra toma de la imagen de la cámara donde se aprecia el cambio de guantes a las 15:58:25 de manera previa a la inspección manual que se le realizó al Reclamante.



Que, asimismo, se repiten las imágenes del informe N° 011-2022-AVSEC/AAP-JUL que continúan la secuencia teniendo en cuenta que la única persona objeto de la inspección inopinada fue el Reclamante en ese lapso.



Que, por tanto, si se cumplió con los protocolos COVID 19 debido a que a las 15:58:23 se realizó el cambio de guantes y el personal desde dicho momento hasta la inspección inopinada al Reclamante no tuvo contacto ni con personas o bienes lo que fue expresado en la RESOLUCIÓN N° 0004-2022-AAP-JUL y que está en la grabación que se encuentra en los archivos de la empresa.

Que, en ese sentido, se reitera lo expresado en la RESOLUCIÓN N° 0004-2022-AAP-JUL en lo que respecta al cumplimiento de los protocolos COVID 19.





Que, con relación a los juicios de valor relacionado con el libro de reclamaciones, la empresa considera que corresponde realizar la rectificación y tener por omitidas las apreciaciones subjetivas sobre los hechos que pudieran afectar al Reclamante por lo que respecto de ellas se ofrece las disculpas del caso y se tomará en cuenta como una oportunidad de mejora para los siguientes informes que se preparen sobre los hechos acontecidos, debiendo limitarse únicamente a evaluaciones o descripciones subjetivas.

Que, en consecuencia, dada la evaluación efectuada y la revisión nuevamente de las grabaciones, corresponde declarar infundado el recurso de reconsideración presentado, sin perjuicio de rectificar el contenido del Informe N° 011-2022-AVSEC/AAP-JUL teniendo por omitidas las apreciaciones subjetivas sobre los hechos que pudieran afectar al Reclamante por lo que respecto de ellas se ofrece las disculpas del caso y se tomará en cuenta como una oportunidad de mejora para los siguientes informes que se preparen sobre los hechos acontecidos, debiendo limitarse únicamente a evaluaciones o descripciones subjetivas.

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 recurso de reconsideración interpuesto por el Reclamante contra la RESOLUCIÓN N° 0004-2022-AAP-JUL relacionado con el Aeropuerto de Juliaca por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente Resolución sin perjuicio de rectificar el contenido del Informe N° 011-2022-AVSEC/AAP-JUL teniendo por omitidas las apreciaciones subjetivas sobre los hechos que pudieran afectar al Reclamante por lo que respecto de ellas se ofrece las disculpas del caso y se tomará en cuenta como una oportunidad de mejora para los siguientes informes que se preparen sobre los hechos acontecidos, debiendo limitarse únicamente a evaluaciones o descripciones subjetivas

Segundo: Señalar que la presente Resolución pone fin a la instancia y, en consecuencia, puede ser impugnada (vía 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 resolución¹.

¹ 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.



Tercero: Notificar la presente Resolución al correo señalado.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Edgar Gadea Trujillo
Administrador del Aeropuerto de Juliaca

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.