



Aeropuertos
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 000006		2023 - AAP - JUL	
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante		
	Jaime Huemaccto Jiménez		
	Teléfono:		
2	Correo electrónico		
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico		<input checked="" type="checkbox"/>
	Dirección de correo electrónico: jhuamaccto@impe.gob.pe.		
3	Documento de Identidad del Reclamante		
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
	07688961		
4	Domicilio del Reclamante		
	Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País		
	Av. Santa Rosa 337 Mz B Lt 16 Ate Vitarte		
5	Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo		
	Administrador del Aeropuerto		
	Aeropuerto Inca Manco Capac		
6	Identificación y Precisión del Reclamo		
	<p>El día 13 de diciembre del 2023 se postergó el vuelo LA 2212 por temas climatológicos. Nos pidieron salir para postergar el vuelo. Se fue apresurado olvidando una gorra azul con borde crema (N) con signo bordado en la frente en la sala dos, en la 3ra butaca. Solicitando que verifiquen en la cámara el personal que lo gogio.</p>		
	(Adjuntar otra página de requerir más espacio)		
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
	Detallado la gorra anteriormente.		
	Firma		Huella digital
	Fecha: 14 de diciembre		de 20 23

PROVEEDOR

ANDINO

Asistente Administrativa Juliaca <asistente.jul@aap.com.pe>

RECLAMO N° 006-2023-AAP-JUL_Aeropuertos Andinos del Perú

1 mensaje

Asistente Administrativa Juliaca <asistente.jul@aap.com.pe>

18 de diciembre de 2023, 12:16

Para: jhuamaccto@inpe.gob.pe

Cc: Alejandro Chavez Farfan <alejandro.chavez@aap.com.pe>

Sr. Jaime Huamaccto

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

Tengo a bien notificarle la **Resolución N° 006-2023-AAP-JUL** (adjunto), expedida por nuestra representada, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 006-2023-AAP-JUL interpuesto por su persona en nuestras instalaciones del Aeropuerto Internacional "Inca Manco Cápac" de la ciudad de Juliaca.

Sin otro particular.

Saludos cordiales**Pamela Chahuara Surco**

Asistente Administrativo

☎ (51) 1 713 2522 / 989 349 099

🌐 www.aap.com.pe

📍 Aeropuerto Internacional "Inca Manco Cápac"
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.

2 adjuntos **INFORME N° 012-2023-AAP-YDAM.pdf**

734K

Resolución N 0006-2023-AAP-JUL.pdf

282K



RESOLUCIÓN N° 0006-2023-AAP-JUL

Expediente : 0006-2023-AAP-JUL
Reclamante : Jaime Huamaccto Jiménez

Juliaca, 18 de diciembre del 2023

VISTO:

El reclamo N° 000006-2023-AAP-JUL de fecha 14 de diciembre del 2023, interpuesto por Jaime Huamaccto Jiménez, quien se identifica con DNI N° 07688961 (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 el día 13 de diciembre del 2023 dejó olvidado en la sala de embarque una gorra azul debido a que tuvo que salir de dicha sala de manera apurada por la cancelación del vuelo LA 2212 por motivos climáticos.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N° 012-2023-AAP-YDAM que se adjunta y forma parte de la presente resolución.

Que, al respecto, tanto de lo indicado en el Reclamo como en el Informe N° 012-2023-AAP-YDAM no se aprecia un accionar indebido por parte del personal de la empresa y por el contrario, se aprecia un proceder adecuado y favorable a atender lo requerido por el Reclamante, por lo que corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto.

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° 006-2023-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° 012-2023-AAP-YDAM que se adjunta.

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.

Tercero: Notificar la presente Resolución y el Informe N° 012-2023-AAP-YDAM al correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.


Alejandro Chávez Farfán
Administrador del Aeropuerto de Juliaca

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.



INFORME N°012-2023-AAP-YDAM

PARA : Enrique Alejandro Chávez Farfán
Administrador Aeropuerto Juliaca

DE : Yena Diana Añaños Mendoza
Supervisora de seguridad- Juliaca

FECHA : 18 de diciembre del 2023

ASUNTO : Informe de reclamo N°006-2023

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo N° 006-2023-AAP-JUL lo siguiente:

El día jueves 14 del presente mes se presentó en el área de control de seguridad previo al ingreso a sala de embarque el Sr. Jaime Huamaccto Jiménez identificado con número de DNI 07688961, quien era pasajero del vuelo LA2212 cancelado del día 13 de diciembre y abordaría el vuelo de protección LA2492. El pasajero manifestó que el día anterior cuando su vuelo fue cancelado, habría olvidado una gorra en la sala de embarque: por tal motivo se procedió a notificarlo a las áreas correspondientes para consultar el reporte de una gorra olvidada. Dado que el tiempo para su abordaje ya se aproximaba, en señal de constancia solicitó el Libro de Reclamaciones para que pueda ser ubicado y posteriormente notificado.

Al respecto, se puede indicar lo siguiente:

1. Que siendo las 18:30 hrs aproximadamente del día 13 de diciembre, personal de LATAM comunica sobre la cancelación del vuelo LA 2212, por lo que se solicita la salida de los pasajeros de la sala de embarque.
2. El personal de limpieza inició con la limpieza de la sala de embarque una vez que esta fue totalmente liberada por los pasajeros; durante la limpieza de esa área el personal encontró una gorra, la misma que fue dejada en el área de informes por si algún pasajero que aún se encontraba en el counter de LATAM la reclamaba, pero esta no fue notificada en ese momento al área de seguridad para su registro correspondiente.
3. Debido a que el no hubo una solicitud directa por parte de algún pasajero en el área de informes, la gorra fue entregada al área de seguridad el día 14 de diciembre a las 12:12 horas aproximadamente; para esto el señor Huamaccto ya había abordado su vuelo y no pudo ser entregada de manera directa al pasajero; de igual manera el objeto fue registrado en el formato de artículos olvidados.
4. Inmediatamente después, el área de administración intentó contactar al señor Huamaccto a través del correo electrónico registrado en el Libro de reclamaciones, dado que no consignó un número de celular de contacto.
5. El día 15 de diciembre el señor Huamaccto pudo ponerse en contacto con el área de administración, quienes coordinaron el envío de su gorra vía aérea para su devolución.



Cabe mencionar que el señor Huamaccto solicitó pueda enviarse la gorra a la dirección de su centro laboral, la misma que fue confirmada por su persona previo al envío. Asimismo, el señor Huamaccto estuvo de acuerdo con el tiempo de atención del Courier para su entrega.

Finalmente, precisar que todo objeto encontrado en las instalaciones del aeropuerto es reportado y registrado por el área de seguridad de Aeropuertos Andinos del Perú para su resguardo y devolución por el tiempo que se indica en el Programa de Seguridad Aeroportuario.

Es todo cuanto debo informar.

FIRMA



Adjuntos. –

1. Fotografía de gorra reportada
2. Guía de remisión OLVA CORIER



ANEXO N°01





ANEXO N°02

OLVA COURIER
TRANS INTERNACIONAL G&N SOCIEDAD
ANONIMA CERRADA
 RUC: 20448652530 - AV. ARGENTINA URS. LA RINCONADA
 MZA. F LT. 14 JULIACA-SAN ROMAN
JULIACA CENTRAL - ALMACEN (LA
AV ARGENTINA MZ F LITE 14 LA RINCONADA, JULIACA
FACTURA ELECTRONICA
 F004-00000887 15/12/2023

RUC: 20538593053
 CLIENTE: AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERU
 S.A.
 DIRECCION: AV. MARISCAL JOSE DE LA MAR 1263
 INT 601 CRB SANTA CRUZ LIMA -
 MIRAFLORES - LIMA - LIMA
 TELEFONO: 054-344834
 CORREO: AUX.PEM@AAP.COM.PE
 TIPO DE MONEDA: SOLES
 CONDICION DE PAGO: CONTADO

Para el seguimiento de sus envíos en la página web o
 contact center, puede realizarlo mediante N°TRACKING:

N°TRACKING-AÑO DESCRIPCION

 369706530-23 REGULAR (LIM) 1.000 13.50 13.66

OP. GRAVADA	SI	13.60
OP. INAFECTA	SI	0.00
OP. EXONERADA	SI	0.00
OP. EXPORTACION	SI	0.00
I.B.V.	SI	2.44
IMPORTE TOTAL	SI	16.00
EFFECTIVO	SI	16.00
VUELTO	SI	0.00

DIECISEIS CON 00/100 SOLES.

PAGO CON EFECTIVO
 DIG.: MIRANDA TUNCO MARINA HORA: 5.16 PM



Gracias por su preferencia