

**De:** Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>  
**Enviado el:** domingo, 17 de abril de 2022 03:58 p. m.  
**Para:** Reclamos  
**CC:** johannarafaelsalazar@gmail.com  
**Asunto:** Reclamo via web aap.com.pe



## Muchas gracias por su comunicación Johanna Cecilia Rafael Salazar.

Su reclamo será atendido dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción del mismo.

### Reclamo N° 002-2022-AAP-WEB-AYP

Esta es la información que recibimos:

**Reclamo realizado por:** Johanna Cecilia Rafael Salazar  
**Sede:** AYP  
**Tipo de documento:** DNI  
**Número:** 46847299  
**Correo electrónico:** johannarafaelsalazar@gmail.com  
**Nacionalidad:** Perú  
**Provincia y Departamento:** Lima  
**Dirección:** Pasaje Chopitea 170  
**Teléfono:** 982787534

**Autorizó la notificación por correo:** Sí

**Tipo de Comunicación Presentada:** Reclamo  
**Número de reclamo asociado:** No consignado  
**Reclamo:** El día de hoy al momento de pasar a la cola de embarque, esta era muy extensa y no había una cola preferencial. Tengo un niño de 6 años con autismo, sin embargo un personal de limpieza fue muy descortés, y con poca empatía para decirme que no puedo hacer la cola

preferencial. Nadie más del aeropuerto se acercó a ayudarme ni asistirme. Espero que capaciten a su personal para que sepan que es preferencial de cuerdo a la ley.

**Elementos Probatorios:** No consignado.

**Link de descarga de archivo:** No consignado.

Como autorizó la notificación vía correo electrónico, deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Necesidad de contar con una dirección de correo electrónico válida.
- Habilitación de la opción de respuesta automática de recepción.
- Revisión continua de los buzones de correo.

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.

**De:** Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>  
**Enviado el:** domingo, 17 de abril de 2022 03:58 p. m.  
**Para:** Reclamos  
**CC:** johannarafaelsalazar@gmail.com  
**Asunto:** Reclamo via web aap.com.pe



## Muchas gracias por su comunicación Johanna Cecilia Rafael Salazar.

Su reclamo será atendido dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción del mismo.

### Reclamo N° 002-2022-AAP-WEB-AYP

Esta es la información que recibimos:

**Reclamo realizado por:** Johanna Cecilia Rafael Salazar  
**Sede:** AYP  
**Tipo de documento:** DNI  
**Número:** 46847299  
**Correo electrónico:** johannarafaelsalazar@gmail.com  
**Nacionalidad:** Perú  
**Provincia y Departamento:** Lima  
**Dirección:** Pasaje Chopitea 170  
**Teléfono:** 982787534

**Autorizó la notificación por correo:** Sí

**Tipo de Comunicación Presentada:** Reclamo  
**Número de reclamo asociado:** No consignado  
**Reclamo:** El día de hoy al momento de pasar a la cola de embarque, esta era muy extensa y no había una cola preferencial. Tengo un niño de 6 años con autismo, sin embargo un personal de limpieza fue muy descortés, y con poca empatía para decirme que no puedo hacer la cola

preferencial. Nadie más del aeropuerto se acercó a ayudarme ni asistirme. Espero que capaciten a su personal para que sepan que es preferencial de cuerdo a la ley.

**Elementos Probatorios:** No consignado.

**Link de descarga de archivo:** No consignado.

Como autorizó la notificación vía correo electrónico, deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Necesidad de contar con una dirección de correo electrónico válida.
- Habilitación de la opción de respuesta automática de recepción.
- Revisión continua de los buzones de correo.

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.

## Abel Flores Quiróz

---

**De:** Auxiliar Administrativa Ayacucho  
**Enviado el:** martes, 10 de mayo de 2022 03:21 p. m.  
**Para:** Abel Flores Quiróz  
**CC:** Juan Alberto Gonzales Vela  
**Asunto:** RV: Resolución N 0002-2022-AAP-WEB-AYP  
**Datos adjuntos:** Resolución N 0002-2022-AAP-WEB-AYP.pdf

Buenas tardes abel,  
Adjunto correo

Saludos



**Alina Moran Pantoja**

Auxiliar Administrativo

☎ (085) 527 092 / 922 711 376

🌐 [www.aap.com.pe](http://www.aap.com.pe)

📍 Aeropuerto Internacional "Coronel FAP Alfredo Mendivil"  
Av. Ejército 950 Huamanga, Ayacucho - 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>



---

**De:** Auxiliar Administrativa Ayacucho  
**Enviado el:** viernes, 22 de abril de 2022 05:23 p.m.  
**Para:** johannarafaelsalazar@gmail.com  
**CC:** Juan Alberto Gonzales Vela <juan.gonzales@aap.com.pe>  
**Asunto:** Resolución N 0002-2022-AAP-WEB-AYP

Estimada Srta. Johanna Cecilia Rafael Salazar

Ante todo un saludo cordial;

Por medio de la presente se le notifica con la resolución N°0002 que atiende su reclamo presentado el día 17 de Abril del presente año en las instalaciones del Aeropuerto de Ayacucho.

Quedamos a su disposición para cualquier duda y/o consulta.

Saludos,



Aeropuertos  
Andinos del  
Perú

## Alina Moran Pantoja

Auxiliar Administrativo

☎ (066) 527 092 / 922 711 376

🌐 [www.aap.com.pe](http://www.aap.com.pe)

📍 Aeropuerto Internacional "Coronel FAP Alfredo Mendivil"  
Av. Ejército 950 Huamanga, Ayacucho - 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° 0002-2022-AAP-WEB-AYP

**Expediente** : 0002-2022-AAP-WEB-AYP  
**Reclamante** : Johanna Cecilia Rafael Salazar

Ayacucho, 22 de abril de 2022

### **VISTO:**

El reclamo N° 002-2022-AAP-WEB-AYP de fecha 17 de abril del 2022, interpuesto por Johanna Cecilia Rafael Salazar, identificada con DNI N° 46847299 (en adelante, la Reclamante) en el Aeropuerto “Coronel FAP Alfredo Mendivil Duarte” de la ciudad de Ayacucho (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 señalando lo siguiente;

“El día de hoy al momento de pasar a la cola de embarque, esta era muy extensa y no había una cola preferencial. Tengo un niño de 6 años con autismo, sin embargo, un personal de limpieza fue muy descortés, y con poca empatía para decirme que no puedo hacer la cola preferencial. Nadie más del aeropuerto se acercó a ayudarme ni asistirme. Espero que capaciten a su personal para que sepan que es preferencial de cuerdo a la ley”. SIC

Que, sobre el particular se cuenta con el Reporte de Seguridad Aeroportuaria que se adjunta a la presente y que forma parte integrante de la presente resolución y da cuenta de lo sucedido.

Que, al respecto, debe indicarse que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. tiene a su cargo la prestación de los servicios aeroportuarios y es una empresa absolutamente desvinculada



de las líneas aéreas que operan en el Aeropuerto que tienen a su cargo los servicios de transporte aéreo y lo realizan con su propio personal contratado directamente o con personal de terceras empresas, sobre los cuales Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no tiene ninguna injerencia ni responsabilidad.

Que, en el presente caso conforme se advierte tanto del reclamo formulado como del reporte, los hechos reclamados corresponden a un accionar de personal contratado por la línea aérea transportador que tiene a su cargo el embarque.

Que, de acuerdo con ello, si bien se comprende el malestar de la Reclamante, corresponde declarar improcedentes el reclamo interpuesto y dejar a salvo el derecho de la Reclamante de presentar su reclamo ante la línea aérea transportadora si o estima conveniente debido a que el accionar reclamado no corresponde a un accionar de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, conforme a lo indicado ni a un personal sobre el que Aeropuertos Andinos del Perú S.A, tenga injerencia.

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 IMPROCEDENTE el reclamo N° 002-2022-AAP-WEB-AYP interpuesto por la Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Ayacucho por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el Informe que se adjunta, dejando a salvo el derecho de la Reclamante de presentar su reclamo ante la línea aérea transportadora si o estima conveniente.

**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>.

<sup>1</sup> 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.*

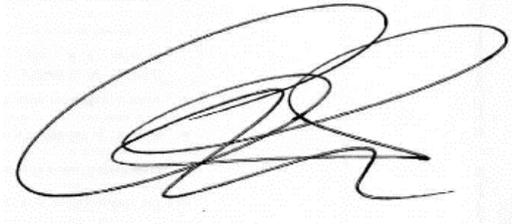
*El recurso de apelación se dirige a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna, quien elevará lo actuado al Tribunal de Solución de Controversias, junto con el expediente principal o en cuaderno por cuerda separada, según corresponda, en un plazo de dos (2) días de recibido el recurso si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

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Juan A. Gonzales Vela  
Administrador del Aeropuerto de Ayacucho



**RESOLUCIÓN N° 0002-2022-AAP-WEB-AYP**  
**ANEXO**

	<b>FORMATO</b> <b>REPORTE DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA</b>	<b>SEG-AAP-FO-001(a)</b> Version: 01 Fecha de emisión: 07/09/2017
---	---	--

**FECHA:** 22/04/2022

**HORA:** 14:31

**DE:** Edder Romaní Pizarro

**CARGO:** Supervisor AVSEC

**A:** Juan A. Gonzales Vela

**CARGO:** Administrador Del Aeropuerto

**ASUNTO:** Descargo del reclamo N°002

**LUGAR DE NOVEDAD:** TUUA

**HECHOS**

Cumplo con informar lo siguiente:

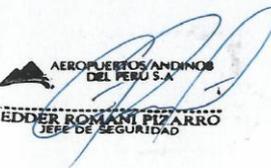
**PRIMERO.** – La cola que se genera no fue por acción de algún personal de AAP, fue el personal de las aerolíneas que generan la cola debido a que la hora prevista de despegue que tenía el SKY 5212 era muy corto y que se encontraba con su proceso de embarque demorado porque sus pasajeros seguían ingresando por nuestros controles y a la vez ingresaban pasajeros de LATAM 2183, es por tal razón que, decidieron darle prioridad al ingreso de los pasajeros de SKY dando las indicaciones de ingresar primero los pasajeros del vuelo SKY 5212 y dejando en espera y cola a los pasajeros de LATAM 2183.

**SEGUNDO.** – Para darle prioridad al ingreso de pasajeros de SKY el personal de la aerolínea genera una cola en el pasillo que implementamos para atención preferencial; en ese sentido la fluidez de las colas ya entró en manejo de personal de las aerolíneas quienes debieron de dar la preferencia a sus pasajeros que requerían de atenciones especiales. (adjuntamos fotografía)

**TERCERO.** – Los módulos de información y personal de atención al cliente están implementados y capacitados para darle la información correspondiente a los pasajeros y usuarios que así lo requieran y son personal propio de AAP. Otro personal que no sea de AAP no tiene la facultad de dar información alguna, al parecer se trata de algún personal de limpieza de Aerolínea u otro concesionario de quien se trato haber recibido lo indicado por la pasajera. Asimismo, debo añadir que el explotador aéreo es el responsable de brindar a sus pasajeros la asistencia que el pasajero solicite hasta la llegada a su destino final del pasajero.

Es cuanto puedo informar todo en honor a la verdad.

Atte.



AEROPUERTOS ANDINOS  
DEL PERÚ S.A.  
EDDER ROMANI PIZARRO  
JEFE DE SEGURIDAD

*Este documento no debe ser alterado total o parcialmente sin autorización del SIG*

R.S: Aeropuertos Andinos del Perú S.A. / RUC: 20538593053 / Av. Mariscal la Mar 1263 Of. 601, Lima – Perú Act. Económica: Operador de Aeropuertos/ N° Trabajadores: 175 Aprox.

