



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 000005		2024 - AAP - JUL	
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante				
	Magali Helia CHOQUEMAYANI MENDOZA				
	Teléfono: 92278 9097				
2	Correo electrónico				
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>				
	Dirección de correo electrónico: magita_helia@gmail.com				
3	Documento de Identidad del Reclamante				
	DNI	Carnet de Extranjería		Pasaporte	
	43490026				
4	Domicilio del Reclamante				
	Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País				
	Urb. APROMISO T2 C LT 09				
5	Dependencia de Aerpuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo				
	Administrador del Aeropuerto				
6	Identificación y Precisión del Reclamo				
	<p>mi persona madre del pasajero Diego Julio Cepián Hilary CHOQUEMAYANI DNI 60771443 Programado por el vuelo HZ 5166. Realizo el CHECKING NN 091 a horas. 12 horas tiempo en el mismo aeropuerto mostrando las autorizaciones notariales. observe que no había cola y a pocas horas de la compra de billete para mi menor hijo en el transcurso de la compra llegó un bus con pasajeros y completaron la cola por lo que me acerque al personal de aerpuertos andinos mencionandole mi caso y solicitando una extensión respecto al tiempo y la cola, me dijo que espere y haga la cola me preocupe y solicite el apoyo al personal de SKY y nos llevo a la sala de embarque llegando a ingresar 1 persona y le solicitamos lo mismo y nos pidieron calma y que continuemos en la cola.</p> <p>teniendo el conocimiento tanto el personal de SKY y Aerpuertos Andinos mencionaron que continuemos en la cola, mi persona precupo la situación de hora por lo que decían que tomar las medidas y priorizar el ingreso sin embargo mi hijo me llamo telefonicamente que no pudo abordar.</p> <p>El personal de SKY y Aerpuertos Andinos-S.A. no utilizaron una medida preventiva y/o de contingencia frente a los usuarios pasajeros tanto de LAN y SKY perjudicados ya que mi persona trabaja en Juliaca y mi hijo estudia en Lima. generandome preocupacion y uso inadecuado de recursos en mi centro de labores para solucionar esta situación</p>				
7	Relación de medios probatorios que se acompañan ( de ser el caso)				
	Camaros de Seguridad				
	Firma			Huella digital	
	Fecha: 12 de mayo de 2024				

PROVEEDOR

ANDINO

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

**RECLAMO N° 005-2024-AAP-JUL\_Aeropuertos Andinos del Perú**

1 mensaje

Asistente Administrativa Juliaca <asistente.jul@aap.com.pe>  
Para: "mayitahelia@gmail.com" <mayitahelia@gmail.com>

14 de mayo de 2024, 18:13

Estimada Srta. Magali Choquemamani

Por medio de la presente le saludamos cordialmente y en atención al asunto. Tengo a bien notificarle la [Resolución N° 005-2024-AAP-JUL](#) (adjunto), expedida por nuestra representada, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 005-2024-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° 0005-2024-AAP-JUL.pdf**  
10449K



## RESOLUCIÓN N° 0005-2024-AAP-JUL

**Expediente** : 0005-2024-AAP-JUL  
**Reclamante** : Magali Helia Choquemamani Mendoza

Juliaca, 14 de Mayo de 2024.

### **VISTO:**

El reclamo N° 0005-2024-AAP-JUL, de fecha 12 de Mayo de 2024, interpuesto por Magali Helia Choquemamani Mendoza, identificada con DNI N° 43490026 (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 llegó al aeropuerto a las 12:00 horas y realizó su check in al pasaje de su menor hijo Diego Julio Ceprian, y al observar que no había cola aprovecho para hacer compra de bebidas y que en el transcurso de ello llegó un bus con pasajeros que formaron cola para el ingreso a la Sala de Embarque, momento en que la Reclamante se acercó su menor hijo, pidiendo tener prioridad respecto a las demás personas que hacían su cola para ingresar a la Sala de Embarque, y que habría habido demora en el ingreso que haga que su menor hijo no pueda abordar el vuelo.

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

Que, sobre el particular, conforme señala el informe y como refiere la propia reclamante, esta llegó al aeropuerto a las 12:00 horas, esto es fuera del horario establecido para presentarse en el Aeropuerto para vuelos nacionales (02 horas de anticipación a la salida del vuelo), y muy a pesar de ello en lugar de realizar todas las gestiones para ingresar a la Sala de Embarque, se dispusieron a realizar compras en el Hall Principal del Aeropuerto,



permitiendo que la cola de ingreso se congestione y recién pretender ingresar a la sala de embarque a las 12:40 horas, esto es veinte minutos antes de la salida de su vuelo.

Que ante dicha situación y al tomar conocimiento de dicha situación el personal de seguridad de AAP, realiza la gestión para que los pasajeros del vuelo H25166, puedan ingresar de manera prioritaria, sin efectuar la cola de ingreso, facilitándole el ingreso a la sala de embarque, sin embargo, de la priorización de ingreso, el hijo de la reclamante no pudo abordar el vuelo al haber llegado tarde

Que, en razón a ello no se advierte incumplimiento de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., debido a que el retraso en la llegada al Aeropuerto y al ingreso a la Sala de Embarque, de la Reclamante y su menor hijo, no es un hecho atribuible a mi representada, toda vez que la reclamante no llegó con 2 horas de anticipación a la salida de su vuelo, y al llegar con retraso, espero la aglomeración de la cola de ingreso a la sala de embarque, para pretender ingresar, con tan solo 20 minutos de anticipación a la hora de salida del vuelo de su menor hijo y que muy a pesar de las gestiones del personal de seguridad de AAP para el ingreso prioritario, no pudo abordar el vuelo.

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° 0005-2024-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 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 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, el Informe N° 001-2024-INF-JUL-AAP al correo consignado en el reclamo

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Alejandro Chávez Farfán  
Gerente del Aeropuerto de Juliaca



**INFORME N°001-2024-INF-JUL-AAP**

**PARA** : Enrique Alejandro Chávez Farfán  
**Gerente de Aeropuerto Juliaca**

**DE** : Alber Quispe Mamani  
**Auxiliar de Informes y Perifoneo**

**FECHA** : 13 de mayo de 2024

**ASUNTO** : Informe de reclamo N° 005-2024-AAP-JUL

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo N° 005-2024-AAP-JUL colocado el 12 de mayo del presente año.

El día 12 de mayo la señora identificada como Magali Helia Choquemamani con número de DNI: 43490026 colocó un reclamo a través del libro de reclamaciones de Aeropuertos Andinos del Perú.

Al respecto debo indicar que la Sra. Magali Helia Choquemamani madre del pasajero Diego Julio Ceprian quien iba viajar en el vuelo Sky Airline H25166 del día en mención, el mismo que tenía hora de salida programada a las 13:00 horas, se acerca a mi persona aproximadamente a las 12:40 horas indicándome que, si podía ingresar directamente al área de embarque porque ya era tarde para su vuelo (**Ver Anexo 01**), lo cual yo le indique que tiene que hacer su cola ya que era un único ingreso hacia sala de embarque, y dejarla pasar por delante de los demás pasajeros en cola podría generar molestias; pero se consultaría en toda la cola de pasajeros si habían otros pasajeros del vuelo de Sky Airline para poder priorizarlos, ya que se encontraban también ingresando a la sala de embarque los pasajeros del vuelo LATAM LA2208 con horario de salida 13:40 horas.

Debido a que si había algunos otros pasajeros del vuelo de SKY en la cola de ingreso al área de embarque se pidió a los pasajeros de LATAM que por favor si podían esperar un momento para que ingresen los pasajeros de SKY por que el vuelo ya iba cerrar y se empezó con la segregación de pasajeros de SKY junto con personal de la aerolínea.

Se debe mencionar que la Sra. Magali Helia Choquemamni junto a su menor hijo debieron presentarse con tiempo prudencial al embarque de su vuelo, ya que como se pudo mencionar, la reclamante se presenta con mi persona tan solo 20 minutos antes de la hora programada de la salida del vuelo (13:00 horas); el tiempo recomendado para su presentación en el aeropuerto para vuelos nacionales es de al menos 02 horas previas a la hora programada de salida del vuelo.

De igual manera, se debe recalcar que se apoyó con un ingreso preferente a la sala de embarque, junto con otros pasajeros al momento de la segregación de pasajero en la cola de ingreso, esto cuando por procedimiento regular se debió respetar la cola única de ingreso.

Cabe señalar, que varios pasajeros no llegaron a embarcar debido a que el vuelo Sky Airline H25166 ya se encontraba cerrado. Así mismo tampoco embarco el sr. Diego Julio Ceprian.

Es todo cuanto debo informar.



**Alber Quispe Mamani**  
**Auxiliar de Informes y Perifoneo**

**Adjunto:** Anexo 01

INGRESO AL HALL PRINCIPAL Y EN DIRECCION AL COUNTER DE SKY





PRIMER CONTACTO ENTRE PASAJERO Y PERSONAL AAP



PERSONAL DE AEROLINEA Y AAP SEGREGACION DE PASAJEROS





HORA DE INGRESO Y SALIDA DEL PASAJERO DEL CAFETIN DE HARINA DE OTRO COSTAL





PASAJEROS QUE NO LLEGARON A EMBARCAR EL VUELO SKY H25166



PASAJERO SR. DIEGO JULIO CEPRIAN LLEGANDO A GATE 02 DE SALA DE EMBARQUE.  
ENCONTRANDOSE CON LOS DEMAS PASAJEROS QUE NO LLEGARON A EMBARCAR EN EL VUELO SKY  
H25166





PASAJEROS QUE NO LLEGARON A EMBARCAR EL VUELO SKY H25166



PASAJERO SR. DIEGO JULIO CEPRIAN LLEGANDO A GATE 02 DE SALA DE EMBARQUE.  
ENCONTRANDOSE CON LOS DEMAS PASAJEROS QUE NO LLEGARON A EMBARCAR EN EL VUELO SKY  
H25166

