



FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

- De ser el caso, adjuntar copia simple del documento que acredita la representación.

RECLAMO N° 2017 - AAP - TCG		
Datos completos del Reclamante		
Coroline Rodriguez Loiva		
Teléfono 93 234492		
Dirección		
Agustin La Rosetoro 915 Lima		
Provincia / Departamento		
Lima		
País		
Perú		
Número de Identidad del Reclamante		
DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
70434040		
Correo electrónico		
Permito que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input type="checkbox"/>		
Competencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. ante quien se interpone el Reclamo		
Administrador del Aeropuerto		
Descripción y Precisión del Reclamo		
<p>Queja por mala atención en la Sda de espera de Salida de pasajeros del Supervisor Matollona y el Señor Brover puesto que tienen que cerrar la Sala por temas operacionales, Solicito una Sesión al personal por el mal trato al cliente.</p>		
(Adjuntar otra página de requerir más espacio)		
Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
<p><i>Coroline RL</i></p>		
Firma		Huella digital
Fecha: 16 de Septiembre de 2017		

PROVEEDOR





**Aeropuertos Andinos del Perú  
Aeropuerto de Tacna**

**001-2016/SST**

**INFORME N°010-2017- AAP- AVSEC- TCQ**

**A: ALBERTO KURIZ PONCE  
ADMINISTRADOR AEROPUERTO TACNA**

**DE: GROVER VEGA PEREZ  
JEFE DE SEGURIDAD AEROPUERTOTACNA**

**ASUNTO: DESCARGO RECLAMO**

**FECHA: 16 DE SETIEMBRE DEL 2017**

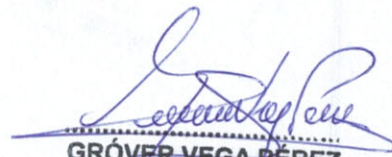
Mediante la presente me dirijo a Ud. para informarle que el día de hoy a las 18:30 hrs aproximadamente luego de atender el vuelo Peruvian Airlines P9236 se estaba procediendo a cerrar la Sala de Llegada de Pasajeros donde una pasajera posteriormente identificada como la Srta. Carolina Rodriguez no deseaba salir de dicha Sala.

Me apersoné a dicha Sala a pedido del personal de seguridad 3R y se le pidió de buena manera que podía esperar en otra sala (Hall Principal) mientras esperaba que la recogieran ya que el personal de seguridad del aeropuerto - 3R - por motivos operacionales y seguridad tenía que cerrar dicha Sala. ( relevo turno mañana con turno noche , recojo de coches portaequipajes de la parte pública entre otros ) por lo que no podía permitir su permanencia en la sala de Llegada por tener contacto de la parte pública con nuestras zonas de seguridad restringidas.

Cabe señalar que en ningún momento se le faltó el respeto a la Srta. en mención y tampoco se le trató mal como señala en su reclamo, al contrario fue ella que levantó la voz al expresar su opinión.

Es todo cuanto tengo que informar para su conocimiento.

Atentamente,

  
**GROVER VEGA PÉREZ**  
Jefe de Seguridad  
Aeropuerto Tacna







# INFORME DE NOVEDADES

RE-OPE-015

VERSIÓN:0

A : Supervisor Seguridad Sr Gromer VEGA  
 DE : ASA NATALLONA MEDINA ULOMINA  
 ASUNTO : INCIDENTE SALA 1166ABA  
 FECHA : 16-09-17  
 PUESTO : Jefe Gump

N° 023-2017

### Novedades (1):

SIENDO LAS 18:40 DEL DIA EN CURSO MIENTRAS REALIZABA MI RELAVO EN SALA DE ILLYDE EN EL ASA ESPINOZA EL ME INFORMA QUE HABIA AL PASAJERO QUE SE NEGABA A SALIR DE LA SALA. A LO QUE YO ME ACERCO A CONVERSAR EN LA SRA CAROLINA RODRIGUEZ LEIVA DNI 70434040 INDIICANDOLE QUE PODRIAN EN LA SALA TENIA QUE SER ARRADQ PARA PODER CONTINUAR EN MIS FUNCIONES Y QUE PODIA IR A LA SALA DE ESPERA DEL HALL DONDE ESTABAN MAS COMODA A LO CUAL SE NEGABA ROTUNDAMENTE INDIICANDO SE LE ESTABA MATRIALANDO COSA QUE NO ES CIERTO TENIENDO COMO TESTIGO AL SR FREDY BALTARAZ ROJAS EN DNI 41689173 TAXISTA FRECUENTE DEL AEROPUERTO.

EN NINGUN MOMENTO SE LE TOCA NI SE LE OFENDIO SALO SE LE INDICO A LA SITA QUE PODRIAN PASAR A LA SIGUIENTE SALA. ELLE INDIICABA Q SOLO SE QUEDARIA 5 MINUTOS, AL FIN SE RETIRO A HALL A FORMULAR SU RECLAMO PETICIONANDO DEL HALL A LAS 19:10 MEDIO HORA DESPUES DEL INCIDENTE

Es todo lo que tengo que exponer

### Riesgos potenciales (2)

### Acciones propuestas (3)

#### Nota:

- (1) Para ser llenado por el Agente de Seguridad
- (2) Para ser llenado por el Supervisor
- (3) Para ser llenado por el Jefe de Operaciones

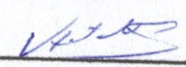
Jefe de Operaciones (3)

Supervisor (2)

Agente de Seguridad (1)

V° B°

  
 GROMER VEGA PÉREZ  
 Jefe de Seguridad  
 Aeropuerto Tacna

  
 Post Firma: NATALLONA MEDINA  
 ULOMINA



## RESOLUCIÓN N° 004-2017-AAP-TCQ

**Expediente** : 004-2017-AAP-TCQ  
**Reclamante** : Carolina Rodríguez Leiva

Tacna, 19 de setiembre de 2017.

### **VISTO:**

El reclamo N° 004-2017-AAP-TCQ de fecha 16 de setiembre de 2017, interpuesto por Carolina Rodríguez Leiva, identificada con DNI N° 70434040 (en adelante, la Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa" de la ciudad de Tacna (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 aduciendo un mal trato de parte del personal de la empresa en la Sala de llegadas del Aeropuerto, puesto que tenían que cerrar la referida Sala por temas operacionales.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe del Jefe de Seguridad del Aeropuerto que se anexa a la presente que da cuenta de lo sucedido.

Que, al respecto, pese a que no es posible evidenciar el maltrato referido por la Reclamante por lo que no corresponde declarar fundado el presente reclamo, la empresa ha considerado conveniente redoblar las capacitaciones a su personal fin de que las indicaciones que se realicen a los usuarios sean lo más respetuosas posibles y no den la impresión de que sea inadecuado.

Que, asimismo, se agradece la comprensión de la Reclamante respecto de la necesidad de trasladar a las personas de un lugar a otro del Aeropuerto a fin de dar seguridad a los bienes y operaciones que se realizan en el Aeropuerto, no obstante señalar nuestro compromiso de mitigar el impacto de dichas situaciones cuando surja la necesidad del traslado.



Que, 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° 004-2017-AAP-TCN, interpuesto por la Reclamante en el Aeropuerto de Tacna por las razones expuestas en los párrafos anteriores, sin perjuicio de indicar a la Reclamante que la empresa redoblará las capacitaciones a su personal para optimizar el trato que se otorgue a los usuarios y mitigar el impacto cuando exista necesidad de trasladar a los usuarios de un ambiente a otro en el aeropuerto por motivos operacionales y de seguridad como el acontecido.

**Segundo:** Señalar que la presente Resolución pone fin a la instancia y en consecuencia, puede ser impugnada dentro de un plazo máximo de (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en el artículo 21 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

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


**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Alberto Kuriz Ponce  
Administrador del Aeropuerto de Tacna



**RESOLUCIÓN N° 004-2017-AAP-TCN**  
**ANEXO 1**

	<b>Aeropuertos Andinos del Perú</b> <b>Aeropuerto de Tacna</b>	<b>001-2016/SST</b>
---	---	---------------------

**INFORME N°010-2017- AAP- AVSEC- TCQ**

**A:** ALBERTO KURIZ PONCE  
ADMINISTRADOR AEROPUERTO TACNA

**DE:** GROVER VEGA PEREZ  
JEFE DE SEGURIDAD AEROPUERTOTACNA

**ASUNTO:** DESCARGO RECLAMO

**FECHA:** 16 DE SETIEMBRE DEL 2017

Mediante la presente me dirijo a Ud. para informarle que el día de hoy a las 18:30 hrs aproximadamente luego de atender el vuelo Peruvian Airlines P9236 se estaba procediendo a cerrar la Sala de Llegada de Pasajeros donde una pasajera posteriormente identificada como la Srta. Carolina Rodriguez no deseaba salir de dicha Sala.

Me apersoné a dicha Sala a pedido del personal de seguridad 3R y se le pidió de buena manera que podía esperar en otra sala (Hall Principal) mientras esperaba que la recogieran ya que el personal de seguridad del aeropuerto - 3R - por motivos operacionales y seguridad tenía que cerrar dicha Sala. ( relevo turno mañana con turno noche , recojo de coches portaequipajes de la parte pública entre otros ) por lo que no podía permitir su permanencia en la sala de Llegada por tener contacto de la parte pública con nuestras zonas de seguridad restringidas.

Cabe señalar que en ningún momento se le faltó el respeto a la Srta. en mención y tampoco se le trató mal como señala en su reclamo, al contrario fue ella que levantó la voz al expresar su opinión.

Es todo cuanto tengo que informar para su conocimiento.

Atentamente,

  
**GROVER VEGA PÉREZ**  
Jefe de Seguridad  
Aeropuerto Tacna



Carta N° 872-2017-AAP

**CARGO**

Lima, 20 de Septiembre de 2017.

Señora  
**CAROLINA RODRÍGUEZ LEIVA**  
Avenida Agustín de la Rosa Toro N° 915  
San Luis.-

De nuestra consideración,

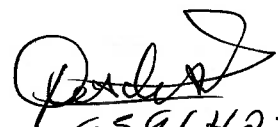
Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 004-2017-AAP-TCQ, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 004-2017-AAP-TCQ, de fecha 16 de Septiembre de 2017, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional "Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa" de la ciudad de Tacna.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**

  
**Javier Rizo-Patron Larrabure**  
Apoderado

  
09596427  
Yolanda Rios de Valdez  
20/09/17  
VECINA



**Aeropuertos Andinos**

Av. Felipe Pardo y Aliaga 657 Of. 403, San Isidro, Lima – Perú – Tel (511) 640 7230  
[www.aap.com.pe](http://www.aap.com.pe)