



Aerpuertos
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 000004 2024 - AAP - JUL | | |
| 1 | Nombre y Apellido completos del Reclamante | |
| | Luis Alberto Cisneros Huamani | |
| | Teléfono: 944 268 569 | |
| 2 | Correo electrónico | |
| | Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/> | |
| | Dirección de correo electrónico: luisash@outlook.com | |
| 3 | Documento de Identidad del Reclamante | |
| | DNI | Carnet de Extranjería |
| | 41942289 | |
| 4 | Domicilio del Reclamante | |
| | Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País | |
| | Av. Algarobos Mz D Lt. 22 Asociación de Vivienda Granada - villa el Salvador | |
| 5 | Dependencia de Aerpuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo | |
| | Administrador del Aeropuerto | |
| | Alejandro Chávez. | |
| 6 | Identificación y Precisión del Reclamo | |
| | <p>En la entrada del embarque a proxímadamente a las 8:45 am. me solicitaron el DNI, diciendoles que está en trámite el duplicado por pérdida, me indican que puede ser el brevete y les muestro mi brevete electrónico y el personal me indica que debe ser en físico. Mi reclamo va en el sentido que tanto brevete físico y digital tienen la misma validez y en otros aeropuertos no he tenido problemas, me pidieron sellos que toman tiempo y podría perder el vuelo, Sugiero puedan instruir a su personal que el MTC emite ambos formatos de brevete con igual validez.</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p> | |
| 7 | Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso) | |
| | | |
| | Firma | Huella digital |
| | | |
| | Fecha: 08 de Mayo de 2024 | |

PROVEEDOR

RECLAMO N° 004-2024-AAP-JUL_Aeropuertos Andinos del Perú

1 mensaje

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

10 de mayo de 2024, 15:28

Para: luisc14@outlook.com

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

Estimado Sr. Luis Cisneros

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

Tengo a bien notificarle la **Resolución N° 004-2024-AAP-JUL** (adjunto), expedida por nuestra representada, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 004-2024-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 le llegue en tu tiempo de desconexión digital, por favor, revisalo en tu horario laboral. Gracias.

 **Resolución N 0004-2024-AAP-WEB-JUL.pdf**
458K



RESOLUCIÓN N° 0004-2024-AAP-WEB-JUL

Expediente : 0004-2024-AAP-WEB-JUL
Reclamante : Luis Alberto Cisneros Huamaní

Juliaca, 10 de mayo del 2024

VISTO:

El reclamo N° 004-2024-AAP-WEB-JUL de fecha 8 de mayo del 2024, interpuesto por Luis Alberto Cisneros Huamaní, quien se identifica con DNI N° 41942289 (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, al presentar su licencia de conducir electrónica en reemplazo de su documento de identidad para ingresar a la sala de embarque, el personal le pidió algunos requerimientos adicionales lo que considera innecesario pues sostiene que las licencias de conducir física y electrónica tienen la misma validez.

Que, sobre el particular, se cuenta con el INFORME N°009-2024-AAP-YDAM que da cuenta de lo sucedido, que se adjunta y forma parte de la presente resolución.

Que, al respecto, debe tenerse presente que las disposiciones aeronáuticas para efectos de la identificación de las personas, no necesariamente coinciden con las disposiciones de las licencias de conducir para efectos de verificar que el poseedor de la misma cuenta con las condiciones y capacidades necesarias para conducir vehículos.

Que, lo mencionado guarda relación con las diferentes finalidades que se tienen en las disposiciones y en el caso de las disposiciones de seguridad aeronáutica se requiere comprobar la identidad de las personas que van a ingresar a una zona de acceso controlada.



Que, en el presente caso, conforme se indica se procedió de acuerdo al procedimiento de seguridad aeroportuaria para comprobar la identidad de la persona, teniendo en cuenta además que la propia disposición sobre licencias de conducir electrónica establece que la Licencia de Conducir de conducir electrónica cuenta con un Código de Verificación que permite comprobar su autenticidad en Sistema Nacional del Conductores, es decir que requiere de comprobación (Decreto Supremo N° 026-2020-MTC).

Que, en ese sentido, no se aprecia un indebido proceder en la comprobación que se realizó pues la finalidad de las disposiciones de seguridad aeronáutica es la de identificar a las personas que ingresan a la sala de embarque por tratarse de una zona de acceso restringido y controlado.

Que, de acuerdo con ello, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto, sin perjuicio de comprender el malestar del Reclamante y ofrecerle las disculpas del caso por las molestias que el procedimiento de seguridad puede haber generado, pero a su vez agradeciendo también su comprensión debido a la necesidad de garantizar la seguridad de las operaciones aeronáuticas.

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° 004-2024-AAP-WEB-JUL interpuesto por la Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Juliaca por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el INFORME N°009-2024-AAP-YDAM, sin perjuicio de comprender el malestar del Reclamante y ofrecerle las disculpas del caso por las molestias que el procedimiento de seguridad puede haber generado, pero a su vez agradeciendo también su comprensión debido a la necesidad de garantizar la seguridad de las operaciones aeronáuticas.

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

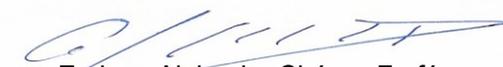
El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo.

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



Tercero: Notificar la presente Resolución y el INFORME N°009-2024-AAP-YDAM 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 N°009-2024-AAP-YDAM

PARA : Enrique Alejandro Chávez Farfán
Administrador Aeropuerto Juliaca

DE : Yena Diana Añaños Mendoza
Supervisora de seguridad- Juliaca

FECHA : 08 de mayo del 2024

ASUNTO : DESCARGO AL RECLAMO N°004-2024-AAP-JUL

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo N°004-2024-AAP-JUL:

| | |
|---|--|
|  | <p>Siendo las 08:37 horas se presenta el pasajero del vuelo LA2210, Sr. Luis Alberto Cisneros Huamaní al puesto de control TUAU con la tarjeta de embarque electrónico y una licencia de conducir electrónica, donde el personal de Securitas Sr. Pumacajia Robert, le indicó de manera cortés, que coordine con el personal de la Línea aérea y mencione que no cuenta con un documento válido.</p> |
|  | <p>Siendo las 08:38 horas el pasajero en mención procede con dirigirse a los mostradores de la línea aérea de LATAM</p> |
|  | <p>Siendo las 08:39 horas, el sr. Cisneros, es atendido por el personal de SWISSPORT-LATAM; quien procede con emitir una tarjeta de embarque visada.</p> |



| | |
|--|--|
| <p>08-05-2024 08:41:02</p> <p>PUERTA TUAU</p> | <p>Siendo las 08:41 horas el Sr. Cisneros, procede con dirigirse nuevamente al puesto de control TUAU.</p> |
| <p>08-05-2024 08:48:21</p> <p>PUERTA TUAU</p> | <p>Siendo las 08:48 horas, el pasajero sr. Cisneros, procede con ingresar al puesto de inspección a través del puesto de control TUAU.</p> |
| <p>08-05-2024 08:50:28</p> <p>POST MAQUINA</p> | <p>Siendo las 08:50 horas, el pasajero culmina con el proceso de inspección y procede con solicitar el libro de reclamaciones.</p> |

Por todo lo expuesto, se concluye que:

1. De acuerdo con el **Programa de seguridad del aeropuerto en el CAP 4.4 Control de acceso a las ZSR** El procedimiento a aplicarse para la realización del control de acceso se encuentra descrito en el Anexo 1 del presente capítulo.

En el caso del ingreso de los pasajeros a las salas de embarque, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. verifica que:

- El pasajero presente una tarjeta de embarque de forma impresa o electrónica (dependiendo de las condiciones de cada aerolínea) para un vuelo con salida prevista en el aeropuerto de Juliaca,



- *El nombre y apellido señalado en la tarjeta de embarque coincidan con el documento de viaje presentado por el pasajero. El documento de viaje presentado debe ser el original, contar con una fotografía integrada y confirmar que dicha fotografía corresponda al pasajero. Ente los documentos válidos de viaje, se consideran:*
 - a) *Pasajeros Nacionales: Documento Nacional de identidad (DNI), Licencia de Conducir (emitida por el MTC), Tarjetas de Identidad Militar, Pasaporte, u otro documento debidamente notificado por el explotador aéreo al área de seguridad del aeropuerto de Juliaca.*
 - b) *Pasajeros Extranjeros: Pasaporte, Cédula de identificación (según convenios internacionales), carnés de extranjería, solamente.*

En los casos que el pasajero no cuente con un documento de viaje (ej. debido a robo o pérdida), el área de seguridad del aeropuerto de Juliaca ha implementado un formato de autorización de embarque de pasajeros, en el cual cada explotador aéreo dependiendo de sus procedimientos de seguridad podrá aprobar el embarque del pasajero según la evaluación realizada.

2. Asimismo, de acuerdo a lo descrito en el programa de seguridad se procedió con solicitar la validación con la línea aérea para proceder con la autorización de ingreso al pasajero.

Conclusiones:

- 1.- El personal de Seguridad AVSEC, actuó acorde a lo descrito en el Programa de seguridad del Aeropuerto vigente y procedió con coordinar de manera inmediata con el personal de la línea aérea.
2. Posterior a la validación, se permitió el ingreso al pasajero sin ningún contratiempo.

Cabe indicar que, si bien es cierto que el MTC emite la licencia virtual, este de acuerdo a lo dispuesto por el mismo, la licencia virtual requiere de una validación por parte de los responsables.

Es todo cuanto debo informar.



Yena Diana Añaños Mendoza
Jefe de Seguridad del Aeropuerto Juliaca

Adjunto:

1. Solicitud extraordinaria de líneas aéreas
2. Tarjeta de embarque





ANEXOS

1. SOLICITUD EXTRAORDINARIA DE LÍNEAS AÉREAS

| | |
|---|--|
| N°: 00001 | |
| Solicitud Extraordinario de líneas aéreas. | |
| Fecha: <u>08-05-29</u> | Aerolínea: <u>LATAM</u> |
| Autorización de embarque <input checked="" type="checkbox"/> | Negación de embarque <input type="checkbox"/> |
| Motivo: <u>Proceso de cobro Virtual</u> | |
| Pasajero: <u>Jesús Cisneros Huamani^o</u> | |
| DNI: _____ | Vuelo: <u>2210</u> |
| Nombre del responsable de aerolínea: <u>Claudia Gamero L.</u> | Firma:  |

2. TARJETA DE EMBARQUE

| | | |
|-------------------------------------|--------------|---|
| Tarjeta de Embarque - Boarding Pass | |  |
| CISNEROS HUAMANI/LUIS | | CISNEROS HUAMANI/LUIS |
| LA 2210 | 08MAY | LA 2210 08MAY 073 |
| 10:25 | CRUSA | 073 |
| JULIACA | LIMA | JUL |
| GATE | 09:25 | 13E |
| GRUPO 5 | EMBARQUE 073 | ET |

