

## **Auxiliar Administrativa Tacna**

---

**De:** Jhon Surco Huayna <jsurco@hotmail.com>  
**Enviado el:** miércoles, 2 de noviembre de 2022 10:18  
**Para:** Alberto Kuriz Ponce; jsurco@gmail.com  
**CC:** Auxiliar Administrativa Tacna; Javier Rizo-Patrón  
**Asunto:** RE: RECLAMO 001-2022-AAP-CORREO-TCQ

Sr. Alberto Kuriz Ponce

Administrador del Aeropuerto de Tacna

Mediante la presente recurro a su despacho para solicitarle sirva informar al recurrente la medida o acción tomada sobre la información dada a conocer en el libro de reclamaciones 000012-2022-AAP-TCQ y 000013-2022-AAP-TCQ de fecha 23 de octubre 2022, y ampliada mediante correo electrónico, respecto a la actuación del personal del Aeropuerto Internacional Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa en la fecha del sábado 13 de agosto de 2022, en el vuelo de la tarde (4:30 pm), por permitir que mi hijo mejor de edad Jhon Gabriel Surco Ninaja viaje a la capital de la República sin el permiso notarial de sus padres.

La información es importante para continuar el proceso de reclamo en el Expediente N° 0001-2022-AAP-CORREO-TCQ y RESOLUCIÓN N° 0001-2022-AAP-CORREO-TCQ iniciado por mi persona.

En caso de no haber iniciado ningún proceso interno o investigación, le solicito me proporcione la relación de pasajeros de ese día, 13 de agosto de 2022 en el turno 4:30 pm, y el video de la cámara de seguridad que corresponda al control de pasajeros.

Atte

Jhon Surco Huayna  
DNI 29701375

---

**De:** Alberto Kuriz Ponce <alberto.kuriz@aap.com.pe>  
**Enviado:** miércoles, 26 de octubre de 2022 17:01  
**Para:** jsurco@hotmail.com <jsurco@hotmail.com>; jsurco@gmail.com <jsurco@gmail.com>  
**Cc:** Auxiliar Administrativa Tacna <aux.tcq@aap.com.pe>; Javier Rizo-Patrón <javier.rizopatron@aap.com.pe>  
**Asunto:** RECLAMO 001-2022-AAP-CORREO-TCQ

Buenas tardes Sr., Jhon Lucho Surco Huayna,

## Auxiliar Administrativa Tacna

---

**De:** Javier Rizo-Patrón  
**Enviado el:** miércoles, 2 de noviembre de 2022 16:14  
**Para:** Alberto Kuriz Ponce; Auxiliar Administrativa Tacna; Carlos Antonioli Delucchi; Abel Flores Quiróz  
**Asunto:** RV: PEDIDO DE INFORMACIÓN

Favor el informe correspondiente  
sls

---

**De:** Jhon Surco Huayna <[jsurco@hotmail.com](mailto:jsurco@hotmail.com)>  
**Enviado el:** miércoles, 2 de noviembre de 2022 03:10 p. m.  
**Para:** Reclamos <[reclamos@aap.com.pe](mailto:reclamos@aap.com.pe)>; Jhon Surco Huayna <[jsurco@gmail.com](mailto:jsurco@gmail.com)>  
**Asunto:** PEDIDO DE INFORMACIÓN

Algunos contactos que recibieron este mensaje no suelen recibir correos electrónicos de [jsurco@hotmail.com](mailto:jsurco@hotmail.com). [Por qué esto es importante](#)

Señores Aeropuerto de Tacna

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

Mediante la presente solicito a su representada una copia de la relación de pasajeros del vuelo Latam turno 4:30 pm de fecha sábado 13 de agosto del 2022, con lo cual se corroborará que mi menor hijo Jhon Gabriel Surco Ninaja tomó un vuelo a la capital de la República en la fecha y hora señalada.

Asimismo, una copia del video de las cámaras de seguridad del registro y control de pasajeros que ingresaron a la sala de espera para abordar el vuelo Latam turno 4:30 pm del sábado 13 de agosto de 2022, lo que permitirá determinar que a mi menor hijo Jhon Gabriel Surco Ninaja le permitieron ingresar y abordar el vuelo de la aerolínea Latam de la fecha y hora mencionada sin tener una autorización notarial de sus padres para el viaje a la capital de la República.

Además, copia del video de las cámaras de seguridad de la sala principal donde está instalada los módulos de atención de la aerolínea Latam del domingo 23 de octubre de 2022 en el horario de 12:30 y 13:30 h, lo que permitirá corroborar que mi persona y mi esposa firmaron un documento autorizando el viaje de mi menor hijo Jhon Gabriel Surco Ninaja en el vuelo de ese mismo día en el horario de las 4:30 pm.

Esta información es de importancia y se acompañará en el proceso iniciado con el Expediente N° 0001-2022-AAP-CORREO-TCQ.



**RESOLUCIÓN N° 0002-2022-AAP-CORREO-TCQ**

**Expediente : 0002-2022-AAP-CORREO-TCQ**  
**Reclamante : Jhon Lucho Surco Huayna**

Tacna, 3 de noviembre de 2022

**VISTO:**

El reclamo N° 002-2022-AAP-CORREO-TCQ de fecha 2 de noviembre 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, el Reclamante presenta su queja señalando lo siguiente:

*"Señores Aeropuerto de Tacna*

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

*Mediante la presente solicito a su representada una copia de la relación de pasajeros del vuelo Latam turno 4:30 pm de fecha sábado 13 de agosto del 2022, con lo cual se corroborará que mi menor hijo Jhon Gabriel Surco Ninaja tomó un vuelo a la capital de la República en la fecha y hora señalada.*

*Asimismo, una copia del video de las cámaras de seguridad del registro y control de pasajeros que ingresaron a la sala de espera para abordar el vuelo Latam turno 4:30 pm del sábado 13 de agosto de 2022, lo que permitirá determinar que a mi menor hijo Jhon Gabriel Surco Ninaja le permitieron*



*ingresar y abordar el vuelo de la aerolínea Latam de la fecha y hora mencionada sin tener una autorización notarial de sus padres para el viaje a la capital de la República.*

*Además, copia del video de las cámaras de seguridad de la sala principal donde está instalada los módulos de atención de la aerolínea Latam del domingo 23 de octubre de 2022 en el horario de 12:30 y 13:30 h, lo que permitirá corroborar que mi persona y mi esposa firmaron un documento autorizando el viaje de mi menor hijo Jhon Gabriel Surco Ninaja en el vuelo de ese mismo día en el horario de las 4:30 pm.*

*Esta información es de importancia y se acompañará en el proceso iniciado con el Expediente N° 0001-2022-AAP-CORREO-TCQ"*

Que, sobre el particular, sobre lo solicitado en el presente reclamo se cuenta con el Informe N° 024-2022-AAP-AVSEC-TCQ que se adjunta y formar parte integrante de la presente resolución.

Que, asimismo, debe reiterarse que las disposiciones legales vigentes requieren para el viaje de menores sin compañía de los padres o un tutor de un permiso notarial por lo que se reitera también los pronunciamiento contenidos en la resoluciones números N° 0012-2022-AAP-TCQ y N° 0001-2022-AAP-CORREO-TCQ sobre los hechos acontecidos el 23 de octubre del 2022.

Que, en ese sentido, incluso si como indica el Reclamante se hubiera suscrito un documento ante el personal de la línea aérea transportadora autorizando el viaje del menor, dicho documento no es el que exige la ley por lo que el proceder en denegar el viaje sin el documento requerido legalmente es un proceder conforme a ley.

Que, conforme se indica en el Informe N° 024-2022-AAP-AVSEC-TCQ no es posible que Aeropuertos Andinos del Perú S.A entregue la relación de pasajeros de los vuelos realizados por lo que corresponde que el Reclamante de estimarlo conveniente pueda solicitarlo a la línea aérea.

Que, con relación a las imágenes de las cámaras, además de que no se cuentan con ellas, dado lo indicado en el Informe N° 024-2022-AAP-AVSEC-TCQ, su entrega de contarse con las mismas solo sería posible a requerimiento de la autoridad competente.

Que, en todo caso si como afirma el Reclamante, desea demostrar que el personal de la línea aérea habría validado un permiso suscrito por los padres ante dicho personal como único requisito para permitir el viaje del menor, corresponde al Reclamante probar ello, pudiendo requerir de ser el caso a la línea aérea que le otorgue alguna declaración que confirme ello, sin perjuicio de señalar que la ley requiere de un permiso notarial.

Que, reiteramos si en alguna oportunidad el menor pudo efectuar el viaje sin que se le requiera del permiso notarial, ello no modifica el requerimiento legal que se le efectuó el 23 de octubre del 2022 ni lo convierte en indebido, por lo que al igual que lo resuelto en las resoluciones números N° 0012-2022-AAP-TCQ y N° 0001-2022-AAP-CORREO-TCQ el presente reclamo deviene en infundado, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho del Reclamante de requerir la información que considere pertinente a la línea aérea transportadora si así lo estima conveniente.

Finalmente, resulta necesario precisar y reiterar 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° 002-2022-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°024-2022-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°024-2022 AAP-AVSEC-TCQ al correo del Reclamante.

**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°024-2022-AAP-AVSEC-TCQ**

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

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

**ASUNTO :** Expediente N° 0001-2022-AAP-CORREO-TCQ

**REFERENCIA :** RECLAMO N° 0000012-2022-AAP-TCQ

**FECHA :** 02 DE NOVIEMBRE DEL 2022

Mediante la presente me dirijo a Ud. para informarle lo siguiente en base al asunto en mención:

1. Señalar que, la relación de pasajeros de los vuelos es información confidencial y estrictamente de la línea aérea por lo que el solicitante debería pedirlo directamente a ellos.
2. Señalar que, nuestro sistema de CCTV del aeropuerto almacena las imágenes por un periodo de 25 días por lo que el pedido del solicitante de las grabaciones del día 13 de agosto del presente año no será posible proporcionarlas al no encontrarse en la base de datos.
3. Señalar que, de haber existido dicho permiso de autorización entre el solicitante y la línea aérea para que autorice el ingreso y viaje del menor de edad a la ciudad de Lima, la línea aérea nunca quiso asumir dicha responsabilidad estando de turno el Sr. Jonathan Bravo como supervisor de la línea aérea a quien se le hizo la consulta y respondió que no se hacía responsable. Dicha consulta la realizó la ASA Ana Manzano Delgado quien estuvo de turno dicho día en la puerta de ingreso a sala de embarque.
4. Señalar que, de haber existido un acuerdo con la línea aérea 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





	<b>FORMATO INDUCCION, CAPACITACION, ENTRENAMIENTO Y SIMULACRO DE EMERGENCIA</b>	SIG-AAP-FO-00100 Versión: 01 Fecha de emisión: 12/07/2017			
EXPOSITOR SEDE UBICACIÓN/AREA	<u>GROVER VEGA PEREZ</u> <u>TACNA</u> <u>OFICINA DE SEGURIDAD</u>	FECHA HORA INICIO DURACION			
		<u>25-10-20</u> <u>08:30 HRS</u> <u>07 HRA</u>			
<input checked="" type="checkbox"/> INDUCCION <input type="checkbox"/> EVENTO <input type="checkbox"/> SIMULACRO	<input type="checkbox"/> CHARLA 5 MIN <input type="checkbox"/> REUNION <input type="checkbox"/> CHARLA PROCEDIMIENTO	<input type="checkbox"/> CHARLA DIARIA <input type="checkbox"/> PELICULA/VIDEO <input type="checkbox"/> OTRO:			
		<input type="checkbox"/> ENTRENAMIENTO <input type="checkbox"/> CAPACITACION ESPECIFICA			
<b>TEMAS TRATADOS</b>					
<p>* Control de Acceso de pasajeros a Zonas de Seguridad restringida * Documentos de Identidad y documentación de pasajeros</p>					
<b>REGISTROS DE FIRMAS</b>					
N°	Nombres y Apellidos	D.N.I.	Cargo	Empresa	Firma
1	Nikki Yagueta Portugal	77051350	Op. INSEC	AAP	
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
OBSERVACION					

**GROVER VEGA PÉREZ**  
Supervisor de Seguridad  
Aeropuerto Tacna  
FIRMA EXPOSITOR

El presente documento es propiedad de Aerpuertos Andinos del Perú y no debe ser distribuido fuera de la organización.



## Auxiliar Administrativa Tacna

**De:** Alberto Kuriz Ponce  
**Enviado el:** viernes, 4 de noviembre de 2022 11:01  
**Para:** Jhon Surco Huayna  
**CC:** Abel Flores Quiróz; Auxiliar Administrativa Tacna  
**Asunto:** RE: PEDIDO DE INFORMACIÓN  
**Datos adjuntos:** Resolución N 0002-2022-AAP-CORREO-TCQ1.pdf

Buenas tardes Sr., Jhon Lucho Surco Huayna,  
Se adjunta a la presente, Resolución N°0002-2022-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 02 de Noviembre 2022.



**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 Felicidades:  
<https://www.aap.com.pe/librodefelicidades>



**De:** Jhon Surco Huayna <[jsurco@hotmail.com](mailto:jsurco@hotmail.com)>  
**Enviado el:** miércoles, 2 de noviembre de 2022 04:10 p. m.  
**Para:** Reclamos <[reclamos@aap.com.pe](mailto:reclamos@aap.com.pe)>; Jhon Surco Huayna <[jsurco@gmail.com](mailto:jsurco@gmail.com)>  
**Asunto:** PEDIDO DE INFORMACIÓN

Algunos contactos que recibieron este mensaje no suelen recibir correos electrónicos de [jsurco@hotmail.com](mailto:jsurco@hotmail.com). [Por qué esto es importante](#)

Señores Aeropuerto de Tacna

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

Mediante la presente solicito a su representada una copia de la relación de pasajeros del vuelo Latam turno 4:30 pm de fecha sábado 13 de agosto del 2022, con lo cual se corroborará que mi menor hijo Jhon Gabriel Surco Ninaja tomó un vuelo a la capital de la República en la fecha y hora señalada.

Asimismo, una copia del video de las cámaras de seguridad del registro y control de pasajeros que ingresaron a la sala de espera para abordar el vuelo Latam turno 4:30 pm del sábado 13 de agosto de 2022, lo que permitirá determinar que a mi menor hijo Jhon Gabriel Surco Ninaja le permitieron ingresar y abordar el vuelo de la aerolínea