



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

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

<b>RECLAMO Nº 000009</b>			<b>2022 - AAP - AQP</b>		
<b>1</b>	<b>Nombre y Apellido completos del Reclamante</b>				
	Omer Santiago Zavallos				
	Teléfono 982332235				
<b>2</b>	<b>Correo electrónico</b> osantiago.zavallos@gmail.com				
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>				
<b>3</b>	<b>Documento de Identidad del Reclamante</b>				
	DNI	Carnet de Extranjería		Pasaporte	
	40148897				
<b>4</b>	<b>Domicilio del Reclamante</b>				
	Calle / Jirón / Avenida Av Las Torres de Huachipz 131 D-105				
	Provincia / Departamento Lima - Lima.				
	País Perú				
<b>5</b>	<b>Dependencia de aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quien se interpone el Reclamo</b>				
	Administrador del Aeropuerto				
<b>6</b>	<b>Identificación y Precisión el Reclamo</b>				
	No puedo ingresar a la sala de embarque 15 min antes de la hora indicada en el boleto, estoy dos horas en el aeropuerto. Al solicitar el libro de reclamaciones no me facilitaban dicho libro y tuve que insistir, la Srta de Informes llamo a una supervisora y tuve que esperar hasta su llegada, el libro estaba en todo momento en informes. (Adjuntar otra página de requerir más espacio)				
<b>7</b>	<b>Relación de medios probatorios que se acompañan ( de ser el caso)</b>				
	<b>Firma</b> 			<b>Huella digital</b> 	
	Fecha: 27 de Mayo de 2022				

PROVEEDOR



## RESOLUCIÓN N° 0009-2022-AAP-AQP

**Expediente** : 0009-2022-AAP-AQP  
**Reclamante** : Omar Santiago Zevallos

Arequipa, 6 de junio de 2022

### **VISTO:**

El reclamo N° 000009-2022-AAP-AQP de fecha 28 de mayo de 2022, interpuesto por Omar Santiago Zevallos identificado con DNI N° 40148897 (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 del 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 vigor 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 indicando que el día 28 de mayo no se le permitió el ingreso a la sala de embarque 15 minutos de la hora indicada en boleto. Asimismo, refiere que tuvo que insistir para que se le permitiera el acceso al libro de reclamaciones el mismo que estaba en la oficina de informes.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N° 005-2022-AAP-JSDA que se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución que da cuenta de lo sucedido e incluso con imágenes tomadas de las cámaras.

Que, al respecto, lamentablemente existen disposiciones como las indicadas en el Informe N° 005-2022-AAP-JSDA que deben ser respetadas por todos los que participan del sector aéreo y que disponen por razones de bioseguridad que el ingreso se debe permitir con dos horas de anticipación a la programación del vuelo.





Que, en el presente caso, se procedió conforme a la normatividad vigente impidiendo el ingreso antes del tiempo previsto en la normatividad sectorial obligatoria que además es difundida conforme a las imágenes de dicha normatividad a continuación:

**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 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.
- 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.

Que, en ese sentido, si bien se comprende el malestar del Reclamante lo cierto es que se está dando cumplimiento a una disposición obligatoria dictada por la autoridad aeronáutica y asimismo, el hecho de su cumplimiento obligatorio no ha impedido que el Reclamante haga uso de la sala de embarque y proceda al embarque correspondiente.

Que, de la misma manera, debe indicarse que el hecho de que el libro de reclamaciones se encuentre en un determinado lugar no implica que se haya negado el acceso al mismo, tanto es así que el Reclamante ha podido presentar su reclamo, el mismo que se está atendiendo a través de la presente resolución.

Que, por lo tanto, conforme ha sido indicado si bien se comprende el malestar del Reclamante, corresponde declarar infundado el presente reclamo, debido a que se ha dado cumplimiento a una normativa obligatoria para el personal de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. así como para los pasajeros, la misma que ha sido dictada por la autoridad aeronáutica del país y que se encuentra aún vigente.

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:**

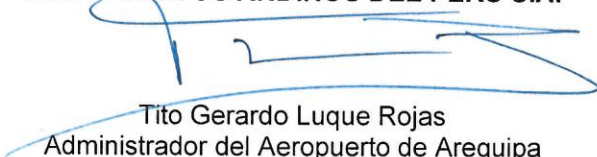


**Primero:** Declarar INFUNDADO el reclamo N° 000009-2022-AAP-AQP interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el Informe N° 005-2022-AAP-JSDA que se adjunta, no obstante comprender el malestar del Reclamante.

**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° 005-2022-AAP-JSDA al correo del Reclamante.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Tito Gerardo 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.º 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° 05-2022-AAP-JSDA**

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

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

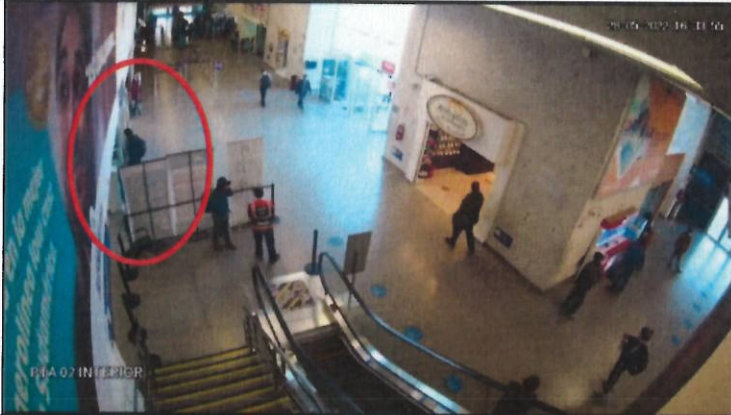
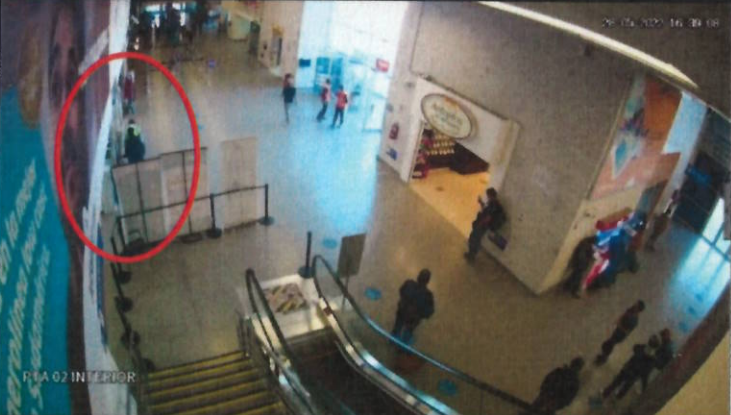
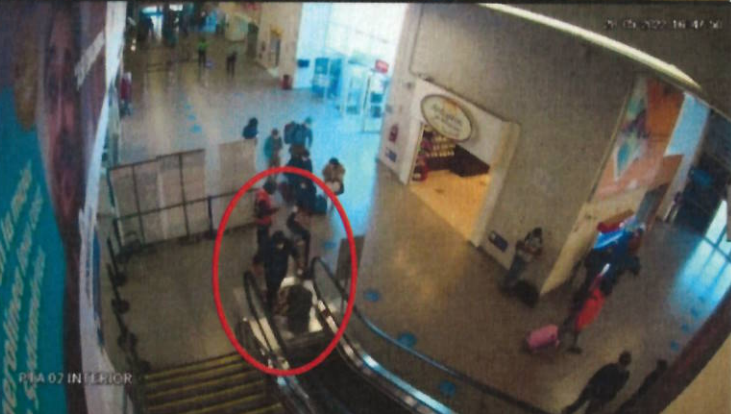
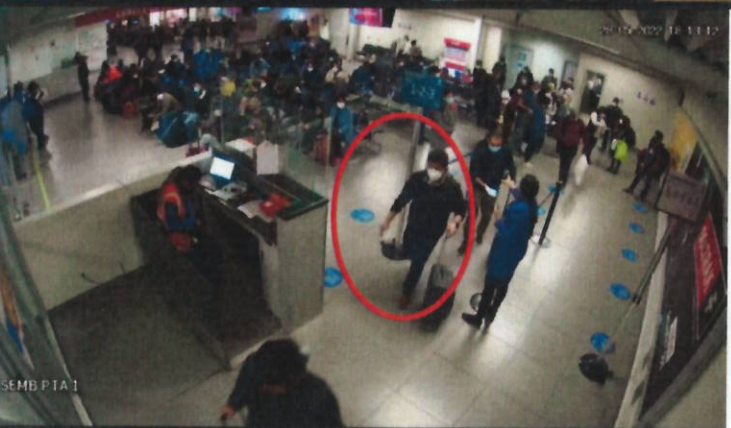
**FECHA** : 01 de junio del 2022.

**ASUNTO** : Reclamo N° 0005-AAP-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo Nro. 0009-22.

Fotografía	Comentario
	<p>Siendo las 15:20:19 hrs. el Sr. Omar Santiago Zevallos ingresa al Aeropuerto.</p>
	<p>Siendo las 16:32:34 hrs. intenta pasar por el puesto de ingreso a sala AVSEC, donde el agente de seguridad le indica que debía de esperar un momento a fin de ingresar dos horas antes a su vuelo.</p>



	<p>Siendo las 16:33:56 hrs. El pasajero se dirige a informes y solicita el libro de reclamaciones. Por lo que el personal de informes notifica al supervisor de terminal para su atención.</p>
	<p>A las 16:39 horas llega el Sup. Terminal para atender al pasajero. Sin embargo, únicamente el pasajero exige el libro de reclamaciones y se procede con la entrega del mismo.</p>
	<p>Siendo las 16:47:50 hrs. sube a sala de embarque</p>
	<p>Siendo las 18:13:13 hrs. Procede a embarcar su vuelo LATAM del vuelo LA2122 y la hora de salida del vuelo fue a las 18:44.</p>



Al respecto 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 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 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.
- 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.

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.

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 con vuelos nacionales 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.

Dicha información además se encuentra publicada en las redes sociales de Aeropuertos Andinos del Perú, para conocimiento de todos los usuarios.



**Aeropuertos Andinos del Perú**  
5 de agosto a las 10:25

#AAP  
Recuerda ir al aeropuerto con anticipación, respetando el horario de 2 horas para vuelos nacionales o 3 horas para internacionales. Para evitar aglomeraciones, no podrás ingresar antes de ese tiempo.  
Conoce todos nuestros protocolos en: [www.aap.com.pe](http://www.aap.com.pe)  
#AeropuertosSeguros  
#AeropuertosAndinosdelPerú

**¿Con cuánto tiempo de anticipación debemos ir al aeropuerto?**

- 2 horas antes para vuelos nacionales
- 3 horas antes para vuelos internacionales

Verifica el estado de tu vuelo con tu aerolínea

Tú y 7 personas más · 3 veces compartido

Me gusta · Comentar · Compartir

**Aeropuertos Andinos del Perú**  
22 de julio

#AAP  
Recuerda que debes acercarte al aeropuerto con anticipación, respetando el horario de 2 horas para vuelos nacionales o 3 horas para internacionales. Si es antes de este tiempo, no podrás ingresar para evitar aglomeraciones.  
Conoce todas nuestras medidas de bioseguridad en: [www.aap.com.pe](http://www.aap.com.pe)  
#AeropuertosSeguros... Ver más

**Tiempo de anticipación para ir al aeropuerto:**

- 2 horas antes para vuelos nacionales
- 3 horas antes para vuelos internacionales

20 · 11 veces compartido

**Aeropuertos Andinos del Perú**  
5 de abril

#AAP  
Si tienes planificado un viaje en nuestros aeropuertos de Arequipa, Ayacucho, Juliaca, Tacna y Puerto Maldon... Ver más

**Recomendaciones para tu viaje**

- Llega con anticipación: 2 horas para viajes nacionales y 3 horas para internacionales.
- Ten a la mano tu carnet de vacunación físico o virtual acreditando las dosis completas contra la COVID-19
- Realiza tu check-in online y revisa los requisitos de viaje de tu aerolínea

5 · 1 vez compartido

**Aeropuertos Andinos del Perú**  
1 día

#AAP  
¿Tienes planificado un viaje? Te dejamos estas importantes recomendaciones par... Ver más

**Antes de ir al aeropuerto**

- Llega con anticipación 2 horas vuelos nacionales y 3 horas internacionales
- Realiza tu check in online y revisa el estado de tu vuelo
- Ten a la mano tu carnet de vacunación o una prueba molecular
- Si presentas síntomas de Covid-19, reprograma tu viaje

7 · 2 veces compartido

Me gusta · Comentar · Compartir





Por todo lo expuesto, se concluye que:

1. El Sr. Omar Santiago Zevallos es pasajero de la aerolínea LATAM del vuelo LA2122 tenía como hora de salida las 18:45 horas, por lo que su ingreso correspondía a las 16:45 horas. Presentándose en el acceso a sala de control de pasajeros a las 16:32 horas, se le solicitó pueda esperar unos minutos para acceder a salas de embarque, ya que su hora de ingreso era a las 16:45 horas conforme a los procedimientos.
2. En ningún momento se le negó el libro de reclamaciones, únicamente se le pidió pueda esperar para que el supervisor de terminal pueda atenderlo directamente y explicarle el procedimiento y el motivo de la restricción a fin de que el pasajero pueda comprender el motivo de la restricción. Sin embargo, el pasajero indica únicamente querer el libro de reclamaciones, por lo que se le entrega para su registro.

Atentamente,



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

## Auxiliar Administrativa Arequipa

---

**De:** Auxiliar Administrativa Arequipa  
**Enviado el:** lunes, 6 de junio de 2022 10:52  
**Para:** osantiago.zevallos@gmail.com  
**CC:** Tito Gerardo Luque Rojas; Abel Flores Quiróz  
**Asunto:** RESOLUCIÓN N°009-2022-AAP-AQP  
**Datos adjuntos:** RESOLUCIÓN N° 0009-2022-AAP-AQP.pdf

<b>Seguimiento:</b>	<b>Destinatario</b>	<b>Entrega</b>
	osantiago.zevallos@gmail.com	
	Tito Gerardo Luque Rojas	Entregado: 6/06/2022 10:52
	Abel Flores Quiróz	Entregado: 6/06/2022 10:52

Buenos días.

Estimado señor Omar Santiago Zevallos,

nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N°009-2022-AAP-AQP, mediante el cual se resuelve el reclamo N°009-2022-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuertos de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



### Mercedes Carhuayo Munive

Auxiliar Administrativo

☎ (054) 344 834 / 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

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>

