

Muchas gracias por su comunicación JORGE LUIS SAMAYANI QUISPE.

Sus felicitaciones serán enviadas. Gracias!

Esta es la información que recibimos:

Felicitaciones realizadas por: JORGE LUIS SAMAYANI QUISPE

Dirigida para: Deseo hacer una queja más bien

Razón: En la sala de espera habia gente que NO USABA mascarilla y NADIE del personal del aeropuerto les llamaba la atención indicándoles uso de mascarilla. Inclusive gente extranjera. Vi varios agentes del aeropuerto y no hacían nada.

Fecha de la atención: 2022

Sede: AQP

Correo electrónico: jlsamayani@gmail.com

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.

▣



RESOLUCIÓN N° 0001-2022-AAP-CORREO-AQP

Expediente : 0001-2022-AAP-CORREO-AQP
Reclamante : Jorge Luis Samayani Quispe

Arequipa, 1 de junio de 2022

VISTO:

El reclamo N° 001-2022-AAP-CORREO-AQP, de fecha 25 mayo de 2022, interpuesto por Jorge Luis Samayani Quispe identificado con DNI N° 29412329 (en adelante, el Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de la ciudad de Arequipa (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 la sala de espera habia gente que NO USABA mascarilla y NADIE del personal del aeropuerto les llamaba la atención indicándoles uso de mascarilla. Inclusive gente extranjera. Vi varios agentes del aeropuerto y no hacían nada"

Que, sobre el particular se cuenta con el INFORME 008-2022-OPS-AQP-AAP que se pronuncia al respecto, el mismo que se anexa y forma parte integrante de la presente resolución.

Que, de la revisión del INFORME 008-2022-OPS-AQP-AAP, así como de lo indicado en el reclamo se observa que la queja está relacionada con la existencia de algunas personas que en la sala de embarque se encontraban sin mascarillas.

Que, conforme se evidencia en el INFORME 008-2022-OPS-AQP-AAP Aeropuertos Andinos del Perú S.A. cumple y exige los protocolos y lineamientos establecidos en los





procesos y áreas a su cargo, además de coordinar con los operadores o líneas aéreas y las autoridades competentes para prestar auxilio en caso de incumplimientos.

Que, en ese sentido, no se aprecia un incumplimiento por parte de AAP Aeropuertos Andinos del Perú S.A. respecto de sus responsabilidades que motiven a declarar fundado el reclamo respecto de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

Que, sin perjuicio de ello, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. agradece la colaboración brindada por el Reclamante a partir de su queja adoptándola como una oportunidad de mejora para insistir con las líneas aéreas para exigir el cumplimiento de las medidas de bioseguridad en los procesos a su cargo, como pueden ser los procesos de embarque y acudir a las autoridades competentes en caso se identifique un incumplimiento de las medidas.

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° 001-2022-AAP-CORREO-AQP interpuesto por el Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el INFORME 008-2022-OPS-AQP-AAP, sin perjuicio de agradecer su colaboración para insistir con las líneas aéreas para exigir el cumplimiento de las medidas de bioseguridad en los procesos a su cargo, como pueden ser los procesos de embarque y acudir a las autoridades competentes en caso se identifique un incumplimiento de las medidas

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.

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.





Tercero: Notificar la presente Resolución y el INFORME 008-2022-OPS-AQP-AAP al correo consignado.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador del Aeropuerto de Arequipa



INFORME 008-2022-OPS-AQP-AAP

PARA: Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador Aeropuerto Arequipa

DE: Enrique Alejandro Chávez Farfán
Jefe de Operaciones Aeropuerto Arequipa

FECHA: 30 de mayo del 2022

ASUNTO: Reclamo N° 0001-2022-AAP-CORREO-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al Reclamo N° 0001-2022-AAP-CORREO-AQP colocado el día 25 de mayo del presente año a través de los canales de atención de Aeropuertos Andinos del Perú.

El personal de seguridad al ingreso de las instalaciones verifica que todo pasajero y usuario cuente con dosis completas de vacunación y utilice de manera obligatoria doble mascarilla o una mascarilla con gran capacidad de filtración (N95, KN95, FFP2 o KF94) de acuerdo con lo señalado en el Decreto Supremo N°016-2022-PCM, siendo estos los requisitos para el ingreso y permanencia en el edificio terminal del aeropuerto.

El día 25 de mayo a las 16:30 y 17:00 horas se tenían programados los vuelos LA2112 y H25108 de las líneas aéreas LATAM y Sky Airline respectivamente, por lo que los pasajeros de los vuelos indicados podían realizar su ingreso al edificio terminal y por ende a las salas de embarque 02 horas antes de la salida programada, de acuerdo con lo señalado en a los “Lineamientos sectoriales para la prevención de la COVID 19 en la prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros y carga” emitidos por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones a través de la Dirección General de Aeronáutica Civil mediante Resolución Ministerial N° 1195-2021-MTC/01, en su numeral 5.3 “Medidas para el Operador del Aeródromo” literal b).

Los pasajeros al encontrarse en sala de embarque se encuentran en procesos de responsabilidad de la línea aérea, en concordancia con los “Lineamientos sectoriales para la prevención de la COVID 19 en la prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros y carga” numeral 5.4.2 Medidas para el Explotador Aéreo – Procesos Pre-vuelo literal i), que indica lo siguiente:

“Tanto para el embarque y desembarque de pasajeros, se deberá controlar el distanciamiento social y asegurar que cada pasajero tenga puesto sobre su nariz y boca la adecuada protección respiratoria...”



Siendo la línea aérea la llamada en primera instancia a velar por el cumplimiento del distanciamiento social y uso correcto de mascarilla. Sin perjuicio de lo anterior en en harás de corregir cualquier situación inadecuada, se ha realizado la verificación de las cámaras de seguridad del aeropuerto en la fecha y hora señalada y se evidencia que los pasajeros portan mascarillas y algunos de ellos se retiran estas por algunos instantes exclusivamente para ingerir alimentos y/o bebidas o acomodarlas en el rostro; no encontrándose actos deliberados. **Ver Anexo 01**

Es importante mencionar que, el retiro de las mascarillas para el consumo de alimentos y bebidas se encuentra permitido de acuerdo a lo señalado en el Decreto Supremo N°016-2022-PCM, en el cual se precisa que las mascarillas pueden ser retiradas para ingerir alimentos en restaurantes o similares, siendo que en la sala de embarque y otras zonas del aeropuerto se expenden alimentos y bebidas es aplicable dicha normativa. Asimismo, durante todo el día se realizan constantes rondas por parte del personal de Aeropuertos Andinos del Perú, reforzando además esta prerrogativa por medio de anuncios a través del sistema de perifoneo del aeropuerto.

Por otro lado, Aeropuertos Andinos del Perú a través de distintas comunicaciones y comités del aeródromo exige a la comunidad aeroportuaria el ser parte en la labor fiscalizadora para el cumplimiento de los lineamientos y normativa para la prevención de la propagación del Covid-19; considerando además que las áreas de check in, embarque y desembarque son procesos de responsabilidad de las líneas aéreas y por ende ellos responsables de que los pasajeros cumplan con los lineamientos sectoriales mencionados en párrafos anteriores. **Ver Anexo 02**

Finalmente, es importante resaltar, que de acuerdo con lo señalado en los “Lineamientos sectoriales para la prevención de la COVID 19 en la prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros y carga” Numeral VI. “Coordinación Interinstitucional”, indica lo siguiente:

“La Policía Nacional del Perú debe garantizar la presencia del personal de esta institución, para cumplir con las tareas encomendadas en este protocolo, tal como el mantenimiento del orden dentro de las instalaciones del aeropuerto, el cumplimiento del requisito de empleo de la adecuada protección respiratoria en el rostro, de forma que se cubra nariz y boca; así como la respuesta ante eventos de reclamos airados o actos de agresión por parte de los pasajero o el público en general, dentro y en los alrededores del aeropuerto.”

Así como también, en el Decreto Supremo N°016-2022-PCM Artículo 2. “De la intervención de la Policía Nacional del Perú y de las Fuerzas Armadas”.

“La Policía Nacional del Perú, con el apoyo de las Fuerzas Armadas, y en estricto respeto de la Constitución Política del Perú y los derechos fundamentales, verifica el cumplimiento de lo



dispuesto en el presente decreto supremo, para lo cual puede practicar las verificaciones e intervenciones de las personas, bienes, vehículos, locales y establecimientos que sean necesarias para comprobar y, en su caso, impedir que se lleven a cabo los servicios y actividades no permitidas en el Estado de Emergencia Nacional.”

En tal sentido, la Policía Nacional del Perú con el apoyo de las Fuerzas Armadas, en su rol como autoridad es la encargada de tomar acciones ante la negativa de un pasajero en portar de manera correcta la mascarilla durante su estancia en las instalaciones del aeropuerto.

Finalmente, Aeropuertos Andinos del Perú seguirá trabajando en la coordinación permanente con las distintas líneas aéreas, Policía Nacional del Perú y demás compañías que integran la comunidad aeroportuaria, para el cumplimiento efectivo de sus respectivas obligaciones a fin de reducir la posibilidad de incidencias y poder preservar la seguridad sanitaria de los usuarios del aeropuerto de Arequipa.

Esto es todo en cuanto tengo que informar.

Atentamente,



Enrique Alejandro Chávez Farfán
Jefe de Operaciones Aeroportuarias
Aeropuertos Andinos del Perú



Se adjuntan:

Anexo 01: Evidencia fotográfica.

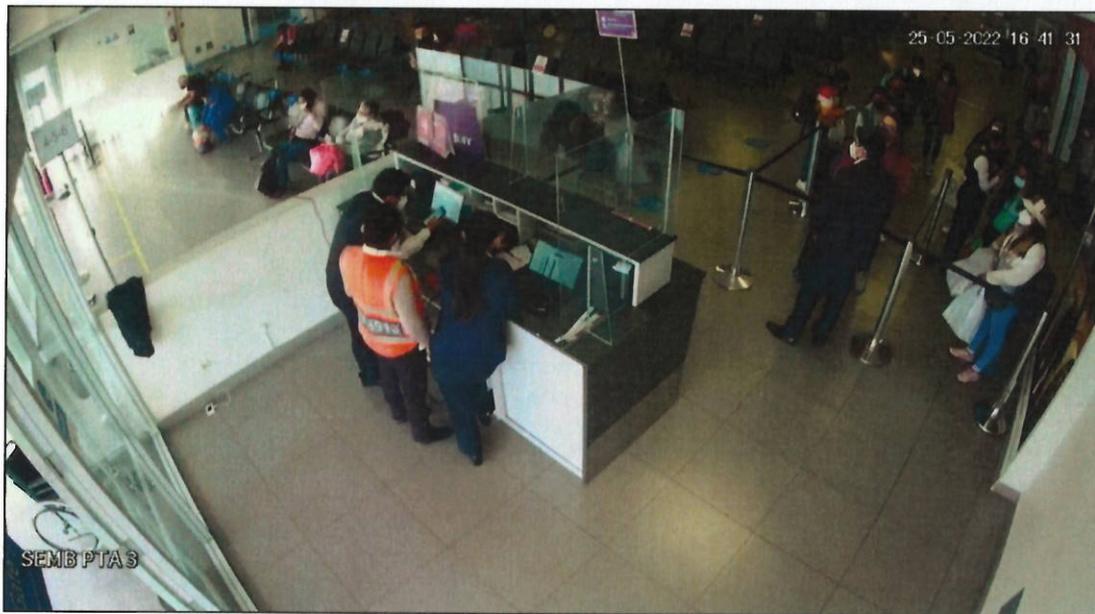
Anexo 02: Extracto comités de facilitación del aeródromo 2021/2022.



ANEXO 01 – EVIDENCIA FOTOGRÁFICA

IMAGEN 01







ANEXO 02 – Extracto Comité de Facilitación del Aeródromo

COMITÉ DE FACILITACIÓN 002-2021

ACTA DE REUNIÓN N° 002-2021

COMITÉ DE FACILITACIÓN

En cumplimiento con la legislación vigente aplicable, se ha convocado de manera virtual al Comité Extraordinario de Facilitación del Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón, siendo las 11:18 horas del 30 de junio del 2021, se ha convocado para la reunión a las siguientes personas:

(...)

Aeropuertos Andinos del Perú (AAP). – Alejandro Chávez Farfán, Para recalcar nuevamente lo indicado en la RM, sobre la coordinación interinstitucional con la PNP para su presencia en el aeropuerto y su labor para el cumplimiento del distanciamiento social y uso obligatorio de doble mascarilla.

Es preciso mencionar que la labor de velar por el cumplimiento de distanciamiento social y uso obligatorio de doble mascarilla no es solo una labor de PNP, AAP o explotadores aéreos, sino una labor de toda la comunidad aeroportuaria, incluidos los locatarios, esto con el fin de seguir siendo un aeropuerto seguro.

PNP Comisaría Aeropuerto.- Liseth Llerena Fernández, la policía está comprometida a cumplir con todas las disposiciones emanadas por el estado.

Aeropuertos Andinos del Perú (AAP). – Alejandro Chávez Farfán, responsabilidades del explotador aéreo

Velar por el cumplimiento de las obligaciones indicadas en los lineamientos sectoriales, tales como el cumplimiento del distanciamiento social, uso de doble mascarilla, etc. Durante todos sus procesos de responsabilidad, es decir, Check in, proceso de embarque y desembarque.

Sobretudo en el proceso de embarque el explotador debe velar por el cumplimiento del distanciamiento de los pasajeros; implementar nuevos procesos o evaluar los existentes para evitar el aglomeramiento en el proceso de embarque (embarques por grupos).

(...)



III. ACUERDOS

En la presente sesión de instalación del comité, los acuerdos a los que se arribaron son los siguientes:

1. La presencia permanente de la PNP para verificar el cumplimiento de la norma (distanciamiento social, uso obligatorio de doble mascarilla, reclamos airados, etc.).
2. El compromiso activo del personal de LLAA para el cumplimiento de las normas dispuestas, distanciamiento y uso de doble mascarilla en sus procesos de responsabilidad.
3. Compromiso por toda la comunidad aeroportuaria para velar por el cumplimiento de los Lineamientos Sectoriales.

Siendo las 12:00 horas del 30 de junio de 2021, se da por concluida la reunión, en señal de conformidad se remitirá la presente acta a través de correo electrónico a la dirección declarado de la entidad participante.

COMITÉ DE FACILITACIÓN 001-2022

ACTA DE REUNIÓN N° 001-2022

COMITÉ DE FACILITACIÓN

En cumplimiento con la legislación vigente aplicable, se ha convocado de manera virtual al Comité Extraordinario de Facilitación del Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón, siendo las 11:00 horas del 29 de marzo del 2022, se ha convocado para la reunión a las siguientes personas:

(...)

III. ACUERDOS

En la presente sesión de instalación del comité, los acuerdos a los que se arribaron son los siguientes:

(...)



4. Los explotadores aéreos deben asegurar la presencia de su personal en sus procesos de responsabilidad (check in, embarque y desembarque), permitiendo procesos ordenados y asegurando principalmente el distanciamiento social entre sus pasajeros.
5. La presencia permanente de la PNP para verificar y dar apoyo en el cumplimiento de la norma (distanciamiento social, uso obligatorio de doble mascarilla, reclamos airados, etc.).

(...)

Siendo las 12:00 horas del 29 de marzo de 2022, se da por concluida la reunión, en señal de conformidad se remitirá la presente acta a través de correo electrónico a la dirección declarado de la entidad participante.

RE: Felicitaciones via web aap.com.pe



Tito Gerardo Luque Rojas

Para jlsamayani@gmail.com

CC Auxiliar Administrativa Arequipa; Javier Rizo-Patrón; Alejandro Chavez Farfan; Abel Flores Quiróz

Responder

Responder a todos

Reenviar



mi. 01/06/2022 9:29



Resolucion 001-2022-AAP-CORREO_2022053121053300.pdf

3 MB

Estimado Señor Jorge Luis Samayani, Buenos Días!

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 001-2022-AAP-CORREO, mediante la cual se resuelve el Reclamo N° 00001-2022-AAP-CORREO-AQP interpuesto por su persona mediante los canales digitales que tiene AAP a disposición de los usuarios del aeropuerto de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



Aeropuertos
Andinos del
Perú

Tito Gerardo Luque Rojas

Administrador

📞 0541 344834 / 980165904

🌐 www.aap.com.pe

📍 Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón"
Av. Aeropuerto s/n Cerro Colorado, Arequipa - Perú

En caso este correo no le llegue en su tiempo de desconexión digital, por favor, revisalo en tu horario laboral. Gracias

De: Abel Flores Quiróz <abel.flores@aap.com.pe>

Todas las carpetas están actualizadas.

Conectado a: Microsoft Exchange



100%