

**ANDINO**

Asistente Administrativa Juliaca &lt;asistente.jul@aap.com.pe&gt;

---

**Reclamo via web aap.com.pe**

---

**Sistema Web AAP** <web@aap.com.pe>  
Para: reclamos@aap.com.pe  
Cc: maxoraa@hotmail.com

21 de noviembre de 2023, 17:21



## Muchas gracias por su comunicación Max oraa.

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

### Reclamo N° 006-2023-AAP-WEB-JUL

Esta es la información que recibimos:

**Reclamo realizado por:** Max oraa  
**Sede:** JUL  
**Tipo de documento:** Carnet de Extranjería  
**Número:** 002185700  
**Correo electrónico:** [maxoraa@hotmail.com](mailto:maxoraa@hotmail.com)  
**Nacionalidad:** Peru  
**Provincia y Departamento:** Lima  
**Dirección:** Av mariategui 255  
**Teléfono:** 987243218

**Autorizó la notificación por correo:** Sí

**Tipo de Comunicación Presentada:** Reclamo  
**Número de reclamo asociado:** No consignado  
**Reclamo:** El día 21 de nov utilice los servicios del aeropuerto y los baños de varones en sala de espera en horario de las 5 pm estaban inoperativos entrando lado izquierdo sin papel higienico y el del lado derecho cerrado por mantenimiento lleno de agua le informe al personal un ves y me dijeron q esperara fui la segunda ves y me infirmaron q no posian hacer nada q usara los servicios del avion considero es una falta de resoeto ya q se paga por el uso del aeropuerto  
**Elementos Probatorios:** No consignado.

**Link de descarga de archivo:** <https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2FMgtykFUuWu95XBfMqoSUCFIXy5bEuqF3%2F17006052501348829758230085120279.jpg?alt=media&token=4fdf3202-e861-4ca8-9c1f-c5bb05f64579>

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.

© 2021 Aeropuertos Andinos del Perú. All rights reserved.

**ANDINO**

Asistente Administrativa Juliaca &lt;asistente.jul@aap.com.pe&gt;

## RECLAMO || RESOLUCIÓN N° 006-2023-AAP-WEB-JUL\_Aeropuertos Andinos del Perú

Asistente Administrativa Juliaca &lt;asistente.jul@aap.com.pe&gt;

23 de noviembre de 2023, 14:02

Para: maxoraa@hotmail.com

Cco: Alejandro Chavez Farfan &lt;alejandro.chavez@aap.com.pe&gt;

Sr. Max Oraa

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

Tengo a bien notificarle la [Resolución N° 006-2023-AAP-WEB-JUL](#) (adjunto), expedida por nuestra representada, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 006-2023-AAP-WEB-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.

**Resolución N 0006-2023-AAP-WEB-JUL.pdf**

1746K



## RESOLUCIÓN N° 0006-2023-AAP-WEB-JUL

**Expediente** : 0006-2023-AAP-WEB-JUL  
**Reclamante** : Max oraa

Juliaca, 23 de noviembre del 2023

### **VISTO:**

El reclamo N° 006-2023-AAP-WEB-JUL de fecha 21 de noviembre del 2023, interpuesto por Max oraa, quien se identifica con Carné de Extranjería N° 002185700 (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 lo siguiente:

"El día 21 de nov utilice los servicios del aeropuerto y los baños de varones en sala de espera en horario de las 5 pm estaban inoperativos entrando lado izquierdo sin papel higienico y el del lado derecho cerrado por mantenimiento lleno de agua le informe al personal un ves y me dijeron q esperara fui la segunda ves y me infirmaron q no posian hacer nada q usara los servicios del avion considero es una falta de resoeto ya q se paga por el uso del aeropuerto" (SIC)

Que, sobre el particular, se cuenta con el INFORME 006-2023-ST-AAP-JUL que se pronuncia sobre el reclamo interpuesto y que se adjunta a la presente.

Que, lo primero que corresponde señalar que es se lamenta lo sucedido, se comprende el malestar del Reclamante y se ofrece las disculpas del caso por la situación acontecida, no obstante que en INFORME 006-2023-ST-AAP-JUL se da cuenta que dicha situación



obedeció a un acontecimiento excepcional que puede presentarse en ocasiones debido al mayor requerimiento de los servicios higiénicos en el Aeropuerto.

Que, en ese sentido, pese a que se trata de una situación extraordinaria y ocasional que motiva a que se declare infundado el reclamo interpuesto, la empresa considera que el reclamo formulado constituye una oportunidad de mejora que debe ser evaluada y atendida para mitigar el impacto que puede presentarse ante situaciones excepcionales.

Que, de acuerdo con ello, se ha dispuesto que se realice la evaluación y se adopten las medidas que procuren mitigar situaciones como la descrita en el reclamo en aras de mantener y mejorar la calidad de los servicios que se ofrecen en el Aeropuerto, por lo que además de lamentar lo sucedido y ofrecer las disculpas del caso, se agradece al Reclamante por el reclamo interpuesto que permite a la empresa mejorar permanentemente sus servicios y se compromete a mitigar las consecuencias de la mayor demanda que puede producirse respecto de determinados servicios como es el caso de los servicios higiénicos.

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-WEB-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 006-2023-ST-AAP-JUL que se adjunta, sin perjuicio de lamentar lo sucedido, comprender el malestar del Reclamante y ofrecer las disculpas del caso por la situación acontecida y agradecer el reclamo interpuesto que sirve de oportunidad de mejora para la empresa con el compromiso indicado en la parte considerativa de la presente resolución.

**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*





**Tercero:** Notificar la presente Resolución y el INFORME 006-2023-ST-AAP-JUL al correo consignado en el reclamo.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Enrique Alejandro Chávez Farfán  
Administrador del Aeropuerto de Juliaca

*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 006-2023-ST-AAP-JUL

**Dirigido a** : Enrique Alejandro Chávez Farfán  
**Asunto** : Atención reclamo N°006-2023-AAP-WEB-JUL  
**Fecha** : Fecha 22/11/2023

---

Por medio de la presente tengo a bien dirigirme a usted sobre reclamo generado por la página web N°006-2023-AAP-WEB-JUL.

**PRIMERO:** El Aeropuerto Internacional Inca Manco Cápac – Juliaca, cuenta con servicio de limpieza tercerizado por la empresa Servicios Generales OL.

**SEGUNDO:** El martes 21 de la presente siendo las 14:00 y 16:00 horas el personal de limpieza realizó la limpieza profunda de los baños de las salas de embarque 02 y 01 respectivamente (**ver imágenes 01 y 02**); los horarios de limpieza se coordinaron de acuerdo a la salida del vuelo LA2208 a las 13:40 horas y previo a la atención del vuelo LA2212 con hora de salida 18:20 horas; esta limpieza consta de realizar un lavado y desinfección de paredes, piso, lavatorios, inodoros, urinarios, espejo, entre otros, siendo este el lavado con agua y desinfectante (químico).

**TERCERO:** Debido al trabajo que se realiza, el personal coloca en la parte externa de los servicios higiénicos una señalética de trabajos para evitar que los pasajeros y demás usuarios ingresen y evitar incidentes sobre todo caídas por el piso mojado.

**CUARTO:** Cabe mencionar que al término de la limpieza se realiza el abastecimiento de papel que falte o se requiera en los servicios higiénicos (papel toalla y/o rollo), dado que el consumo de papel en las salas de embarque es constante.

**QUINTO:** A las 17:00 hrs aproximadamente, ingresa un pasajero a los servicios higiénicos de varones de la sala de embarque 01, donde el personal de limpieza se encontraba realizando la limpieza de este y se le indica que podía utilizar el servicio higiénico de la sala de embarque 02; a los pocos minutos el pasajero se dirigió al personal seguridad ubicado en el control de acceso (arco de seguridad) informando al personal que el servicio higiénico de la sala de embarque 01 estaba lleno de agua y que al otro servicio higiénico varones le faltaba papel, a lo que el personal le indica que se comunicarían con el personal a cargo para el abastecimiento correspondiente.

**SEXTO:** El encargado del área de seguridad realiza una llamada a supervisor de terminal indicando lo mencionado por el pasajero, y el supervisor de terminal inmediatamente se comunica con la encargada del servicio de limpieza para que culminen con los trabajos de limpieza y reabastezcan



de papel higiénico en la otra sala de embarque. Cabe mencionar que se tiene secadores de aire para las manos en los servicios higiénicos de varones/damas de ambas salas de embarque.

**SEPTIMO:** Aproximadamente pasados unos 10 minutos de la primera comunicación, el personal de seguridad nuevamente se comunica indicando que aún no habían terminado con la limpieza en uno de los servicios y no se había abastecido de papel al servicio de la otra sala de embarque, motivo por el cual nuevamente se hizo la solicitud al personal de limpieza para que pueda atenderse a la brevedad, quienes indicaron que ya se había culminado el secado del piso en los servicios de la sala de embarque 01 y estaban aproximándose al área de almacén para solicitar papel higiénico para el reabastecimiento de los servicios.

**OCTAVO:** Aproximadamente a las 17:23 horas se concretó el abastecimiento de los servicios con papel higiénico, tal como se muestra en las **imágenes 03 y 04.**

**NOVENO:** Se concluye que Aeropuertos Andinos del Perú a través del servicio de limpieza contratado realiza la limpieza y abastecimiento permanente de todos los servicios higiénicos del aeropuerto, los mismos que son coordinados en horarios que eviten interferir con la atención regular de los pasajeros, pero en ocasiones debido al uso constante de los pasajeros los servicios higiénicos requieren ser atendidos de manera adicional al mantenimiento regular, el mismo que busca ser atendido a la brevedad posible evitando causar malestar en los usuarios.

Atentamente.



---

Magali Pari Mamani  
Supervisor de Terminal

**Adjunto.** – Panel fotográfico



**Panel Fotográfico**

**Imagen 01**



**Imagen 02**

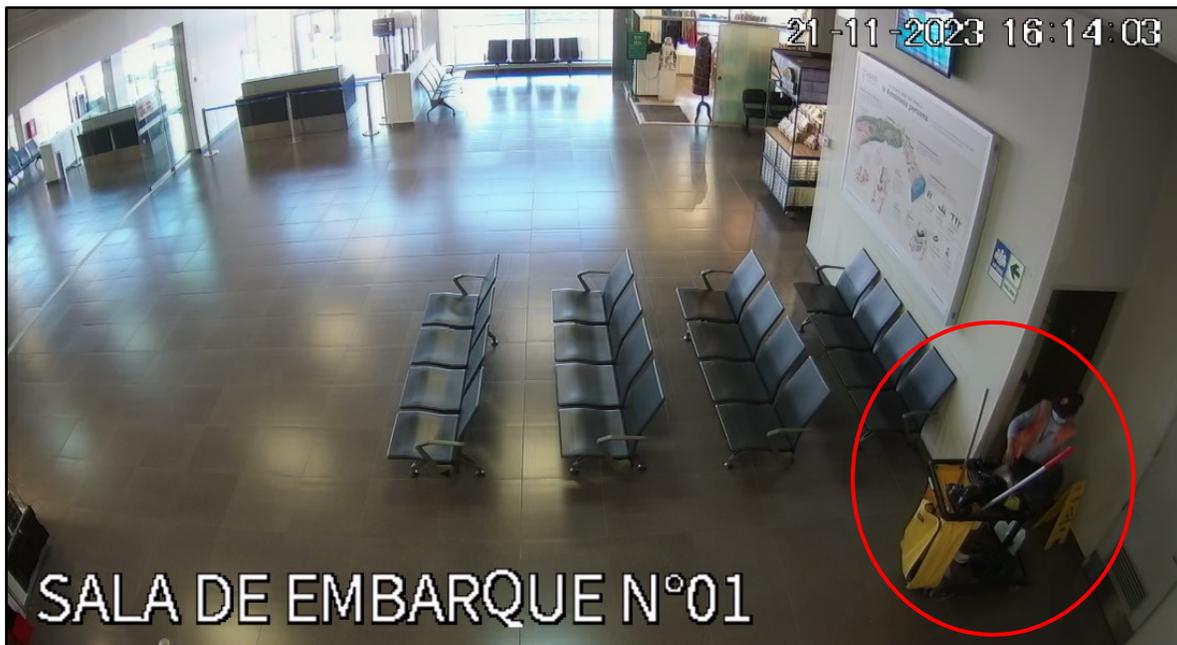




Imagen 03



Imagen 04

