



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 000017

- 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		
	Cristhian Guevara Vásquez		
	Teléfono 946 785398		
2	Correo electrónico		
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/> xpunkit@gmail.com		
3	Documento de Identidad del Reclamante		
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
	71448044		
4	Domicilio del Reclamante		
	Calle / Jirón / Avenida Residencial Monterico Mg. "F" 2to 1 - J.L.B.R.		
	Provincia / Departamento Arequipa - 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>Llegue al aeropuerto a las 08:40 del día 01 Agosto 2021, lugar en el cual había un gran cúmulo de personas esperando ingresar al aeropuerto (aprox 100), el personal encargado de la cola indicaba los vuelos, mi persona procedió a indicarle al personal de seguridad que yo portaba un arma de fuego la cual tendría que intervenir con anticipación a lo que menciono de persona que me permitió el ingreso al aeropuerto (Sr. Wilson Rogue Torres) procediendo a suscribir a ingresar a la cola como se indicaba de esta manera al retrasar mi ingreso, al momento de llegar al counter para realizar el trámite con mi arma de fuego se me indicó que no se encontraba el personal de seguridad que lo recepciona.</p>		
7	Relación de medios probatorios que se acompañan ( de ser el caso)		
	Las cámaras de video vigilancia del exterior del aeropuerto como en campo midas a lo mencionado en este documento.		
	Firma	Huella digital	
	Fecha: 01 de Agosto de 20 21		

PROVEEDOR







**RESOLUCIÓN N° 0017-2021-AAP-AQP**

**Expediente : 0017-2021-AAP-AQP**  
**Reclamante : Cristhian Guevara Vásquez**

Arequipa, 10 de Agosto de 2021

**VISTO:**

El reclamo N° 0017-2021-AAP-AQP, de fecha 01 de Agosto de 2021, interpuesto por el señor Cristhian Guevara Vásquez identificado con DNI N° 71448044 (en adelante, el 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, el Reclamante presenta su queja señalando que al llegar a las 08:40 AM al Aeropuerto había una fila de pasajeros de por lo menos 100 personas y que bajo esas circunstancias procedió a indicarle al personal de seguridad que requería ingresar anticipadamente al aeropuerto para declarar su arma, ante lo cual se le indicó que debía esperar su turno. Que, tras ubicarse en la fila y esperar su turno procedió a ingresar y que al acudir al Counter de la línea aérea, el personal a cargo le indicó que no contaba con personal de seguridad para atenderlo.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N° 017-2021-AAP-JSDA que se adjunta como anexo a la presente y que da cuenta de lo sucedido con las imágenes incluso obtenidas de las cámaras que existen en el Aeropuerto.

Que, lo primero que corresponde manifestar es que la empresa comprende el malestar del Reclamante por los hechos acontecidos.







Que, asimismo, de las imágenes que se adjuntan, no se aprecia que el personal de Aeropuertos Andinos del Perú haya actuado indebidamente con respecto al Reclamante y que haya retrasado injustificadamente su ingreso a la terminal o que en todo caso haya incumplido algún procedimiento a su cargo al no facilitar anticipadamente el ingreso del Reclamante conforme lo requería.

Que, con respecto al procedimiento de declaración de armas, dicho procedimiento no se encuentra a cargo de Aeropuertos Andinos del Perú, siendo dicho procedimiento exclusivo de la línea área transportadora.

Que, en ese sentido, el hecho de que el personal de la línea aérea haya indicado al Reclamante que no cuenta con personal de seguridad para realizar el procedimiento de declaración de armas, no es un hecho que se le puede imputar a Aeropuertos Andinos del Perú,

Que, de las pruebas revisadas no se aprecia que Aeropuertos Andinos del Perú haya afectado de manera indebida al Reclamante y por el contrario, se procedió conforme a la normatividad aplicable en lo que respecta a sus funciones y competencias.

Que, en todo caso, la falta del personal de seguridad por parte de la línea aérea para atender el procedimiento requerido por el Reclamante es un tema que escapa a las funciones de Aeropuertos Andinos del Perú que corresponde ser respondido por la línea aérea en atención al procedimiento establecido a su cargo y comunicado a los pasajeros.

Que, de acuerdo con ello, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto por el Reclamante y dejar a salvo su derecho de recurrir a la línea aérea en caso así lo considere pertinente para que ésta le dé formalmente y documentadamente las explicaciones que correspondan respecto de la falta de personal de seguridad.

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° 0017-2021-AAP-AQP interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el Informe N° 017-2021-AAP-JSDA, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho del Reclamante derecho de recurrir a la línea aérea en caso así lo considere pertinente para que ésta le dé formalmente y documentadamente las explicaciones que correspondan respecto de la falta de personal de seguridad .

**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.**



Tito Luque Rojas  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

---

<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.*





**RESOLUCIÓN N° 0017-2021-AAP-AQP**  
**ANEXO**



**INFORME N° 017-2021-AAP-JSDA**



**PARA** : Tito Gerardo Luque Rojas  
**Administrador Aeropuerto Arequipa**

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

**FECHA** : 04 de agosto del 2021.




**ASUNTO** : Reclamo N° 0017-AAP-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo Nro. 0017.  
Los sucesos se presentan en la siguiente línea de tiempo:

Horas	Fotografía	Comentario
9:44:02		Se visualiza por primera vez al pasajero que aparece en cámaras de la puerta de ingreso al terminal a las 9:44 horas.  Se debe señalar que el ingreso a la terminal para el vuelo 2101, estuvo habilitado desde las 8:50 horas. Es decir, a la hora que se presento el pasajero, ingresaban los pasajeros de los siguientes vuelos, incluyendo a los pasajeros del vuelo de 2101 programado para las 10:50 horas, ya que los mismo ingresan ordenadamente por orden de llegada.
9:44:30 - 10:05:48		El pasajero ingresa a la terminal y forma la cola para el counter de la aerolínea, desde las 9:44:30 hasta las 10:05:48.  En ese momento, según lo señalado por el pasajero, el personal de la aerolínea le indica que no cuentan con personal de seguridad para que pueda declarar su arma y realizar el procedimiento para su envío por bodega.







<p>10:08:45 - 10:15:36</p>	 <p>hallpuerta2</p> <p>hallpuerta2</p>	<p>A las 10:08:45 el pasajero se dirige al área de informes del aeropuerto, solicitando personal de seguridad para poder declarar y enviar su arma.</p> <p>El personal de informes le indica que dicho procedimiento es responsabilidad de la línea aérea, por lo que debe de gestionar directamente con su aerolínea.</p>
<p>10:15:56</p>	 <p>hallpuerta1</p>	<p>El pasajero se dirige al counter de la línea aérea solicitando el personal para la declaración de su armamento. Sin embargo, según lo señalado por el pasajero, le indican nuevamente que en dicho momento no cuentan con personal de seguridad de la línea aérea.</p>
<p>10:21:23</p>	 <p>hallpuerta2</p> <p>puerta 2</p>	<p>El pasajero se dirige al personal de seguridad de Aeropuertos Andinos del Perú, y le indica que por su culpa, había perdido el vuelo y procede a retirarse de la terminal de pasajeros a las 10:21 horas.</p>







<p>10:28:59</p>	 <p>puerta 2</p> <p>hallpuerta2</p> <p>hallpuerta1</p>	<p>A las 10:28:59 el pasajero vuelve a ingresar al terminal de pasajeros, esperando unos minutos en el hall del terminal, para posteriormente dirigirse al counter de la aerolínea.</p>
<p>10:38:05</p>	 <p>hallpuerta2</p> <p>hallpuerta2</p>	<p>Posteriormente el pasajero se dirige al área de informes, solicitando el libro de reclamos.</p> <p>Por lo que es atendido por jefe de base, quien explica que la responsabilidad de la declaración y recepción de las armas es responsabilidad de la línea aérea. Sin embargo, indica que deseaba realizar su reclamo, por lo que procede a entregar el libro de reclamaciones.</p>







Por todo expuesto ante el reclamo del pasajero y lo evidenciado en el sistema de CCTV, se debe comentar que:

- En las cámaras de seguridad ubicadas en la puerta de ingreso a la terminal de pasajeros, se logra visualizar por primera vez al pasajero a las 9:44 horas.  
El pasajero indica que estuvo a las 8:40 en dicha puerta solicitando el ingreso, sin embargo, como se muestra en las siguientes imágenes, no se visualiza al pasajero en la puerta de ingreso a la hora que se indica.



Asimismo, el pasajero de haber estado antes de las 8:50 horas solicitando su ingreso (2 horas antes a la salida de su vuelo), tampoco se hubiera otorgado el acceso, ya que se debe señalar que conforme 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, 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 AEREO DE PASAJEROS A NIVEL NACIONAL**

**5.2. Requisitos para el Operador del Aeródromo**

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

- 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.
- Para el caso de ingreso de vehículos, colocar avisos o informarles 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.
- 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.

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:

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





- 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 (boleta/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.

Tanto en el protocolo del Ministerio de Transporte y Comunicaciones del Estado Peruano y el protocolo de reinicio de operaciones de Aeropuertos Andinos del Perú, se especifica que los pasajeros deben realizar su ingreso 2 horas antes a la hora de salida de su vuelo y portando su boleto de viaje y/o comprobante de compra de pasaje, lo cual aplica para los procedimientos de los explotadores aéreos y el operador de aeródromo.

Dicha condición también es de conocimiento del explotador aéreo, ya que dicho protocolo también es de cumplimiento de estos, y las mismas están reflejadas en los comités de seguridad del aeropuerto. Por lo que el personal del explotador aéreo debió atender al pasajero, siendo ellos responsables del procedimiento de declaración de armas y estando en el tiempo para su atención.

- Como se indica en el Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil (PNSAC), el Transporte de armas de fuego por parte del pasajero es responsabilidad del explotador aéreo, por lo que Aeropuerto Andinos del Perú no tienen competencia en dicho procedimiento el cual se realiza entre pasajero y línea aérea.

Atentamente,

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





## Auxiliar Administrativa Arequipa

---

**De:** Auxiliar Administrativa Arequipa  
**Enviado el:** martes, 10 de agosto de 2021 12:30  
**Para:** xpunkix@gmail.com  
**CC:** Tito Gerardo Luque Rojas; Abel Flores Quiróz  
**Asunto:** RESOLUCIÓN N° 0017-2021-AAP-AQP  
**Datos adjuntos:** RESOLUCIÓN N° 0017-2021-AAP-AQP.pdf

Buenos días:

Estimado señor Cristhian Guevara Vásquez,

nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 0017-2021-AAP-AQP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 0017-2021-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto 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](http://www.aap.com.pe)

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