



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.

RECLAMO Nº 000010 2022 - AAP - AQP		
1 Nombre y Apellido completos del Reclamante		
Cándida Pamela de Alvarado Arioste		
Teléfono 054 271039		
2 Correo electrónico claudia.pal@btmail.com		
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>		
3 Documento de Identidad del Reclamante		
DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
001417042	001417042	
4 Domicilio del Reclamante		
Calle / Jirón / Avenida		
Provincia / Departamento		
País		
5 Dependencia de aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quien se interpone el Reclamo		
Administrador del Aeropuerto		
6 Identificación y Precisión el Reclamo		
falta de atención por parte de personal a la llegada con 4 vuelos en el mismo horario desde el CBO de Arequipa solo el S David no atendió fact de atención del personal.		
(Adjuntar otra página de requerir más espacio)		
7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
Firma		Huella digital
Fecha: 05 de junio de 2022		

PROVEEDOR



RESOLUCIÓN N° 0010-2022-AAP-AQP

Expediente : 0010-2022-AAP-AQP
Reclamante : Claudia de Oliveira Chicata

Arequipa, 9 de junio de 2022

VISTO:

El reclamo N° 000010-2022-AAP-AQP de fecha 5 de junio de 2022, interpuesto por Claudia de Oliveira Chicata identificada con C.E N° 001417042 (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 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, la Reclamante presenta su queja indicando que faltaría mayor personal de atención en la fila considerando la existencia de 4 vuelos en el mismo horario.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N° 06-2022-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, de la revisión del Informe N° 06-2022-AAP-JSDA y de las imágenes no se aprecia un indebido proceder del personal en los procesos de control que se realizan y que, por el contrario, los tiempos empleados por la Reclamante han sido los usuales sin que se presenten demoras o inconvenientes.

Que, pese a ello, se toma el presente reclamo, como una oportunidad de mejora a fin de evaluar la pertinencia y posibilidad de mejorar los flujos de ser el caso pues uno de la empresa es la mejora continua en beneficio de los usuarios.





Que, por lo tanto, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto y precisar a la Reclamante que su reclamo será tomado como una oportunidad de mejora a fin de evaluar la pertinencia y posibilidad de mejorar los flujos de ser el caso pues uno de la empresa es la mejora continua en beneficio de los usuarios

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° 000010-2022-AAP-AQP interpuesto por la Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el Informe N° 06-2022-AAP-JSDA que se adjunta y precisar que el reclamo será tomado como una oportunidad de mejora a fin de evaluar la pertinencia y posibilidad de mejorar los flujos de ser el caso pues uno de la empresa es la mejora continua en beneficio de los usuarios

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 resolución¹.

Tercero: Notificar la presente Resolución y el Informe N° 06-2022-AAP-JSDA al correo del Reclamante.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

¹ 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° 06-2022-AAP-JSDA

PARA : Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador Aeropuerto Arequipa

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

FECHA : 07 de junio del 2022.

ASUNTO : Respuesta de reclamo N° 0010-AAP-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo Nro. 0010-22.

Fotografía	Comentario
	<p>Siendo las 05:17 hrs. Ingresa a la terminal de pasajeros la pasajera.</p>
	<p>A las 05:17 hrs. Que ingresa a la terminal se dirige al counter de la aerolínea LATAM</p> <p>A las 5:48 hrs. Se retira del counter de LATAM y se dirige hacia el ascensor para subir a sala de embarque. (Dichos tiempos de atención son debido a procedimientos de la línea aérea)</p>



A las 6:05 horas recoge sus pertenencias, tras haber pasado por sus controles de seguridad.

Por todo lo expuesto, se concluye que:

1. La pasajera ingreso directamente por el ascensor, no teniendo ningún tiempo de espera para acceder al segundo piso a la sala de control de pasajeros. Su tiempo en cola desde que ingreso a la sala de control de pasajeros hasta pasar su control TUUA fue de 10 minutos.

Su tiempo desde que paso el control TUUA y llega a las mesas de preparación fue de 4 minutos y desde el momento que dejo sus pertenencias en las mesas de inspección hasta que recojo las mismas, fue de 1 minuto.

2. Se puede evidenciar que no se presentaron mayores tiempos de espera que los flujos normales para los controles de seguridad aeroportuarios.
3. Un personal del aeropuerto asistió a los pasajeros para atender su reclamo. Sin embargo, únicamente, la pasajera solicito el libro de reclamaciones el cual fue proporcionado por el mismo personal.

Atentamente,



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



INFORME N° 06-2022-AAP-JSDA

PARA : Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador Aeropuerto Arequipa

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

FECHA : 07 de junio del 2022.

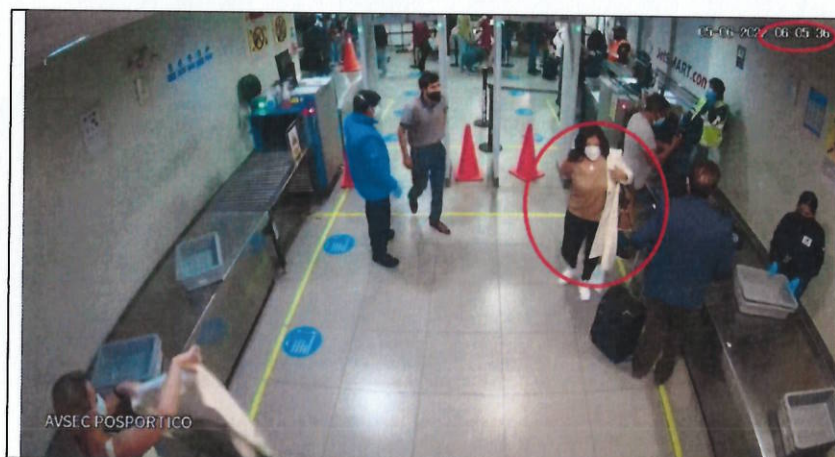
ASUNTO : Respuesta de reclamo N° 0010-AAP-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo Nro. 0010-22.

Fotografía	Comentario
	<p>Siendo las 05:17 hrs. Ingresa a la terminal de pasajeros la pasajera.</p>
	<p>A las 05:17 hrs. Que ingresa a la terminal se dirige al counter de la aerolínea LATAM</p> <p>A las 5:48 hrs. Se retira del counter de LATAM y se dirige hacia el ascensor para subir a sala de embarque. (Dichos tiempos de atención son debido a procedimientos de la línea aérea)</p>



	<p>A las 5:49 horas la pasajera sube a sala de embarque por el ascensor.</p>
	<p>A las 5:50 horas la pasajera esta en sala de control de pasajeros realizando su cola para ingresar a los controles de seguridad.</p>
	<p>A las 6:00 horas la pasajera pasa su control de identidad y boleto de viaje.</p>
	<p>A las 6:04 horas deja sus pertenencias en las mesas de MRX para pasar sus controles de seguridad.</p>



A las 6:05 horas recoge sus pertenencias, tras haber pasado por sus controles de seguridad.

Por todo lo expuesto, se concluye que:

1. La pasajera ingreso directamente por el ascensor, no teniendo ningún tiempo de espera para acceder al segundo piso a la sala de control de pasajeros. Su tiempo en cola desde que ingreso a la sala de control de pasajeros hasta pasar su control TUUA fue de 10 minutos.

Su tiempo desde que paso el control TUUA y llega a las mesas de preparación fue de 4 minutos y desde el momento que dejo sus pertenencias en las mesas de inspección hasta que recojo las mismas, fue de 1 minuto.

2. Se puede evidenciar que no se presentaron mayores tiempos de espera que los flujos normales para los controles de seguridad aeroportuarios.
3. Un personal del aeropuerto asistió a los pasajeros para atender su reclamo. Sin embargo, únicamente, la pasajera solicito el libro de reclamaciones el cual fue proporcionado por el mismo personal.

Atentamente,



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

Auxiliar Administrativa Arequipa

De: Auxiliar Administrativa Arequipa
Enviado el: jueves, 9 de junio de 2022 17:24
Para: claudiaapch@hotmail.com
CC: Tito Gerardo Luque Rojas; Abel Flores Quiróz
Asunto: RESOLUCIÓN N°10-2022-AAP-AQP
Datos adjuntos: RESOLUCIÓN N°10-2022-AAP-AQP.pdf

Seguimiento:	Destinatario	Entrega
	claudiaapch@hotmail.com	
	Tito Gerardo Luque Rojas	Entregado: 9/06/2022 17:24
	Abel Flores Quiróz	Entregado: 9/06/2022 17:24

Buenas tardes.

Estimada señorita Claudia De Oliveira Chicata,

nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N°010-2022-AAP-AQP, mediante el cual se resuelve el reclamo N°010-2022-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

📍 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>

