



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 N° 000001		2023 - AAP - JUL	
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante		
	Gisela Aida Loayza Quintanilla		
	Teléfono: 958918417		
2	Correo electrónico		
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico		<input checked="" type="checkbox"/> Sí
	Dirección de correo electrónico: gloayzag7@gmail.com		
3	Documento de Identidad del Reclamante		
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
	46287803		
4	Domicilio del Reclamante		
	Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País		
	Saint Saenz 496 San Borja dpto 101		
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>Hoy al llegar al aeropuerto vi que un perro grande de raza mestiza estuvo corriendo por la pista de aterrizaje, me llamo la atención porque esto es peligroso tanto como pasajeros y para el mismo animal. Quise ver cual era su protocolo ante esta situación pero lo unico que vi es que espantaban el perro y uno saco su arma, asumi que lo metaron pero lo cual no estoy de acuerdo porque hay una ley de protección animal.</p> <p>El señor Jimmy Almanza Pino (supervisor de terminal) me indicó que esto es recurrente, le pregunte que de que manera prevenen esta situación pero me dijo que no pueden hacer nada porque los policiaos mismos meten a estos animales, fuera de esto su trato fue pésimo y sucio.</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio) Entiendo la situación pero debieron prevenir estas situaciones tanto para seguridad de los pasajeros y de estos seres vivos.</p>		
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
	situaciones tanto para seguridad de los pasajeros y de estos seres vivos.		
Firma		Huella digital	
Fecha: 10 de Mayo de 2023			

ANDINO

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

RECLAMO || RESOLUCIÓN N° 001-2023-AAP-JUL_Aeropuertos Andinos del Peru

Asistente Administrativa Juliaca <asistente.jul@aap.com.pe>
Para: gloayza7@gmail.com

11 de mayo de 2023, 11:58

Buenas Tardes Srta. **Giuliana Aida Loayza Quintanilla**

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

Tengo a bien notificarle la [Resolución N° 001-2023-AAP-WFB-JUL](#) (adjunto), expedida por nuestra representada, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 001-2023-AAP-JUL interpuesto por su persona en nuestras instalaciones del Aeropuerto Internacional "Inca Manco Cápac" de la ciudad de Juliaca.

Sin otro particular, me despido de Usted afirmando mi más alta consideración y estima personal.


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.

2 adjuntos

 **INFORME N°011-2023-AAP-CCFFJPH.pdf**
1635K

 **Resolucion N°001-2023-AAP-JUL.pdf**
1203K



RESOLUCIÓN N° 0001-2023-AAP-JUL

Expediente : 0001-2023-AAP-WEB-JUL
Reclamante : Giuliana Aida Loayza Quintanilla

Juliaca, 11 de mayo del 2023

VISTO:

El reclamo N° 001-2023-AAP-JUL de fecha 10 de mayo del 2023, interpuesto por Giuliana Aida Loayza Quintanilla, quien se identifica con DNI N° 46287803 (en adelante, la 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, la Reclamante presenta su queja señalando lo siguiente:

"Hoy 10 de mayo fui al aeropuerto de Juliaca, vi que un perro se metió a la pista de aterrizaje, me llamo la atención porque era un perro grande y me dejo pensando que así como el perro se metió a la pista de aterrizaje cualquier persona podría hacer lo mismo y atentar contra la vida de los pasajeros y trabajadores. Me pregunte cuál sería sus protocolos ante esta situación, pero lo que vi me indigno ya que empezaron a espantar al perro con palos, y uno de los trabajadores que andaba por ahí en bicicleta tenía un arma colgada, persiguió al animal hasta unos arbustos y vi como se sacó el arma y apunto hacia el. Entiendo que se debe priorizar la vida de los pasajeros pero lo que me indigno más aún fue la respuesta de él trabajador Jimmy almanzo pilco, pues me dijo que esto era recurrente, le pregunté cómo evitaban esta situación ya que hay una ley de protección animal y me dijo que no podían hacer nada ya que no había quien supervive los alrededores y q seguirían matando animales indefenso" (SIC).

Que, sobre el particular, se cuenta con el INFORME N°011-2023-AAP-CCF/FJPH que se que se adjunta y se pronuncia sobre lo acontecido y forma parte integrante de la presente resolución.



Que, sobre el particular, corresponde indicar que se agradece la preocupación mostrada y se comprende lo indicado en el Reclamo.

Que, en efecto, constituye un riesgo para la seguridad de las operaciones aéreas las intromisiones que se puedan presentar en determinadas áreas del Aeropuerto no solamente de personas sino también de fauna, razón por la cual se tienen las seguridades del caso y los protocolos correspondientes para evitar que se produzcan intromisiones y en caso de producirse evitar que generen una consecuencia lamentable.

Que, al respecto, la autoridad aeronáutica civil supervisa permanentemente la seguridad que se tienen en los aeropuertos del país e incluso verifica el cumplimiento de los protocolos y manuales de gestión, por ejemplo, el de control de fauna a fin de lograr evitar que se produzcan incidentes o accidentes a consecuencia de dichas intromisiones.

Que, de modo alguno no se adoptan acciones sin respetar las normas legales y en el caso que se producen intromisiones de fauna se adoptan mecanismos que permiten dispersar o ahuyentar a las mismas a fin de garantizar la seguridad operacional como ocurre con el empleo de pistolas de pirotecnia, que se utilizó en el caso concreto referido por la Reclamante.

Que, en consecuencia, no obstante comprender la preocupación de la Reclamante, en presente caso, no se advierte un incumplimiento en el protocolo empleado por lo que corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto, agradeciendo nuevamente la preocupación de la Reclamante y precisando que la empresa adopta los protocolos supervisados permanentemente por la autoridad aeronáutica y en caso no se cumplan con los mismos, la empresa adoptará las acciones pertinentes.

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° 001-2023-AAP-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°011-2023-AAP-CCF/FJPH, agradeciendo la preocupación de la Reclamante y precisando que la empresa adopta los protocolos supervisados permanentemente por la autoridad aeronáutica y en caso no se cumplan con los mismos, la empresa adoptará las acciones pertinentes

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°011-2023-AAP-CCF/FJPH al correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Juan Huanca
Administrador del Aeropuerto de Juliaca (e)

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.