

## Auxiliar Administrativa Juliaca

---

**Para:** Abel Flores Quiróz  
**Asunto:** RE: Prohibición de Ingreso al Aeropuerto

**De:** Alejandro Luna <[alf197518@gmail.com](mailto:alf197518@gmail.com)>  
**Enviado el:** miércoles, 20 de octubre de 2021 06:29  
**Para:** Reclamos <[reclamos@aap.com.pe](mailto:reclamos@aap.com.pe)>  
**Asunto:** Prohibición de Ingreso al Aeropuerto

Buenos días

El día de hoy 20OCT21 a horas 5:50 am me apersoné al aeropuerto de Juliaca para abordar mi vuelo hacia Lima (8:15 am), sin embargo al querer ingresar con la camioneta se me prohibió el ingreso, según el agente de seguridad que aún no está autorizado el ingreso de pasajeros.

Es una falta muy grave que no se permita el acceso a los pasajeros, ya que quedamos expuestos a la delincuencia y cualquier otro peligro externo, ya que además no existía presencia policial exterior.

Quien redacta este correo, tiene equipaje que necesariamente tiene que llevar en un coche y ni siquiera hay cerca a la puerta de ingreso, además hubo una pasajera que no se podía movilizar como una persona sana ya que utilizaba bastón. Debo de utilizarse un criterio efectivo, al menos se debió dejar ingresar a la zona de parqueo y permitir el desembarco de los pasajeros y no dejarlos en la parte externa exponiéndolos al frío, delincuencia, u otro peligro de la vida pública.

Definitivamente muy mal servicio.

Atte

Alejandro Luna Flores  
DNI 00246491  
Reserva JHTPPP

## Auxiliar Administrativa Juliaca

---

**De:** Edgar Gadea Trujillo  
**Enviado el:** martes, 26 de octubre de 2021 01:35 p.m.  
**Para:** alf197518@gmail.com  
**CC:** Supervisor de Seguridad Juliaca; Abel Flores Quiróz; Auxiliar Administrativa Juliaca  
**Asunto:** RE: SU ATENCION - AD JULIACA  
**Datos adjuntos:** Resolución N 001-2021-CORREO-AAP-JUL.pdf

**Importancia:** Alta

Buenas tardes Sr. Luna

Le escribo nuevamente ahora para presentarle nuestra Resolución N°001-2021 como respuesta a su reclamo del día 20 de Octubre de 2021

Estamos en contacto por este medio o via telefónico para resolver cualquier duda que tuviera sobre el documento

Atte

EG

---

**De:** Edgar Gadea Trujillo  
**Enviado el:** miércoles, 20 de octubre de 2021 13:04  
**Para:** alf197518@gmail.com  
**CC:** Supervisor de Seguridad Juliaca <seg.jul@aap.com.pe>; Abel Flores Quiróz <abel.flores@aap.com.pe>; Auxiliar Administrativa Juliaca <aux.jul@aap.com.pe>  
**Asunto:** SU ATENCION - AD JULIACA  
**Importancia:** Alta

Muchas gracias por su comunicación Alejandro Luna Flores , su reclamo será atendido de acuerdo al plazo establecido por ley .

RECLAMO N° 001-2021-AAP-COREO-JUL

Agradeceremos nos autorice expresamente a notificarlo al correo electronico [alf197518@gmail.com](mailto:alf197518@gmail.com)

En caso de ser positivo deberá tener en cuenta los siguientes aspectos :

- Necesidad de contar con una dirección de correo electronico valida
- Habilitación de la opción de respuesta automática de recepción
- Revisión continua de los buzones de correo

Atentamente



Aeropuertos  
Andinos del  
Perú

**Edgar Dario Gadea Trujillo**

Administrador

(51) 51 328226 - Anexo 402 | Celular: (51) 982 799 414

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

Aeropuerto Internacional Inca Manco Capac, Av. Aviacion s/n Juliaca, Puno - Peru



## RESOLUCIÓN N° 001-2021-AAP-CORREO-JUL

**Expediente** : 001-2021-AAP-CORREO-JUL  
**Reclamante** : Alejandro Luna Flores

Juliaca, 25 de Octubre de 2021

### **VISTO:**

El reclamo N° 001-2021-AAP-CORREO-JUL, de fecha 20 de Octubre de 2021, interpuesto por el señor Alejandro Luna Flores identificado con DNI N° 00246491 (en adelante, el Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Inca Manco Capac" 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 debido a que en fecha 20 de Octubre siendo las 5:50 horas se apersonó al Aeropuerto para abordar el vuelo que tenía previsto abordar hacia Lima a las 8:15 horas, sin embargo al pretender ingresar con la camioneta que la transportaba se le habría prohibido el ingreso

Que, sobre el particular, se aprecia que en el presente caso el personal de seguridad del Aeropuerto está cumpliendo una disposición normativa dictada por la autoridad aeronáutica a partir de la pandemia del COVID 19 y que es de obligatorio cumplimiento que señala que el ingreso a los aeropuertos distintos al de Lima es con dos horas de anticipación, siendo en el caso de Lima tres horas, conforme a la imagen a continuación:



## LINEAMIENTOS SECTORIALES PARA LA PREVENCIÓN DEL COVID-19 EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS A NIVEL NACIONAL

### 5.2 Requisitos para el Operador del Aeródromo

El operador del aeródromo es responsable de implementar las siguientes medidas:

- a) Permitir el acceso a las instalaciones del aeropuerto y al terminal de pasajeros, únicamente a los pasajeros con tarjeta de embarque o reserva. No obstante, lo anterior, se puede permitir el ingreso de un acompañante al pasajero para su ingreso a la terminal de pasajeros, en situaciones particulares debido a que el pasajero requiere asistencia para completar los procesos de embarque en la parte pública o por necesidades particulares (ej. menores de edad, personas con discapacidad). En forma adicional está permitido el acceso del personal que labora en el aeropuerto y autoridades que requieran ingresar en atención a sus funciones o competencias.
- b) Para el caso de ingreso de vehículos, colocar avisos o informarles por otro mecanismo que no deben permanecer por tiempo mayor al requerido para el desembarque del pasajero, en caso no utilicen el área de estacionamiento.
- c) El ingreso al aeropuerto por parte de los pasajeros, será con tres (3) horas de anticipación a la hora programada de salida del vuelo, para el caso de Lima; y de dos (2) horas de anticipación para el resto de aeropuertos a nivel nacional.

Que, en ese sentido, si bien se comprende el malestar del Reclamante y se le ofrece las disculpas del caso por las molestias generadas, lo cierto es que el personal de seguridad de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. tiene que dar cumplimiento a la normatividad que está destinada a asegurar el distanciamiento social al interior de los Aeropuertos y evitar aglomeraciones teniendo en cuenta que son espacios cerrados como medida destinada a evitar contagios del COVID 19.

Que, por lo tanto, no existe alguna razón para declarar fundado el reclamo interpuesto, toda vez, reiteramos, que, si bien se comprende el malestar del Reclamante, y se le ofrecen las disculpas del caso por las molestias generadas, lo cierto es que no se aprecia un incumplimiento en el accionar del personal de seguridad y por el contrario se aprecia un cumplimiento a la norma dictada por la autoridad. Sin perjuicio de ello, se tomará en cuenta lo sucedido como oportunidad de mejora y evaluaremos la posibilidad de permitir el ingreso de pasajeros a la playa de estacionamiento del Aeropuerto.

Que, de acuerdo a las consideraciones expuestas, lamentamos lo suscitado y comprendemos el malestar manifestado por el Reclamante; sin embargo, conforme se ha señalado anteriormente y, tras verificarse que se ha procedido conforme a las disposiciones legales sobre seguridad, no se advierte un incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.; razón por la cual, corresponde declarar INFUNDADO el reclamo interpuesto por el Reclamante.

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° 001-2021-AAP-CORREO-JUL interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Juliaca por las razones expuestas en la parte considerativa, sin perjuicio de comprender su malestar y ofrecer las disculpas del caso, por los inconvenientes.

**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 consignado en el reclamo.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERU**



-----  
Edgar Gadea Trujillo  
Administrador de Aeropuerto

<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.*