

## Auxiliar Administrativa Tacna

---

**De:** Javier Rizo-Patrón  
**Enviado el:** miércoles, 26 de octubre de 2022 08:21  
**Para:** Alberto Kuriz Ponce; Auxiliar Administrativa Tacna; Abel Flores Quiróz  
**Asunto:** RV: RECLAMO

**Marca de seguimiento:** Seguimiento  
**Estado de marca:** Marcado

FYI

---

**De:** Jhon Surco Huayna <jsurco@hotmail.com>  
**Enviado el:** martes, 25 de octubre de 2022 09:37 p. m.  
**Para:** Reclamos <reclamos@aap.com.pe>  
**Asunto:** RECLAMO

Buenas noches Sres. de AAP

Mi nombre es Jhon Lucho Surco Huayna, con DNI 29701375, con domicilio en la ciudad de Tacna. La presente es para presentar un reclamo, también ampliar y precisar lo redactado en el libro de reclamaciones de fecha domingo 23 de octubre por la actuación del personal de la empresa asignada al control de viajeros de esa fecha.

Mi menor hijo Jhon Gabriel Surco Ninaja, de 17 años, estudiante de una universidad en Lima, fue impedido de ingresar a la zona de embarque para tomar el vuelo de las 12:30 h a la capital de la República debido a que, según exigía la trabajadora, no tenía la autorización notarial para viajar solo.

Se le explicó a la trabajadora, que no era la primera vez que viajaba mi hijo que ya tiene incluso el DNI azul. Ya lo había hecho en anteriores ocasiones solo y en ningún momento le exigieron este documento.

Su viaje era urgente, porque tenía examen el lunes a primera hora. A pesar de la explicación, del pedido de favor, hasta de ruego, la señora que inicialmente no quiso identificarse ni se inmutó y no permitió su ingreso.

Se habló con personal de la aerolínea, que en un primer momento también no dejaron que mi hijo ingrese a la zona de embarque, pero al final entendieron, pero ya era tarde y aceptaron reprogramar su viaje en el siguiente turno de las 16 h. Era un día domingo, no atiende ninguna notaría para que pueda redactar el documento.

Confiados en que ya se había superado todo, porque incluso se firmó una autorización redactada en una hoja simple, y firmada por mi persona y mi esposa, con huella dactilar, regresamos a las 15 h para que aborde su vuelo de las 16 h.

Al acercarse a la puerta de ingreso a la zona de embarque, nuevamente la trabajadora se negó a que ingrese mi hijo, pese a que el personal de la aerolínea le dijo que si podía entrar. Ante su terca posición al personal de la aerolínea no le quedó otra que decir que no solo son ellos, también la administración del aeropuerto lo que controlan el ingreso.

Incluso al personal policial se le habló y explicó, que estábamos ambos padres, que se hizo un documento, que no era la primera vez que viajaba solo, pero nada. Se perdió todo el día, y no solo en lo económico, entre idas y venidas, sino la exposición a un menor de edad a pasar este triste episodio y perjudicarse en sus estudios.

Entiendo el trabajo de la señora del aeropuerto, que creo que tiene el nombre de Ana, pero a veces creo es necesario actuar como un ser humano. Y para mayor claridad le pido que revise las imágenes de las cámaras de seguridad.

Aquí viene mi otro reclamo y exijo una respuesta. ¿Por qué se permitió el viaje de mi hijo en la ruta Tacna a Lima del sábado 13 de agosto en el vuelo de la tarde si no tenía autorización notarial de sus padres para

## Auxiliar Administrativa Tacna

---

**De:** Alberto Kuriz Ponce  
**Enviado el:** miércoles, 26 de octubre de 2022 17:01  
**Para:** jsurco@hotmail.com; jlsurco@gmail.com  
**CC:** Auxiliar Administrativa Tacna; Javier Rizo-Patrón  
**Asunto:** RECLAMO 001-2022-AAP-CORREO-TCQ  
**Datos adjuntos:** Resolución N 0001-2022-AAP-CORREO-TCQ.pdf

Buenas tardes Sr., Jhon Lucho Surco Huayna,  
Se adjunta a la presente, Resolución N°0001-2022-AAP-CORREO-TCQ, en repuesta a su reclamo interpuesto por su persona hacia el Aeropuerto de Tacna, Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa, via correo electrónico el 25Octubre2022.



### Alberto Kuriz Ponce

Administrador

☎ (052) 570 072 / 955 763 514

🌐 [www.aap.com.pe](http://www.aap.com.pe)

📍 Aeropuerto Internacional "Coronel Carlos Ciriani"  
Car. Panamericana Sur s/n Santa Rosa, Tacna - Perú

En caso este correo te llegue en tu tiempo de desconexión digital, por favor, revisalo en tu horario laboral. Gracias.

Reconoce el talento

Ingresa a nuestro Libro de Felicitaciones:  
<https://www.aap.com.pe/librodefelicitaciones>





## RESOLUCIÓN N° 0001-2022-AAP-CORREO-TCQ

**Expediente** : 0001-2022-AAP-CORREO-TCQ  
**Reclamante** : Jhon Lucho Surco Huayna

Tacna, 26 de octubre de 2022

### **VISTO:**

El reclamo N° 001-2022-AAP-CORREO-TCQ de fecha 25 octubre de 2022, interpuesto mediante correo electrónico por Jhon Lucho Surco Huayna identificado con DNI N° 29701375 (en adelante, el 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 señalando lo siguiente:

*"Mi nombre es Jhon Lucho Surco Huayna, con DNI 29701375, con domicilio en la ciudad de Tacna.*

*La presente es para presentar un reclamo, también ampliar y precisar lo redactado en el libro de reclamaciones de fecha domingo 23 de octubre por la actuación del personal de la empresa asignada al control de viajeros de esa fecha.*

*Mi menor hijo Jhon Gabriel Surco Ninaja, de 17 años, estudiante de una universidad en Lima, fue impedido de ingresar a la zona de embarque para tomar el vuelo de las 12:30 h a la capital de la República debido a que, según exigía la trabajadora, no tenía la autorización notarial para viajar solo.*

*Se le explicó a la trabajadora, que no era la primera vez que viajaba mi hijo que ya tiene incluso el DNI azul. Ya lo había hecho en anteriores ocasiones solo y en ningún momento le exigieron este documento.*



*Su viaje era urgente, porque tenía examen el lunes a primera hora. A pesar de la explicación, del pedido de favor, hasta de ruego, la señora que inicialmente no quiso identificarse ni se inmutó y no permitió su ingreso.*

*Se habló con personal de la aerolínea, que en un primer momento también no dejaron que mi hijo ingrese a la zona de embarque, pero al final entendieron, pero ya era tarde y aceptaron reprogramar su viaje en el siguiente turno de las 16 h. Era un día domingo, no atiende ninguna notaría para que pueda redactar el documento.*

*Confiados en que ya se había superado todo, porque incluso se firmó una autorización redactada en una hoja simple, y firmada por mi persona y mi esposa, con huella dactilar, regresamos a las 15 h para que aborde su vuelo de las 16 h.*

*Al acercarse a la puerta de ingreso a la zona de embarque, nuevamente la trabajadora se negó a que ingrese mi hijo, pese a que el personal de la aerolínea le dijo que sí podía entrar. Ante su terca posición al personal de la aerolínea no le quedó otra que decir que no solo son ellos, también la administración del aeropuerto lo que controlan el ingreso.*

*Incluso al personal policial se le habló y explicó, que éramos ambos padres, que se hizo un documento, que no era la primera vez que viajaba solo, pero nada. Se perdió todo el día, y no solo en lo económico, entre idas y venidas, sino la exposición a un menor de edad a pasar este triste episodio y perjudicarse en sus estudios.*

*Entiendo el trabajo de la señora del aeropuerto, que creo que tiene el nombre de Ana, pero a veces creo es necesario actuar como un ser humano. Y para mayor claridad le pido que revise las imágenes de las cámaras de seguridad.*

*Aquí viene mi otro reclamo y exijo una respuesta. ¿Por qué se permitió el viaje de mi hijo en la ruta Tacna a Lima del sábado 13 de agosto en el vuelo de la tarde si no tenía autorización notarial de sus padres para viajar? Le pido revise sus archivos, cámaras o se solicite a la aerolínea la relación de viajeros de ese día. Mi menor hijo viajó sin autorización de sus padres. ¿Cuál es la sanción o la medida que se adoptó conocido la irregularidad?*

*No es una negligencia de mi hijo ni de sus padres. Al comprar el pasaje en la agencia que se ubica frente al Palacio Municipal, al costado de la agencia DHL, expresamente se le consultó en más de una oportunidad a la trabajadora que si había algún problema en el vuelo porque mi hijo era menor de edad y respondió que no, que puede viajar solo sin ningún problema. Y efectivamente así fue, viajó solo el 13 de agosto sin autorización notarial de sus padres. Y no se pensó que en el viaje del 23 de octubre se iba a pasar por todo este problema y la afectación emocional a un menor de edad.*

*Espero acusen de recibido el reclamo, y que se complemente al escrito redactado en el libro de reclamaciones de fecha 23 de octubre por mi persona" (SIC)*

Que, sobre el particular, dado que se trata de los mismos hechos que motivaron el reclamo N° 000012-2022-AAP-TCQ continuado en el reclamo 000013-2022-AAP-TCQ de fecha 23 de octubre de 2022, cuya resolución fue notificada al correo del Reclamante, conforme a la imagen del correo remitido a continuación, se cuenta con el INFORME N°019-2022 AAP-AVSEC-TCQ que se anexa a la presente y forma parte integrante de la presente resolución y da cuenta de lo sucedido.



Eliminar Responder Teams Pasos rápidos Idioma Zoom Complet...

### Reclamo 012 013 ATo Tacna

 Alberto Kuriz Ponce  
Para jsurco@hotmail.com  
CC Auxiliar Administrativa Tacna Javier Rizo-Patón  
lunes 24/10/2022 00:36 p.m.

 Resolución 012-2022-AAP-TCQ.pdf  
2 MB

Buenas tardes Sr., Jhon Lucho Surco Huayna,  
Se adjunta a la presente, Resolución N°0012-2022-AAP-TCQ, en repuesta a su reclamo interpuesto por su persona hacia el Aeropuerto de Tacna, Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa.

 **Alberto Kuriz Ponce**  
Administrador  
📞 0521 570 072 / 955 763 514  
🌐 www.aap.com.pe  
📍 Aeropuerto Internacional "Coronel Carlos Ciriani"  
Car. Panamericana Sur s/n Santa Rosa, Tacna - Perú

En caso este correo te llegue en tu tiempo de desconexión digital, por favor, revisalo en tu horario laboral. Gracias.

Reconoce el talento Ingresá a nuestro Libro de Felicitaciones  
<https://www.aap.com.pe/librodefelicitaciones>



Que, al respecto, se reitera que si bien se comprende el malestar del Reclamante, lamentablemente las disposiciones sobre viajes de menores que son de obligatorio cumplimiento exigen la necesidad de contar con documentos autoritativos de los padres o tutores cuando viajen sin ser acompañados por ellos, siendo estos los indicados en la normatividad.

Que, en ese sentido, el accionar del personal de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, resultó conforme a las disposiciones aplicables, por lo que no se aprecia un incumplimiento en el requerimiento efectuado, precisando que si bien el Reclamante refiere que el personal de la línea aérea autorizaría realizar el vuelo de su menor hijo, no presenta ninguna evidencia de ello.

Que, respecto de lo señalado de un viaje anterior en que se habría permitido realizar el vuelo al menor de edad sin ningún requerimiento, se reitera que no obstante que no existe evidencia de ello y que la empresa toma conocimiento para poder realizar las actuaciones correspondientes y de ser el caso adoptar las acciones que pudieran resultar aplicable, el hecho que tal situación pueda haber ocurrido, no significa que, en el presente caso, el requerimiento efectuado resulte contrario a las disposiciones legales aplicables.

Que, por lo tanto, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto, toda vez que se aprecia que el requerimiento efectuado se ajustó a las disposiciones legales aplicables.

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° 001-2022-AAP-CORREO-TCQ interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Tacna por las razones expuestas en la



parte considerativa de la presente resolución y en el INFORME N°019-2022 AAP-AVSEC-TCQ que se adjunta.

**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 y el INFORME N°019-2022 AAP-AVSEC-TCQ al correo consignado en el reclamo.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**

Alberto Kuriz Ponce  
Administrador del Aeropuerto de Tacna

<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.*



**INFORME N°019-2022- AAP- AVSEC- TCQ**

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

**DE:** SR. GROVER VEGA PEREZ  
JEFE DE SEGURIDAD AEROPUERTO TACNA

**ASUNTO:** DESCARGO RECLAMO N° 0000012-2022-AAP-TCQ

**FECHA:** 23 DE OCTUBRE DEL 2022

Mediante la presente me dirijo a Ud. para informarle lo siguiente en base al RECLAMO N° 0000012-2022-AAP-TCQ interpuesto:

1. Señalar que, el día de hoy a las 15.20 horas aproximadamente, se apersonó a la puerta de sala de embarque un pasajero menor de edad con sus padres para el vuelo LA 2068. Al no contar con su permiso notarial, porque viajaba solo, no se le permitió el ingreso estando de turno la ASA Ana Manzano en puerta de sala de embarque.
2. Señalar que, dicho pasajero ya había intentado ingresar en el vuelo del medio día LA 2072 donde la línea aérea tampoco le permitió el ingreso por la falta de dicho documento dándole como alternativa reprogramar su vuelo para el lunes 24 de octubre previa presentación del permiso notarial respectivo.
3. Señalar que, los padres del menor de edad indicaron que el supervisor de turno de la tarde de la línea aérea – Sr. Jhonatan Bravo – les dijo que ingresaría el menor de edad en el vuelo LA 2068 a pesar de no tener el permiso notarial. Al hacerle la consulta al Sr. Jhonatan Bravo – Sup de turno de la línea aérea, no quiso asumir la responsabilidad de su autorización de ingreso y viaje del menor de edad en mención por lo que la ASA Manzano no permitió que ingrese el menor de edad.
4. Señalar que, el Código de los niños y adolescentes indica que para que un menor de edad viaje dentro del territorio nacional sin compañía de los padres o un tutor debe presentar un permiso notarial.
5. Señalar que, posterior a esto, la madre del menor de edad se acerca a la ASA Manzano para solicitarle sus datos señalando que colocaría un reclamo en nuestro Libro de Reclamaciones. Se procede a comunicar al personal de informes Sra. Sarai Castro para que les facilite el Libro de Reclamaciones.
6. Se adjunta informe de descargo del personal de turno en puerta de sala de embarque ASA Ana Manzano.





Es todo cuanto tengo que informar para su conocimiento.

Atentamente,

GROVER VEGA PEREZ  
JEFE SEGURIDAD AEROPUERTO TACNA







**LIDERMAN**  
SISTEMAS DE CONTROL DE PASAJEROS

TURNO: "....."

**INFORME N°**

Del : ASA Ana Luz Tórzano Delgado  
Al : Supervisor de Seguridad Sr. Greiser Vega Pérez  
Asunto : Descarga Informe ACCION 12 - 2022 - MAP-TCQ  
Puesto : Ingreso a SEMO - TQVA  
Fecha : 23/10/2022

Me dirijo a Ud., a fin de informar lo siguiente:

Que, siendo aproximadamente las 15:20 horas del día 23/10/2022, en el vuelo LA 2068, se opersona a mi punto de control un pasajero menor de edad (13 años) el cual no contaba con permiso notarial, requisito indispensable para el viaje de un menor de edad no acompañado.

Al indicarle que no podía acceder a sala de embarque por no contar con dicho requisito, se acercaron sus señores padres el cual manifiestan que el Supervisor de la línea aérea turno tarde Sr. Jhonatan Bravo - les había autorizado su ingreso, al hacerle la consulta al Sr. Jhonatan Bravo, éste me indica que no se hacía responsable, que ya le había explicado al pasajero.

Cabe mencionar que este menor de edad intentó acceder en el vuelo anterior LA 2072 de las 12:28 hrs, fue atendido por el turno mañana de la línea aérea, no permitiéndole el acceso también por falta de dicho documento, para



luego brindarle el apoyo de reprogramar su vuelo para el día lunes 24 de octubre y tenga tiempo de gestionar el permiso notarial, para lo cual los padres accedieron; Sin embargo, se volvieron a presentar en el vuelo de la tarde.

Cabe señalar, que en ningún momento me negué a identificarme, solo consulte a la madre del menor, el motivo por el cual solicitaba mis datos personales, y al tener respuesta procedí a mostrarle mi fotocHECK de identificación.

Es todo cuanto tengo que informar para su conocimiento

CONTROL DE RONDAS		
HORA	OCURRENCIAS	FIRMA

Firma   
Post-Firma Andrés Pizarro D.

