



Aeropuertos
Andinos del
Perú

AEROPUERTO INTERNACIONAL " ALFREDO RODRÍGUEZ BALLÓN"
AREQUIPA

Av. Aeropuerto S/N, Distrito de Cerro Colorado. Provincia y Departamento Arequipa – Perú

RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

Nº 000006

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

RECLAMO N°		2021 - AAP - AQP		
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante			
	Fabriola Beatriz Gordillo Hernández			
	Teléfono 958 150 532			
2	Correo electrónico fagher@hotmail.com			
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico			<input checked="" type="checkbox"/> SI
3	Documento de Identidad del Reclamante			
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte	
	40711935			
4	Domicilio del Reclamante			
	Calle / Jirón / Avenida			
	Calle José María Arguedas # 298			
	Provincia / Departamento			
	AREQUIPA			
	País			
	PERÚ			
5	Dependencia de aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quien se interpone el Reclamo			
	Administrador del Aeropuerto			
6	Identificación y Precisión el Reclamo			
	<p>El día de hoy llevando a mis pedidos al aeropuerto para un viaje internacional el personal de vigilancia del aeropuerto no me permitió el ingreso diciendo que el conserje no estaba aún en servicio. Al preguntar los motivos se porta groseramente, volteando la cara e ignorándonos. Al volver a hablarle en reiteradas oportunidades el sr. de LAN se acerca y permite el paso solo a los pasajeros. El reclamo es por el comportamiento grosero del personal de vigilancia de turno desde</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>			
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)			
	Ley 03/03/21 a horas 16 horas aprox.			
		Firma	Huella digital	
Fecha: 03 de Marzo		de 20 21		

PROVEEDOR

Auxiliar Administrativa Arequipa

De: Auxiliar Administrativa Arequipa
Enviado el: martes, 09 de marzo de 2021 15:11
Para: fagoher@hotmail.com
CC: Enrique Alejandro Chavez Farfan
Asunto: RESOLUCION N° 006-2021-AAP-AQP
Datos adjuntos: RESOLUCIÓN 006-2021-AAP-AQP.pdf

Seguimiento:	Destinatario	Entrega
	fagoher@hotmail.com	
	Enrique Alejandro Chavez Farfan	Entregado: 09/03/2021 15:11
	Abel Flores Quiróz	Entregado: 09/03/2021 15:11

Buenos tardes:

Estimada señorita Fabiola Beatriz Gordillo Hernández,

nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 006-2021-AAP-AQP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 006-2021-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



**Aeropuertos
Andinos del
Perú**

Mercedes Consuelo Carhuayo Munive

Auxiliar Administrativo

☎ (51) 54 344834 - Anexo 210 | Celular: (51) 961 051 625

🌐 www.aap.com.pe

📍 Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón, Av. Aeropuerto s/n Cerro Colorado, Arequipa - Perú



RESOLUCIÓN N° 0006-2021-AAP-AQP

Expediente : 0006-2021-AAP-AQP
Reclamante : Fabiola Beatriz Gordillo Hernández

Arequipa, 9 de Marzo de 2021

VISTO:

El reclamo N° 0006-2021-AAP-AQP, de fecha 3 de Marzo de 2021, interpuesto por la señora Fabiola Beatriz Gordillo Hernández identificada con DNI N° 40711935 (en adelante, la Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de la ciudad de Arequipa (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 debido a menciona haber recibido un trato inadecuado por parte del personal de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

Que, sobre el particular se debe tener en cuenta, que del Informe N° 004-2021-AAP-JSDA de fecha 4 de Marzo del 2021, que se adjunta a la presente, no se advierte un indebido comportamiento o proceder del personal de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. y por el contrario se aprecia que se procedió conforme a la normatividad vigente facilitando el ingreso a las personas adultas con un acompañante.

Que, sin perjuicio de ello que motiva que el Reclamo devenga en infundado, la empresa no niega que en ocasiones puede suceder que las indicaciones del personal de seguridad para el cumplimiento y respeto de la normatividad, puedan eventualmente confundirse o dar la impresión de un trato inadecuado, por lo que se comprende el malestar de la Reclamante y se le ofrece las disculpas del caso por dicha impresión que puede haber recibido.

Que, asimismo, se le indica a la Reclamante que a fin de que no se confunda los requerimientos o información que de el personal con trato indebidos, la empresa redoblará la capacitación como medida complementaria, pues es intención de la empresa que los usuarios perciban correctamente los comportamientos de su personal.





Que, de acuerdo con las consideraciones expuestas, se comprende el malestar de la Reclamante y se le ofrece las disculpas del caso, no obstante que corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto.

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° 0006-2021-AAP-AQP interpuesto por el Reclamante en el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en la parte considerativa, sin perjuicio de comprender su malestar y ofrecer las disculpas del caso por la impresión recibida y precisar que la empresa redoblará la capacitación de su personal conforme a lo indicado anteriormente.

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 correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Enrique Alejandro Chávez Farfán
Administrador Aeropuerto Arequipa (e)



RESOLUCIÓN N° 0006-2021-AAP-AQP
ANEXO



INFORME N° 004-2021-AAP-JSDA



PARA : Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador Aeropuerto Arequipa

DE : José Samuel De Los Ríos Alfaro
Jefe de seguridad - AQP

FECHA : 04 de marzo del 2021.





ASUNTO : Reclamo N° 0006-2021-AAP-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo Nro. 0006-2021, del día 03 de marzo del presente año. Los sucesos se presentan en la siguiente línea de tiempo:

Horas	Fotografía	Comentario
3:59:11	 <p>puerta 2</p>	<p>Se presentan un pasajero en la puerta de Ingreso N° 2 del terminal y solicita su ingreso. El personal de seguridad consulta en que aerolínea y vuelo viajaban. El pasajero contesta que eran del vuelo LA 2143 de las 19:00 horas. El personal de vigilancia informa que el ingreso se permite con dos horas antes a la salida del vuelo y que debían esperar en la zona de las carpas para su ingreso a las 17:00 horas. El pasajero le indica que es una persona mayor junto con su acompañante y que les permita el ingreso. El personal de seguridad le indica que lo iba a consultar con su supervisor, que le diera un momento.</p>
3:59:59		<p>El personal ingresa a realizar la consulta al supervisor que estaba próximo a la puerta de ingreso, el cual le indica que proceda con el ingreso de los pasajeros.</p>
3:59:59	 <p>puerta 2</p>	<p>Transcurrido un minuto (4:01:00 PM), como se muestra, se informa que se iba a permitir el ingreso a los pasajeros, en ese momento dicha autorización también se le informa al personal de LATAM que se encontraba en la puerta para la entrega de las declaraciones de salud.</p>
4:01:00		








<p>4:01:37</p>	 <p>puerta 2</p>	<p>4:01:37 se toma la temperatura del pasajero (adulto) y procede con su ingreso.</p>
<p>4:01:53</p>	 <p>puerta 2</p>	<p>El personal de vigilancia permite el ingreso de un acompañante de la pareja de pasajeros adultos, permitiendo su acceso para el apoyo de ingreso de equipaje de los pasajeros mayores.</p>
<p>4:01:55</p>	 <p>puerta 2</p>	<p>4:01:55 se toma la temperatura de la pasajera y procede con su ingreso.</p>
<p>4:02:03</p>	 <p>puerta 2</p>	<p>4:02:03 Solicita el ingreso una segunda acompañante de la pareja de pasajeros adultos. El personal de seguridad te informa que solamente pueden ingresar pasajeros y que además deben tener su protector facial. Se debe resaltar, como se muestra en anterior ítem, ya se había dado la facilidad de ingreso de un acompañante.</p>





<p>4:03:15</p>		<p>Se acerca la reclamante, cuando se estaba atendiendo a una pasajera, a quien se le estaba informando que debía de esperar a su hora de ingreso y que solamente se había permitido el ingreso de los otros pasajeros, al ser personas adultas. Por lo que se termino de informar la restricción a la primera persona que se estuvo atendiendo, para después volver a informar de la restricción a la usuaria que realizo el reclamo. En dicho momento, se retiraba la persona que ayudo a ingresar a los pasajeros.</p>
<p>4:03:46</p>		<p>Observando el inconveniente, se acerca el supervisor de seguridad quien le informa nuevamente de la restricción a la reclamante. A pesar de la información brindada, solicita el libro de reclamaciones, expresándole su molestia por no dejarla ingresar a la terminal. Por lo que el supervisor procedió a entregarle el libro de reclamos.</p>
<p>4:19:51</p>		<p>La reclamante culmina de llenar el libro de reclamaciones y espera junto con su acompañante en la parte exterior de la terminal.</p>

Con lo expuesto, se puede apreciar claramente que se brindo la información de las restricciones de ingreso en reiteradas oportunidades a los usuarios, hubo una atención rápida y fluida por parte del personal de vigilancia, donde incluso el mismo supervisor procede a brindar la información de las condiciones de ingreso a las personas.

Debemos señalar que los requisitos de ingreso, son establecidos y cumplidos en base a lo señalado en los lineamientos del Ministerio de Transporte y Comunicaciones, debido a la coyuntura de emergencia sanitaria por la cual estábamos atravesando, el ingreso al terminal aéreo por los pasajeros, se realiza con 2 horas antes a la salida programada de los vuelos, con la finalidad de cumplir los aforos permitidos y asegurar además el tiempo necesario para cumplir con todos los protocolos requeridos de seguridad.





LINEAMIENTOS SECTORIALES PARA LA PREVENCIÓN DEL COVID-19 EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS A NIVEL NACIONAL

5.2 Requisitos para el Operador del Aeródromo

El operador del aeródromo es responsable de implementar las siguientes medidas:

- a) Permitir el acceso a las instalaciones del aeropuerto y al terminal de pasajeros, únicamente a los pasajeros con tarjeta de embarque o reserva. No obstante, lo anterior, se puede permitir el ingreso de un acompañante al pasajero para su ingreso a la terminal de pasajeros, en situaciones particulares debido a que el pasajero requiere asistencia para completar los procesos de embarque en la parte pública o por necesidades particulares (ej. menores de edad, personas con discapacidad). En forma adicional está permitido el acceso del personal que labora en el aeropuerto y autoridades que requieran ingresar en atención a sus funciones o competencias.
- b) Para el caso de ingreso de vehículos, colocar avisos o informativos por otro mecanismo que no deben permanecer por tiempo mayor al requerido para el desembarque del pasajero, en caso no utilicen el área de estacionamiento.
- c) El ingreso al aeropuerto por parte de los pasajeros, será con tres (3) horas de anticipación a la hora programada de salida del vuelo, para el caso de Lima, y de dos (2) horas de anticipación para el resto de aeropuertos a nivel nacional.

Dicho requisito de ingreso se establece de acuerdo con el cumplimiento del lineamiento sectorial para la prevención del COVID 19 en la prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros a nivel nacional, emitido por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, donde indica claramente en la sección 5.2 Requisitos para el operador del aeródromo (a), que el ingreso a la terminal de pasajeros es únicamente para pasajeros que acrediten tener una tarjeta de embarque o reserva.

El mismo requisito, también se encuentra señalado en nuestro Protocolo de reinicio de operaciones para la prevención del contagio del COVID-19, ADM-AAP-PT-001(a), donde se señala:

- e. Los pasajeros deben cumplir los siguientes requisitos para poder ingresar a la terminal de pasajeros:
 - Pasajeros que cuenten con un boarding pass o comprobante de compra de pasaje (boleto/factura).
 - Pasajeros que tengan programado un vuelo durante las próximas 02 horas.
 - Presentarse al aeropuerto 02 horas antes del vuelo para el caso de los vuelos nacionales y 03 horas antes del vuelo para el caso de vuelos internacionales.

Podemos concluir que la restricción de ingreso se realiza en base al cumplimiento de los lineamientos sectoriales del Ministerio de Transportes y Comunicaciones y los Protocolo de ingresos de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. frente a la prevención del COVID 19, los mismos que se encuentran comunicados a los usuarios en general, por medio de las diversas redes sociales de Aeropuertos Andinos del Perú.





Aeropuertos
Andinos del
Perú



Aeropuertos
Andinos del
Perú



La información fue brindada por el personal de seguridad por medio del agente y el mismo supervisor, los tiempos de atención fueron rápidos y el personal brindo incluso la facilidad de ingreso a una persona para que ingrese los equipajes de los pasajeros que eran adultos.

Esto es todo en cuanto tengo que informar.

Atentamente,

José Samuel De Los Ríos Alfaro
Jefe de seguridad del aeropuerto de Arequipa.

Av. Mariscal José de La Mar
N° 1263, oficina 601
Miraflores, Lima - Perú
(51) 1 6407230
www.aap.com.pe



Av. Mariscal José de La Mar
N° 1263, oficina 601
Miraflores, Lima - Perú
(51) 1 6407230
www.aap.com.pe

