



## RESOLUCIÓN N° 00011-2024-AAP-JUL

**Expediente :** 00011-2024-AAP-JUL  
**Reclamante :**

Juliaca, 02 de diciembre del 2024

### **VISTO:**

El reclamo N° 00011-2024-AAP-JUL, de fecha 23 de Noviembre de 2024, interpuesto por  identificado con DNI N°  (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, el Reclamante indica que el día 23 de noviembre se encontraba en una operación médica de la empresa MEDEVAC cuyo objetivo era transportar a un paciente en estado crítico a Lima. Al respecto, el Reclamante precisa que, al llegar al Aeropuerto de Juliaca, este no permitía el ingreso de la ambulancia debido a que un camión de PROSEGUR se encontraba realizando operaciones. Finalmente, cuando se le otorga acceso a la ambulancia, no se brindan facilidades al familiar para que pase los controles de acceso.



Que, a partir del reclamo interpuesto, se realizaron las investigaciones correspondientes que incluyeron los descargos del personal de seguridad involucrado, así como la visualización de las imágenes de las cámaras de seguridad en los extractos relativos al episodio antes narrado.

Que, de las investigaciones efectuadas, se observa que a las 13:10 horas del día 23 de noviembre, ingresó un vehículo de PROSEGUR al tener programado un envío de remesas en un vuelo con hora de salida a las 14:00 horas. Minutos después, a las 13:16 horas, se aproxima a la puerta de ingreso una ambulancia, siendo el caso que esta transportaba a un paciente y personal médico con el objetivo de que realicen el vuelo MEDEVAC Air Majoro OB2104P. Sin embargo, la puerta de acceso PV5 (Puerta N° 01) se encontraba custodiada por un vehículo porta valor de PROSEGUR, por lo que tuvieron complicaciones con el ingreso.

Que, al observar esta situación, el personal de seguridad del Aeropuerto procede a realizar las coordinaciones necesarias para que el vehículo de PROSEGUR se desplace y permita el ingreso a la ambulancia. De esta manera, a las 13:25 horas, la ambulancia ingresa para someterse a la inspección, siendo el caso que al acompañante del paciente se le indicó que ingresara por el puesto de inspección de pasajeros acompañado por el coordinador de la línea aérea.

Que, al respecto, es necesario dividir el siguiente reclamo en dos extremos, (i) respecto de aquel referido a la presencia del camión de PROSEGUR en la puerta de acceso PV5 (Puerta N° 01) del Aeropuerto; y, (ii) el referido al ingreso del familiar del paciente, el mismo que fue sometido a los controles de seguridad.

Que, respecto del extremo (i) antes mencionado, es necesario indicar que el "Procedimiento de Ingreso de Valorados", vigente para el Aeropuerto de Juliaca y que regula los procedimientos internos vinculados a vehículos porta valores, precisa que parte del protocolo de ingreso y actuación de este tipo de vehículos es que: *"posterior al ingreso de el / los vehículos portan valores, el oficial de seguridad AVSEC y/o el Agente de Seguridad cierra las puertas de acceso para evitar que ingrese otro vehículo no autorizado. Se permitirá el estacionamiento de otro vehículo blindado de la empresa porta valores a modo de custodia externa en la calle de ingreso"*.

Que, como se observa, el procedimiento vigente indica que es posible que un vehículo de custodia – del vehículo porta valor – se estacione en la calle de ingreso, esto por motivos de seguridad respecto de las operaciones que el vehículo porta valor se encuentra realizando. En ese sentido, la presencia de dicho vehículo en la puerta de acceso PV5 (Puerta N° 01) se encuentra acorde con los procedimientos del Aeropuerto.

Que, respecto del extremo (ii) referido al acceso al Aeropuerto del familiar del paciente, es necesario precisar que, tal como se mencionó líneas arriba, dicha persona fue derivada al puesto de inspección, siendo el caso que, en situaciones como estas, de ingresos de una ambulancia para vuelos médicos, en caso los pacientes se encuentren acompañados de familiares o alguna otra persona cercana, estas deben pasar por el control de seguridad de pasajeros, siendo este el procedimiento regular.

Que, como se observa, de lo expuesto, Aeropuertos Andinos del Perú S.A., en el caso en cuestión, no ha vulnerado normativa alguna, sin embargo, resulta necesario indicar





que la empresa comprende totalmente el malestar del Reclamante. En ese sentido, expresamos nuestras disculpas por la incomodidad que pudo generar la situación antes expuesta; y, resulta necesario expresar también que experiencias como estas nos permiten verificar cómo continuar optimizando nuestros procedimientos internos con el fin de seguir brindando un servicio adecuado que responda a las diferentes necesidades de los usuarios.

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° 00011-2024-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>.

**Tercero:** Notificar la presente Resolución al correo consignado en el reclamo

### **AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**

---

<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.*



Alejandro Chávez Farfán  
Gerente del Aeropuerto de Juliaca