

## Muchas gracias por su comunicación Boris Terrazas.

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

### Reclamo N° 005-2022-AAP-WEB-PEM

Esta es la información que recibimos:

**Reclamo realizado por:** Boris Terrazas  
**Sede:** PEM  
**Tipo de documento:** DNI  
**Número:** 23944600  
**Correo electrónico:** [bterrazasmartinez@gmail.com](mailto:bterrazasmartinez@gmail.com)  
**Nacionalidad:** Perú  
**Provincia y Departamento:** PERU  
**Dirección:** 177 JR. INCLAN Dpto 602A  
**Teléfono:** 984497472

**Autorizó la notificación por correo:** Sí

**Tipo de Comunicación Presentada:** Reclamo  
**Número de reclamo asociado:** No consignado  
**Reclamo:** En sala de embarque del aeropuerto de Puerto Maldonado no existe aire acondicionado, a pesar de que la ciudad tiene un clima tropical, desde que viajó en mayo he sufrido el calor agobiante que hay peor cuando hay muchas personas esperando embarcar.  
**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.

## Abel Flores Quiróz

---

**De:** Auxiliar Administrativa Puerto Maldonado  
**Enviado el:** martes, 26 de julio de 2022 11:36 a. m.  
**Para:** bterrazasmartinez@gmail.com  
**CC:** Abel Flores Quiróz; Javier Rizo-Patrón; Jonathan Henry Pareja Mendoza; Supervisor de Terminal Puerto Maldonado  
**Asunto:** RESOLUCION N° 005-2022-AAP-PEM  
**Datos adjuntos:** Resolución N 0005-2022-AAP-WEB-PEM.pdf

Estimado Señor Boris Terrazas Martínez,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 005-2022-AAP-PEM, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 005-2022-AAP-PEM, interpuesto por usted en el Aeropuerto "Padre Aldamiz" de Puerto Maldonado.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



Aeropuertos  
Andinos del  
Perú

### Sharon Arguedas Lema

Auxiliar administrativo

☎ (082) 502 029 / 977 999 728

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

📍 Aeropuerto Internacional "Padre Aldamiz"  
Car. Pastora - La Joya Km 7 Tambopata, Madre De Dios - Perú

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

Reconoce el talento

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





## RESOLUCIÓN N° 0005-2022-AAP-WEB-PEM

**Expediente** : 0005-2022-AAP-WEB-PEM  
**Reclamante** : Boris Terrazas Martínez

Puerto Maldonado, 26 de julio de 2022

### **VISTO:**

El reclamo N° 005-2022-AAP-WEB-PEM, de fecha 21 de julio de 2022, interpuesto por Boris Terrazas Martínez identificado con DNI N° 23944600 (en adelante, el Reclamante) en el Aeropuerto Internacional “Padre José Aldamiz” de la ciudad de Puerto Maldonado (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 lo siguiente:

*“En sala de embarque del aeropuerto de Puerto Maldonado no existe aire acondicionado, a pesar de que la ciudad tiene un clima tropical, desde que viajó en mayo he sufrido el calor agobiante que hay peor cuando hay muchas personas esperando embarcar (SIC)”.*

Que, sobre el particular, se cuenta con el INFORME N° 003-ST-AAP-PEM-2022 que se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución.

Que, de la revisión de los hechos se aprecia que, por protocolos sanitarios, además de activarse los aires acondicionados en el Aeropuerto se mantienen las puertas abiertas para la adecuada circulación.



Que, dicha situación eventualmente puede generar la sensación de que no se cuente con la climatización suficiente en algunos momentos del día.

Que, en ese sentido, si bien se comprende el malestar del Reclamante, lamentablemente las disposiciones sanitarias que se referencian en el INFORME N° 003-ST-AAP-PEM-2022 y que aún se mantienen vigentes, no permiten operar con normalidad, por lo que se ofrece las disculpas del caso por la incomodidad que pueda generar su aplicación, no obstante que corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto y precisar que la empresa evaluará la posibilidad de lograr el menor impacto posible para la mayor satisfacción de los pasajeros.

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° 005-2022-AAP-WEB-PEM interpuesto por el Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el INFORME N° 003-ST-AAP-PEM-2022 que se adjunta, sin perjuicio de lamentar lo sucedido, ofrecer las disculpas a la Reclamante por las incomodidades y precisar que la empresa evaluará la posibilidad de lograr el menor impacto posible para la mayor satisfacción de los pasajeros.

**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° 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° 003-ST-AAP-PEM-2022 al correo consignado.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**





**INFORME N° 003-ST-AAP-PEM-2022**

**A :** Jonathan Pareja Mendoza  
**Administrador AAP-PEM**

**DE :** Wilber Hurtado Ortiz  
**Supervisor de Terminal AAP-PEM**

**ASUNTO :** Referencia reclamos N° 005-2022-AAP-WEB-PEM  
**Reclamante: Boris Terrazas - DNI 40974359**

**FECHA :** Puerto Maldonado, 21 de Julio del 2022.

Mediante la presente me dirijo a usted para informarle y dar respuesta al reclamo impuesto por la Sr. Boris Terrazas, identificado con DNI 40974359.

- 1) El reclamante en referencia menciona su malestar debido a que el aeropuerto de Puerto Maldonado no contaba con aire acondicionado en sala de embarque durante sus vuelos desde el mes de mayo, refiriéndose como una FALTA DE DICHO SERVICIO.
- 2) Mencionar que todo el sistema de aire acondicionado se encuentra 100% operativo y que, de acuerdo a lo descrito en nuestro protocolo (PROTOCOLO DE REINICIO DE OPERACIONES PARA LA PREVENCIÓN DEL CONTAGIO DEL COVID-19 – ADM-AAPPT- 001a), indica y/o menciona que **durante el periodo de declaración de estado de emergencia sanitaria, se garantizará la ventilación natural de los ambientes, sin embargo en el caso de que la ventilación natural no sea suficiente, se activará el sistema de aire acondicionado pero manteniendo la ventilación natural (Puertas abiertas). El mismo que podrá ser prorrogada de acuerdo a las disposiciones del explotador de aeródromo.**
- 3) Pese a lo antes mencionado y tomando en consideración el clima caluroso de nuestra ciudad, se tiene todos los aires acondicionados encendidos durante todas las horas de nuestras operaciones aeroportuarias.
- 4) Entendemos que debido a que las puertas de la sala de embarque se encuentran abiertas en todo momento, esta puede ser una variable por el cual el ambiente (sala de embarque) no mantiene una temperatura más baja que el exterior. Por ello, tomaremos en cuenta lo mencionado por la reclamante y bajaremos más aun la temperatura de nuestros aires acondicionados.

Adjunto

- Panel fotográfico de la sala de embarque con puertas abiertas.
- Párrafo del Protocolo de reinicio de operaciones.
- Control de operatividad de equipos del último mes reportado con operatividad al 100%.

Sin otro en particular quedo de Usted.



Atentamente,

.....  
**Wilber Hurtado Ortiz**  
**Supervisor de Terminal AAP – PEM**





## PANEL FOTOGRAFICO SALA DE EMBARQUE





PROTOCOLO DE REINICIO DE OPERACIONES.

PROTOCOLO DE REINICIO DE OPERACIONES  
PARA LA PREVENCIÓN DEL CONTAGIO DEL  
COVID-19

ADM-AAP-PT-001(a)



Aeropuertos  
Andinos del  
Perú

F. APROBACION 12/08/2021 VERSION 02

Elaborado por : Administradores \_\_\_\_\_  
Revisado por : Tito Luque Rojas Administrador \_\_\_\_\_  
Jonathan Pareja Administrador \_\_\_\_\_  
Aprobado por : Carlos Antoniloli Gerente de Operaciones \_\_\_\_\_

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSION	FECHA	CAMBIO CON RESPECTO A LA VERSION ANTERIOR	PAGINA
02	12/08/2021	En el punto 3 "Exploradores Aéreos", se eliminó los requisitos para viajes nacionales	-
02	12/08/2021	En el punto 3 "Exploradores Aéreos", Vuelos internacionales se eliminó los requisitos específicos (Declaración Jurada y prueba RTPCR o prueba antigénica)	Pág. 05
02	12/08/2021	Se actualizó el punto 4 "Normativa", se agregó: RM 972-2020 MINSA, RM 780-2021 MINSA, RM 851-2021 MINSA, RM 645-2020 MTC, RM 584-2020 MTC, RM 621-2021 MTC	Pág. 05
02	12/08/2021	En el punto 6, Medidas de prevención para pasajeros se eliminó: "Durante la permanencia de los pasajeros en las instalaciones del aeropuerto se recomienda el uso de escudo facial (Careta)"	-





## PÁRRAFO DEL PROTOCOLO DE REINICIO DE OPERACIONES.

- b. Se colocara separadores transparentes de plexiglass u otro material (acrílico, plástico, vidrio templado, etc.), que establezca una barrera para reducir el contacto entre los pasajeros y los agentes de tráfico. Este separador permitirá a través de una rendija, la entrega o recepción de documentos.
- c. Los asientos no disponibles se encontrarán debidamente señalizados, esto con el fin de dar cumplimiento al distanciamiento mínimo de separación por pasajeros.
- d. Los pasajeros deberán cumplir con el distanciamiento social mínimo en la zona de embarque, ubicándose en la señalización colocada en el piso. **(Ver Anexo 2– ESPECIFICACIONES POR AEROPUERTO).**
- e. Será responsabilidad del explotador aéreo velar por el cumplimiento de lo anteriormente mencionado, sin perjuicio de que el personal de AAP verifique el cumplimiento de los puntos anteriormente citados.
- f. El personal del explotador aéreo deberá usar los equipos de protección personal, al momento de su atención en counter en las puertas de embarque, que establezca su Plan de Vigilancia.
- g. Durante el periodo de declaración de estado de emergencia sanitaria, se garantizará la ventilación natural de los ambientes, sin embargo en el caso de que la ventilación natural no sea suficiente, se activará el sistema de aire acondicionado pero manteniendo la ventilación natural (Puertas abiertas). El mismo que podrá ser prorrogada de acuerdo a las disposiciones del explotador de aeródromo.

### 6.2.6. RECOJO DE EQUIPAJES (Ver Anexo 2 – ESPECIFICACIONES POR AEROPUERTO)





## CONTROL DE OPERATIVIDAD DE EQUIPOS-SEDE PUERTO MALDONADO

EQUIPOS TERMINAL		CANTIDAD DE EQUIPOS		FORMATO																														
				CONTROL DE OPERATIVIDAD DE EQUIPOS DE LA TERMINAL																														
				EQUIPOS INOPERATIVOS/ MES JULIO 2022																														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	EQUIPOS INOPERATIVOS/ MES JULIO 2022																	
		A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	
Escaleras eléctricas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Ascensores	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Balanzas Check in	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Fajas	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Displays Aire Acondicionado	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Sistema de cobro de TUUA (2 PDA, 1 molinete)	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Sistema de Perifoneo FIDS	7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Sistema de Perifoneo	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
TOTAL DE EQUIPOS	27	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0	2
PORCENTAJE DE OPERATIVIDAD DIARIO		93%	100%	93%	100%	93%	100%	93%	100%	93%	100%	93%	100%	93%	100%	93%	100%	93%	100%	93%	100%	93%	100%	93%	100%	93%	100%	93%	100%	93%	100%	93%	100%	
EQUIPOS TERMINAL		CANTIDAD DE EQUIPOS		EQUIPOS INOPERATIVOS/ MES JULIO 2022																														
		16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	EQUIPOS INOPERATIVOS/ MES JULIO 2022																	
		A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	
Escaleras eléctricas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Ascensores	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Balanzas Check in	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Fajas	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Displays Aire Acondicionado	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Sistema de cobro de TUUA (2 PDA, 1 molinete)	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Sistema de Perifoneo	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
TOTAL DE EQUIPOS	27	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0	2
PORCENTAJE DE OPERATIVIDAD DIARIO		93%	100%	93%	100%	93%	100%	93%	100%	93%	100%	93%	100%	93%	100%	93%	100%	93%	100%	93%	100%	93%	100%	93%	100%	93%	100%	93%	100%	93%	100%	93%	100%	
<b>PORCENTAJE OPERATIVIDAD MENSUAL</b>		<b>97%</b>																																
sideran inoperativos los equipos cuando se encuentren en mantenimiento preventivo.																																		
OBSERVACIONES																																		

