



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 000001 2024 - AAP - JUL		
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante	
	<i>Eliana Valero Raque</i>	
	Teléfono: <i>987755602</i>	
2	Correo electrónico <i>eliana.v7@hotmail.com</i>	
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/> SI	
	Dirección de correo electrónico: <i>eliana.v7@hotmail.com</i>	
3	Documento de Identidad del Reclamante	
	DNI	Carnet de Extranjería
	<i>01216030</i>	
4	Domicilio del Reclamante	
	Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País	
	<i>JIRON DEZA N° 795 PUNO - PERU</i>	
5	Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo	
	Administrador del Aeropuerto	
6	Identificación y Precisión del Reclamo	
	<p><i>hoy suena arribe de la ciudad de Lima a horas 8.35 A.M. tuve la necesidad de misionar pero lamentablemente todos los baños estaban sucios incluso el preferencial se encontraba atascado. Lamentable, esperamos que este malestar se supere, aclaro me refiero a los baños de este Aeropuerto de Juliaca. Espero Respuesta.</i></p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>	
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)	
	<p><i>[Firma]</i></p> <p>Firma</p>	
	<p>Huella digital</p> <p><i>[Huella]</i></p>	
	<p>Fecha: <i>21</i> de <i>02</i> de 20 <i>24</i></p>	

PROVEEDOR

ANDINO

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

RECLAMO N° 001-2024-AAP-JUL_Aeropuertos Andinos del Perú

1 mensaje

Asistente Administrativa Juliaca <asistente.jul@aap.com.pe>
Para: elianarv7@hotmail.com
Cc: Alejandro Chavez <alejandro.chavez@aap.com.pe>

22 de febrero de 2024, 12:33

Estimada Otilia Valero

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

Tengo a bien notificarle la **Resolución N° 001-2024-AAP-JUL** (adjunto), expedida por nuestra representada, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 001-2024-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.

 **Resolución N° 0001-2024-AAP-JUL.pdf**
683K



RESOLUCIÓN N° 0001-2024-AAP-JUL

Expediente : 0001-2024-AAP-JUL
Reclamante : Otilia Eliana Valero Roque

Juliaca, 21 de Febrero de 2024.

VISTO:

El reclamo N° 0001-2024-AAP-JUL, de fecha 21 de febrero de 2024, interpuesto por Otilia Eliana Valero Roque, identificado con DNI N° 01216030 (en adelante, el Reclamante) mediante el Libro de Reclamaciones de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sobre servicios brindado 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, la Reclamante refiere que cuando quiso hacer uso de los servicios higiénicos se encontraban sucios.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N° 001-2024-ST-AAP-JUL que se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución.

Que, sobre el particular, si bien se comprende el malestar de la Reclamante, de lo indicado en el Informe N° 001-2024-ST-AAP-JUL se advierte los servicios higiénicos antes del inicio de operaciones fueron verificados por la Supervisora de Terminal, y si los mismos al momento se encontraban sucios, se debió a que otros usuarios dieron uso inadecuado al mismo.

Que, en razón a ello no se advierte incumplimiento de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sin perjuicio de los cual se tomará la sugerencia de la Reclamante para que el personal de limpieza realice una limpieza mucho mas frecuente de los servicios higiénicos, y evitar situaciones como la descrita en el reclamo.



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 respecto del reclamo N° 0001-2024-AAP-JUL interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Juliaca por las razones expuestas 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 resolución¹.

Tercero: Notificar la presente Resolución y el Informe N° 001-2024-ST-AAP-JUL 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 001-2024-ST-AAP-JUL

Dirigido a : Enrique Alejandro Chávez Farfán
Asunto : Atención reclamo N°001-2024-AAP-LIBRO RECLAMACIONES
Fecha : Fecha 21/02/2024

Por medio de la presente tengo a bien dirigirme a usted sobre reclamo generado en el libro de reclamaciones N°001-2024-AAP-JUL

PRIMERO: A las 08:26 am llego el vuelo LA2205 procedente de la ciudad de Lima. Y se tuvo un reclamo por parte de la pasajera Otilia E. Valero Roque, quien quiso realizar el uso de los servicios higiénicos del mini hall de llegadas; la pasajera en mención indica que el baño del mini hall se encontraba sucios y en mal estado.

SEGUNDO: Se realizó la verificación de los baños del mini hall antes del reclamo y estos estaban ocupados por usuarios y también se revisó el baño para uso de personas con discapacidad y se pudo evidenciar que el desfogue de agua del inodoro presenta una leve falla, esta falla no se presentaba durante la inspección que se realizó en horas de la mañana antes de iniciar las operaciones.

TERCERO: El Aeropuerto Internacional Inca Manco Cápac – Juliaca, cuenta con servicio de limpieza dado por el GRUPO OL. Estos baños de mini hall son usados por todos los usuarios que visitan nuestro aeropuerto y es probable que lo hayan dejado sucio algún usuario, dejando papeles en el piso o sucio como menciona la Sra. Otilia Eliana Valero Roque.

CUARTO: El día Miércoles 21 de la presente siendo las 06:56 am. la Srta. Magali Pari Mamani Supervisora de terminal realiza la inspección rutinaria por toda la terminal iniciando por los baños ubicados en mini hall (discapacitados, varones y damas) encontrando sin novedad excepto faltante de papel toalla o rollo el cual se comunica al personal de OL para que puedan abastecer lo faltante.

Durante las inspecciones que se realiza a diario por el supervisor de terminal hubiera alguna observación ejemplo de piletas, inodoros, focos, etc. con respecto a la infraestructura se comunica directamente al personal de mantenimiento para su revisión y mantenimiento respectivo.

QUINTO: Cabe mencionar que el personal de OL que se encuentra en el mini hall principal; también realiza su revisión y limpieza en los servicios higiénicos de su área designada y tampoco se tuvo reporte de alguna anomalía en horas de la mañana por parte de personal de limpieza.

SEXTO: Se tendrá las recomendaciones efectuadas por la pasajera. Para que el personal de limpieza se encuentre frecuentemente en los servicios higiénicos y mantener limpio los sanitarios. Así mismo se coordinó con personal de mantenimiento para que realice el mantenimiento correctivo del baño de uso preferencial.



- Se adjunta fotos de inspección en horas de la mañana por la supervisora de terminal y como personal de OL ingresando para revisión de los servicios higiénicos

Atentamente.



Jimmy Jeffer Almanza Piño
Supervisor de Terminal



ANEXO FOTOS DE INSPECCION

