



Aeropuertos
Andinos del
Perú

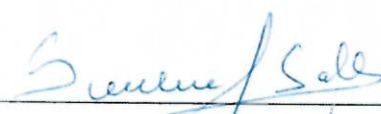

AEROPUERTO INTERNACIONAL " ALFREDO RODRÍGUEZ BALLÓN "
AREQUIPA

Av. Aeropuerto S/N, Distrito de Cerro Colorado. Provincia y Departamento Arequipa – Perú

RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO Nº 000019			2022 - AAP - AQP		
1 Nombre y Apellido completos del Reclamante					
Goulu Leona Gallegos Flores					
Teléfono 973586072					
2 Correo electrónico					
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>					
ggallegos@tusaludsec.com					
3 Documento de Identidad del Reclamante					
DNI		Carnet de Extranjería		Pasaporte	
29716406					
4 Domicilio del Reclamante					
Calle / Jirón / Avenida					
Vía Lencisco C10 JL By R					
Provincia / Departamento					
AREQUIPA					
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					
<p>Maltrato de parte del señor asignado a escalera de ingreso.</p> <p>No advertí de la cola y lejos de indicarme me vi en el ascensor y con voz alta dijo "me suena pesar de viva" avergonzándome delante de toda la gente.</p> <p>Normalmente subo por ascensor porque me cai de escalera eléctrica y le tengo temor.</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio) "Las personas merecemos respeto"</p>					
7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)					
Firma			Huella digital		
					
Fecha: 23 de Agosto 2022 de 20 22					

PROVEEDOR



RESOLUCIÓN N° 0019-2022-AAP-AQP

Expediente : 0019-2022-AAP-AQP
Reclamante : Guiuliana Gallegos Flores

Arequipa, 31 de agosto de 2022

VISTO:

El reclamo N° 000019-2022-AAP-AQP de fecha 23 de agosto de 2022, interpuesto por Guiuliana Gallegos Flores identificada con DNI N° 29716406 (en adelante, la Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de la ciudad de Arequipa (en adelante, el Aeropuerto).

CONSIDERANDO:

Que, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. es la sociedad concesionaria del Aeropuerto en virtud del 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 vigor 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 expresando su malestar debido a que habría sido objeto de un trato inadecuado por el personal a cargo del control de acceso al segundo piso al indicarle en voz alta que debía respetar la fila. Asimismo, señala que usualmente utiliza el ascensor debido a un que hace un tiempo tuvo un problema en una escalera eléctrica.

Que, al respecto, se cuenta con el INFORME N° 19-2022-AAP-JSDA que da cuenta de lo sucedido, incluso con imágenes que se adjunta a la presente y forma parte integrante de la presente resolución.

Que, sobre el particular, si bien se comprende el malestar de la Reclamante, lo cierto es que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. ni su personal han incumplido con alguna disposición respecto de los hechos acontecidos, debido a que el personal a cargo debe requerir a todos los pasajeros y usuarios el respeto al orden de llegada por un principio de trato igualitario, salvo que se presente algún supuesto de priorización previsto en las normas.





Que, con relación al presunto trato inadecuado, cabe indicar que el personal de control debe dar indicaciones para el cumplimiento de sus labores, lo que de ninguna manera puede implicar un trato inadecuado hacia los usuarios.

Que, en el presente caso si bien puede haberse dado indicaciones con un tono de voz más elevado, ello no implica que se haya realizado un trato inadecuado.

Que, se debe mencionar además que la empresa capacita a su personal de manera permanente para que en sus relaciones con los usuarios cumplan con realizar sus labores respetando a los usuarios.

Que, dado lo señalado no se acredita un trato inadecuado por parte de personal por lo que corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto, sin perjuicio de precisar que la empresa orienta a su personal de manera permanente para cumplir adecuadamente con sus labores y que redoblará la orientación como una medida de mejora para evitar que los pasajeros puedan tener alguna percepción equivocada respecto de las instrucciones que se les brindan.

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° 000019-2022-AAP-AQP interpuesto por la Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el INFORME N° 19-2022-AAP-JSDA precisando que la empresa orienta a su personal de manera permanente para cumplir adecuadamente con sus labores y que redoblará la orientación como una medida de mejora para evitar que los pasajeros puedan tener alguna percepción equivocada respecto de las instrucciones que se les brindan.

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.º 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.

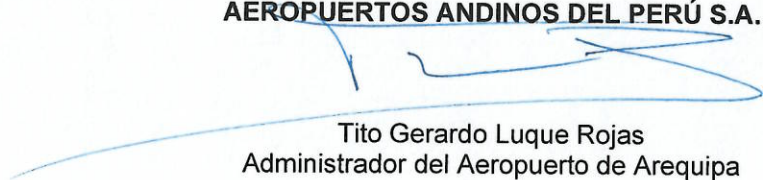
El recurso de apelación se dirige a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna, quien elevará lo actuado al Tribunal de Solución de Controversias, junto con el expediente principal o en cuaderno por cuerda separada, según corresponda, en un plazo de dos (2) días





Tercero: Notificar la presente Resolución y el INFORME N° 19-2022-AAP-JSDA al correo de la Reclamante.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

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.



INFORME N° 19-2022-AAP-JSDA

PARA : Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador Aeropuerto Arequipa

DE : José Samuel De Los Ríos Alfaro
Jefe de seguridad - AQP

FECHA : 24 de agosto del 2022.

ASUNTO : Informe de reclamo N° 19.

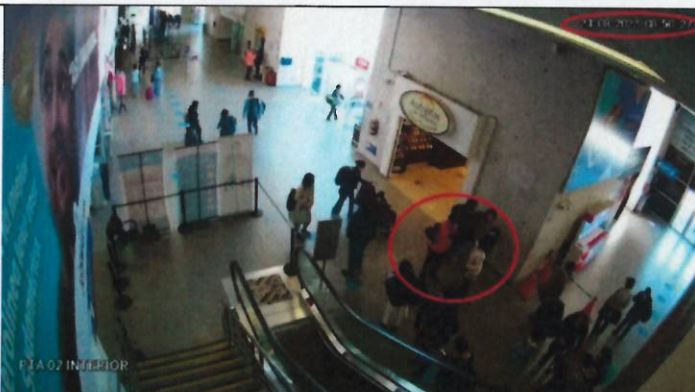
Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo Nro. 0019-AAP-AQP.

Fotografía	Comentario
	<p>La pasajera pasa por el puesto de gradas a las 08:48:54 horas.</p>
	<p>La pasajera se dirige al ascensor para el ingreso a sala de control de pasajeros.</p>



El agente de seguridad que estaba ordenando las colas, al mirar que la pasajera estaba en el ascensor, le solicita realizar la cola como los demás pasajeros para su ingreso.

En dicho momento la pasajera se dirige al agente de seguridad y establecen una conversación.



La pasajera continúa siguiendo al agente y se visualiza que continúan hablando por unos segundos.



Posteriormente, la pasajera conversa con jefe de base y encargado de LIDERMAN sobre su molestia y procede a realizar su reclamo.

Por todo lo expuesto, se concluye que:

1. El personal de seguridad realizó su labor en informar a la pasajera que debía de realizar su cola para ingresar a las de control de pasajeros, ya que había otros pasajeros que estaban haciendo su cola y habían llegado antes que la pasajera, por lo que por respeto a todas las otras personas que estaban realizando la fila con anterioridad debía de esperar su turno de ingreso.
2. El ingreso del ascensor es para personas que están dentro del grupo de atención preferencial y la pasajera no estaba dentro de ese grupo de pasajeros.
3. La pasajera indica en su reclamo que no subía por las escaleras eléctricas ya que le tiene temor por una caída que tubo. Sin embargo, dicha situación no exonera a la pasajera a cumplir con realizar su cola para el ingreso respetando a los demás pasajeros, ya que incluso



además de las escaleras eléctricas, se tienen escaleras fijas por las cuales hubiera podido ingresar sin ningún inconveniente. Y en el supuesto, tampoco desearía subir por las escaleras fijas debió realizar su cola y en su turno correspondiente dirigirse al ascensor para acceder a las salas de control de pasajeros respetando el ingreso del resto de pasajeros.

4. El personal de seguridad no le faltó el respeto, no se le indicó de manera inadecuada que forme su fila de ingreso y tampoco tuvo la intención de avergonzarla, simplemente su intención fue ordenar las filas y cumplir con hacer respetar el orden de ingreso de los pasajeros, ya que estos mismos pasajeros que están en cola para ingresos son quienes exigen y piden se respete el orden de llegada.

Atentamente,



José Samuel De Los Ríos Alfaro
Jefe de seguridad del aeropuerto de Arequipa.

Auxiliar Administrativa Arequipa

De: Auxiliar Administrativa Arequipa
Enviado el: miércoles, 31 de agosto de 2022 13:10
Para: ggallegos@tusaludsac.com
CC: Tito Gerardo Luque Rojas; Abel Flores Quiróz
Asunto: RESOLUCIÓN N° 0019-2022-AAP-AQP
Datos adjuntos: RESOLUCIÓN N°0019-2022-AAP-AQP.pdf

Buenas tardes:

Estimada señorita Giuliana Gallegos Flores,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 0019-2022-AAP-AQP, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 0019-2022-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

entamente,



Aeropuertos
Andinos del
Perú

Mercedes Carhuayo Munive

Auxiliar Administrativo

☎ (054) 344 834 / 961 051 625

🌐 www.aap.com.pe

📍 Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón"
Av. Aeropuerto s/n Cerro Colorado, Arequipa - 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>

