

**De:** Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>  
**Enviado el:** miércoles, 3 de agosto de 2022 02:10 p. m.  
**Para:** Reclamos  
**CC:** alizza98soto@gmail.com  
**Asunto:** Reclamo via web aap.com.pe



## Muchas gracias por su comunicación Alicia Estefany Soto Cabezas .

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

### Reclamo N° 003-2022-AAP-WEB-AYP

Esta es la información que recibimos:

**Reclamo realizado por:** Alicia Estefany Soto Cabezas

**Sede:** AYP

**Tipo de documento:** DNI

**Número:** 70798577

**Correo electrónico:** alizza98soto@gmail.com

**Nacionalidad:** Peru

**Provincia y Departamento:** Lima, Lima

**Dirección:** jr Tiziano 226, dept. 203, San Borja

**Teléfono:** 949215587

**Autorizó la notificación por correo:** Sí

**Tipo de Comunicación Presentada:** Reclamo

**Número de reclamo asociado:** No consignado

**Reclamo:** No se encuentra cambiador para bebés en los baños del aeropuerto.

**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:** jueves, 18 de agosto de 2022 05:28 p. m.  
**Para:** alizza98soto@gmail.com  
**CC:** Juan Alberto Gonzales Vela; Erika Sauñe Misaico  
**Asunto:** Reclamo N° 003-2022-AAP-WEB-AYP  
**Datos adjuntos:** Resolución N 0003-2022-AAP-WEB-AYP.pdf

Estimado Sta. Alicia Estefany Soto Cabezas

Ante todo, un saludo cordial;

Por medio de la presente se le notifica con la resolución N°0003 que atiende su reclamo presentado el Día miércoles 03 de agosto del presente año en las instalaciones del Aeropuerto de Ayacucho.

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

Saludos,



**Alina Moran Pantoja**

Auxiliar Administrativo

☎ (0661) 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° 0003-2022-AAP-WEB-AYP

**Expediente** : 0003-2022-AAP-WEB-AYP  
**Reclamante** : Alicia Estefany Soto Cabezas

Ayacucho, 10 de agosto de 2022

### **VISTO:**

El reclamo N° 003-2022-AAP-WEB-AYP de fecha 3 de agosto del 2022, interpuesto por Alicia Estefany Soto Cabezas, identificada con DNI N° 70798577 (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).

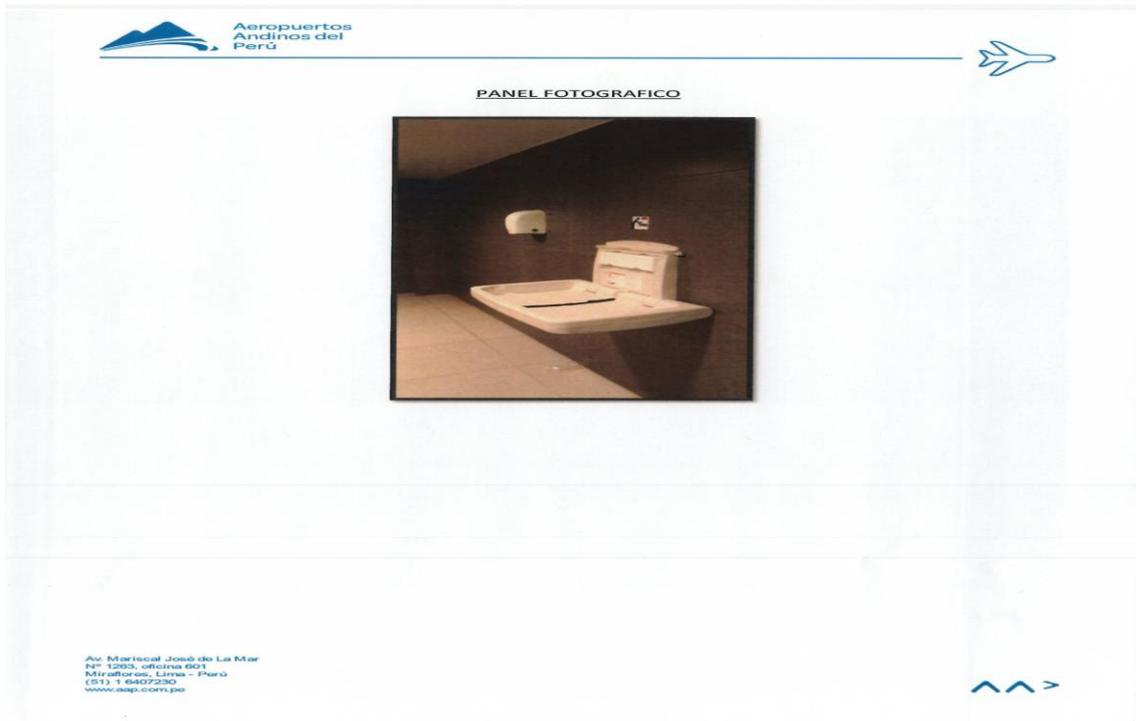
Que, el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. (en adelante, el Reglamento) adaptado al Reglamento de OSITRAN, fue aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 052-2011-CD-OSITRAN y entró en vigor a partir del 02 de noviembre de 2011.

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;

“No se encuentra cambiador para bebés en los baños del aeropuerto”. SIC

Que, sobre el particular se debemos hacer notar que en los servicios ubicados en el Hall principal del Aeropuerto se cuenta con cambiador para bebés conforme a la imagen a continuación:



Que, en el caso de los servicios ubicados en algunas otras áreas del Aeropuerto, debido a su dimensión, se está buscando la manera de poder instalar cambiadores de bebés, que permita mantener la operatividad de los servicios por lo que respecto a la falta de cambiadores den dichos servicios, se ofrece las disculpas del caso y se solicita la comprensión de la Reclamante.

Que, dicha situación no obedece a un hecho que pueda implicar un incumplimiento por parte de la empresa debido a que la infraestructura, respecto de la cual se está trabajando para mejorarla, en la actualidad no permite que en todos los servicios del Aeropuerto se cuente con el cambiador.

Que, sin perjuicio de ello, que motiva que el Reclamo devenga en infundado, se reitera las disculpas del caso y la solicitud de comprensión a la Reclamante y manifestar que en caso vuelva a requerir la utilización de cambiador de bebés y no encuentre dicho implemento en los servicios que utilice puede solicitar las facilidades al personal para que puedan facilitarle el acceso a algún servicio que cuente con dicho implemento hasta que logre ubicar cambiadores en todos los servicios 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° 003-2022-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, sin perjuicio de ofrecer las disculpas del caso por la existencia de servicios que a la fecha aún no cuentan con cambiador de bebés en el Aeropuerto y solicitarle su comprensión, así como expresar el compromiso de la empresa de que en caso surja nuevamente la necesidad de dicho implemento pueda recurrir al personal de la empresa para que se le brinde las facilidades del caso.

**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 al correo de la Reclamante.

### AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Juan A. Gonzales Vela  
Administrador del Aeropuerto de Ayacucho

---

<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.*