

## Auxiliar Administrativa Arequipa

---

**De:** Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>  
**Enviado el:** domingo, 15 de mayo de 2022 06:44  
**Para:** Reclamos  
**CC:** silviadelgadovas1987@gmail.com  
**Asunto:** Reclamo via web aap.com.pe



### Muchas gracias por su comunicación Silvia Nohemy Delgado Vas

Su reclamo será atendido dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción del mismo.

**Reclamo N° 003-2022-AAP-WEB-AQP**

Esta es la información que recibimos:

**Reclamo realizado por:** Silvia Nohemy Delgado Vasquez

**Sede:** AQP

**Tipo de documento:** DNI

**Número:** 44164032

**Correo electrónico:** silviadelgadovas1987@gmail.com

**Nacionalidad:** Peru

**Provincia y Departamento:** Arequipa

**Dirección:** Urbanización El Dorado Mz S lote 6, sachaca

**Teléfono:** 986591738

**Autorizó la notificación por correo:** Sí

**Tipo de Comunicación Presentada:** Reclamo

**Número de reclamo asociado:** No consignado

**Reclamo:** El día de hoy 15.05.2022 me apersoné al aeropuerto Rodríguez Ballón de modo que al realizar mi check-in estuve haciendo una larga fila para poder subir por las escaleras eléctricas. El personal de chaleco anaranjado que debían ingresar pasajeros de determinados números de estabas detrás mío, es decir, gente tardona que no tomó las previsiones exigidas normalmente. Dijo que debían ayudar a los tardones. Situación que evidencia una falta de respeto a quienes nos

**Elementos Probatorios:** No consignado.



**RESOLUCIÓN N° 0003-2022-AAP-WEB-AQP**

**Expediente : 0003-2022-AAP-WEB-AQP**  
**Reclamante : Silvia Nohemy Delgado Vásquez**

Arequipa, 18 de mayo de 2022

**VISTO:**

El reclamo N° 003-2022-AAP-WEB-AQP, de fecha 15 mayo de 2022, interpuesto por Silvia Nohemy Delgado Vásquez identificada con DNI N° 44164032 (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 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:

*"El día de hoy 15.05.2022 me apersoné al aeropuerto Rodríguez Ballón de modo anticipado conforme a las disposiciones de vuelo y luego de realizar mi checkin estuve haciendo una larga fila para poder subir por las escaleras eléctricas, personal del aeropuerto de chaleco azul dio la orden s personal de chaleco anaranjado que debían ingresar pasajeros de determinado número de vuelos, siendo un montón de gente (60) que estubo detrás mio, es decir, gente tardona que no tomo las previsiones exigidas normalmente. Situación que reclame al señor de casaca azul y me dijo debían ayudar a los tardones. Situación que evidencia una falta de respeto a quienes nos despertamos temprano" (SIC)"*





Que, sobre el particular se cuenta con el Informe N° 007-2022-OPS-AQP-AAP que se adjunta a la presente y forma parte de la presente resolución y que se pronuncia sobre lo sucedido.

Que, de la revisión del informe y las imágenes se aprecia que se ha seguido con el procedimiento de ingreso en función a los horarios de salida de los vuelos, lo que lamentablemente ha motivado el presente reclamo, debido a que la Reclamante, según refiere llegó antes que varios pasajeros a los que se le permitió el ingreso antes que a ella.

Que, al respecto, si bien se comprende el malestar de la Reclamante y se lamenta la situación, precisando además que no es responsabilidad de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. la hora de llegada de los pasajeros al aeropuerto, lo cierto es que ante la situación indicada en el informe referida a la coexistencia de personas de varios vuelos que llegaron dentro de la hora permitida, correspondía asegurar un orden de ingreso priorizando la hora de salida de los vuelos para evitar alguna situación que pudiera generar un mayor perjuicio, por lo que no se aprecia un incumplimiento por parte del personal de seguridad al establecer un orden de ingreso como el referido.

Que, en tal sentido, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto, no obstante comprender el malestar de la Reclamante por la situación acontecida y solicitarle también su comprensión,

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° 003-2022-AAP-WEB-AQP interpuesto por la Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el Informe N° 007-2022-OPS-AQP-AAP, sin perjuicio de señalar que se comprende el malestar de la Reclamante y solicitarle también su comprensión.

**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>.

<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**

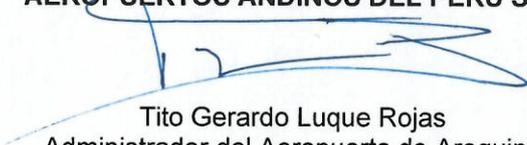
*El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo.*





**Tercero:** Notificar la presente Resolución y el Informe N° 007-2022-OPS-AQP-AAP al correo consignado.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Tito Gerardo Luque Rojas  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

---

*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 007-2022-OPS-AQP-AAP

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

**DE:** Enrique Alejandro Chávez Farfán  
**Jefe de Operaciones Aeropuerto Arequipa**

**FECHA:** 17 de mayo del 2022

**ASUNTO:** Reclamo N° 003-2022-AAP-WEB-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al Reclamo N° 003-2022-AAP-WEB-AQP colocado el día 15 de mayo del presente año en el libro de reclamaciones virtual de Aeropuertos Andinos del Perú.

El presente informe se ha realizado en base al testimonio del señor Juan Carlos Gallegos Apaza, jefe de grupo de la empresa LIDERMAN proveedora del servicio de seguridad patrimonial para Aeropuertos Andinos del Perú, quien aparentemente habría atendido a la reclamante, esto debido a que en el reclamo no se han consignado datos como horas referenciales, número de vuelo, entre otros que permitan verificar los hechos con mayor exactitud. La declaración del señor Juan Carlos Gallegos ha sido corroborada a través de las cámaras de seguridad del aeropuerto.

El día 15 de mayo entre las 07:00 y 08:00 am tenemos programados 04 vuelos con diferencia aproximada de 20 minutos entre cada uno de los vuelos (5102, 2100, 2110 y 2127), si se considera una media de pasajeros por vuelo de 160 pasajeros, tenemos 640 pasajeros dispuestos a ingresar a las salas de embarque desde las 05:00 am (**ver imagen 01**), dado que pueden ingresar 02 horas antes de la salida programada, de acuerdo con lo señalado en a los "Lineamientos sectoriales para la prevención de la COVID 19 en la prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros y carga" emitidos por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones a través de la Dirección General de Aeronáutica Civil mediante Resolución Ministerial N° 1195-2021-MTC/01, en su numeral 5.3 "Medidas para el Operador del Aeródromo" literal b).

El primer vuelo programado era el de la compañía Sky Airline con número 5102 para las 07:00 am, por tal motivo los pasajeros correspondientes a este vuelo ingresan desde las 05:00 am (**ver imágenes 01 y 02**) y pasajeros de los siguientes 03 vuelos inician su ingreso pasados 20 minutos respectivamente (05:20, 05:40 y 06:00 am), haciendo una fila única para el ingreso a la sala de embarque (**ver imágenes 03 y 04**); en un momento determinado previo a la salida del primer vuelo (aproximadamente a las 06:20 horas) el personal de seguridad por cuestiones lógicas para



6/

agilizar el embarque de los pasajeros del primer vuelo y evitar que estos puedan perder el vuelo a raíz de no haber llegado con la debida anticipación, prioriza el paso de estos pasajeros llamándolos y haciéndolos formar una cola alterna para su paso prioritario y de esta manera realizarlo con los siguientes vuelos si es que lo ameritaba (**ver imagen 05**); la cola alterna generada fue de 40 persona aproximadamente que realizan su paso en un tiempo no mayor de 05 minutos de acuerdo a lo que se puede visualizar en las **imágenes 06 y 07**. Como se puede apreciar, dicha acción no causa perjuicio a la reclamante en cuanto al tiempo de ingreso al control de seguridad y posterior embarque correspondiente.

El personal de seguridad procedió a explicar el motivo por el cual se estaba priorizando el paso de los pasajeros del primer vuelo con la finalidad de que no se vean afectados perdiendo su vuelo y de esta manera se procedería con el resto de los vuelos si lo ameritaba, algunos pasajeros entendieron y empatizaron su posición, pero otros pasajeros como la reclamante indicó que no le parecía adecuado "ayudar" a estos pasajeros ya que debían haber tomado sus previsiones. El ingreso de todos los pasajeros de lo 04 vuelos culmina minutos antes de las 07:00 am (**ver imagen 08**).

Esto es todo en cuanto tengo que informar.

Se adjuntan Anexo 01 con imágenes de evidencia.

Atentamente,

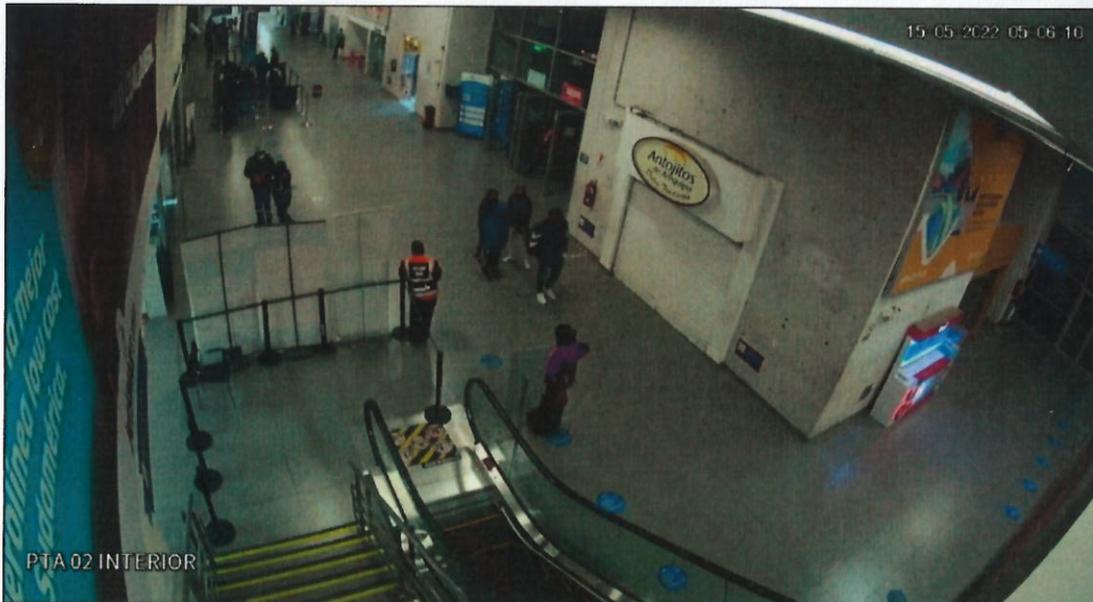


Enrique Alejandro Chávez Farfán  
**Jefe de Operaciones Aeroportuarias**  
Aeropuertos Andinos del Perú

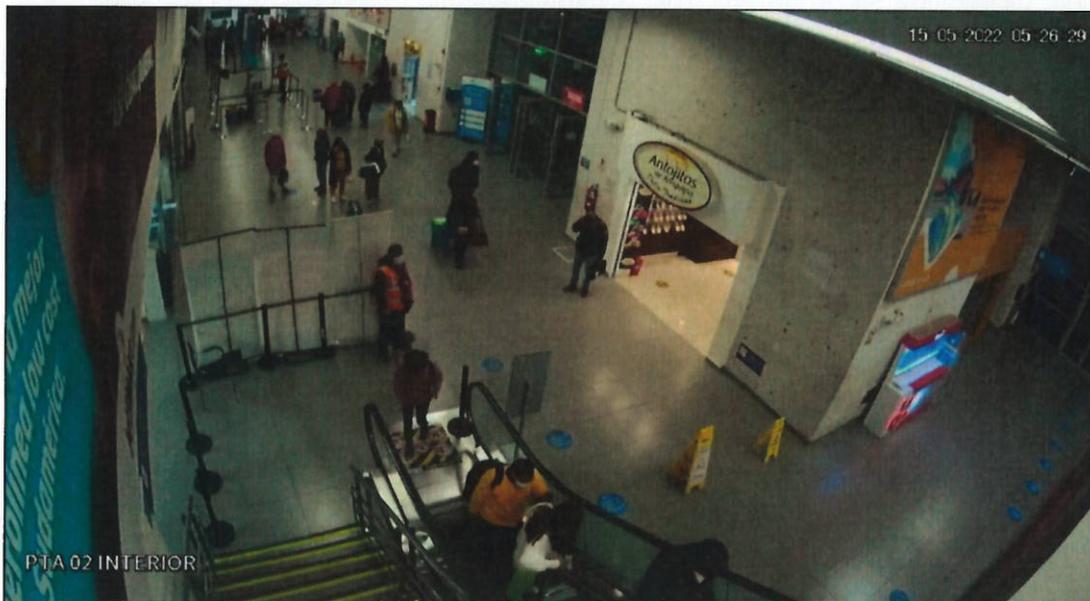


**ANEXO 01 – EVIDENCIAS**

**IMAGEN 01**

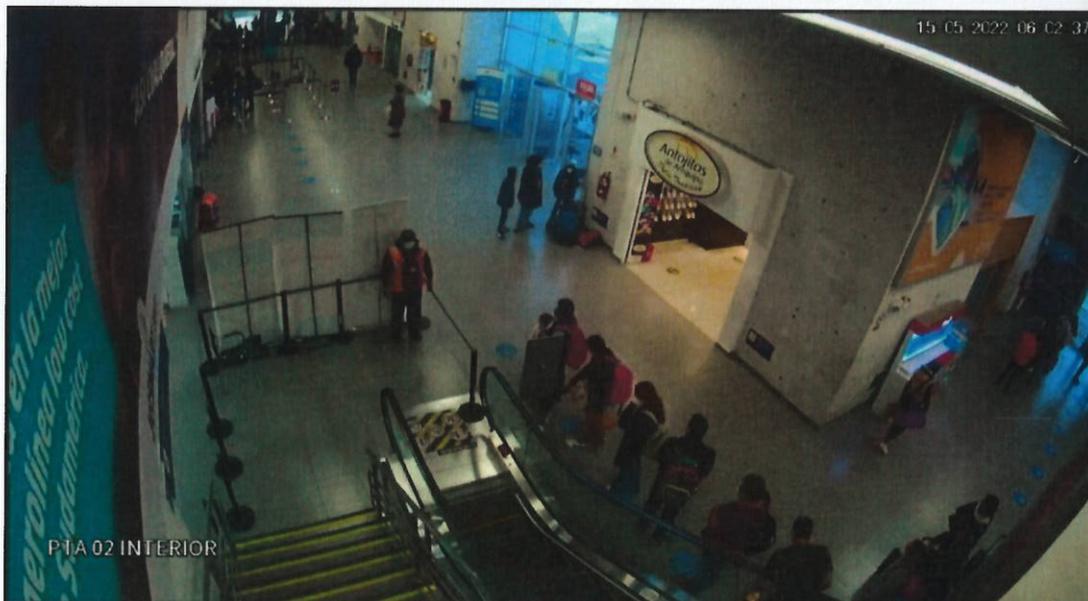


**IMAGEN 02**

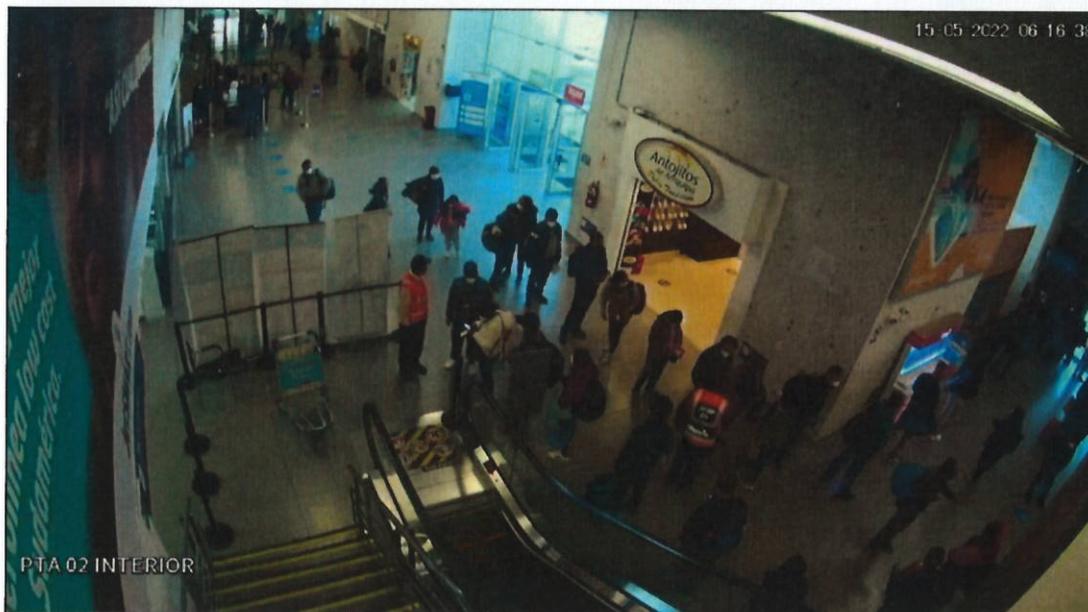




**IMAGEN 03**



**IMAGEN 04**

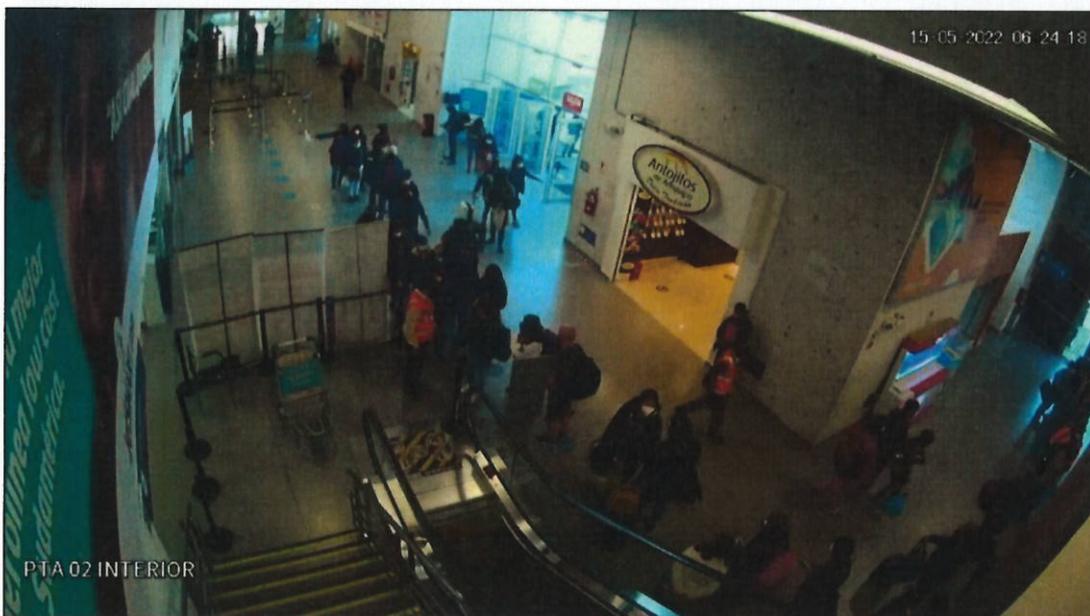




**IMAGEN 05**

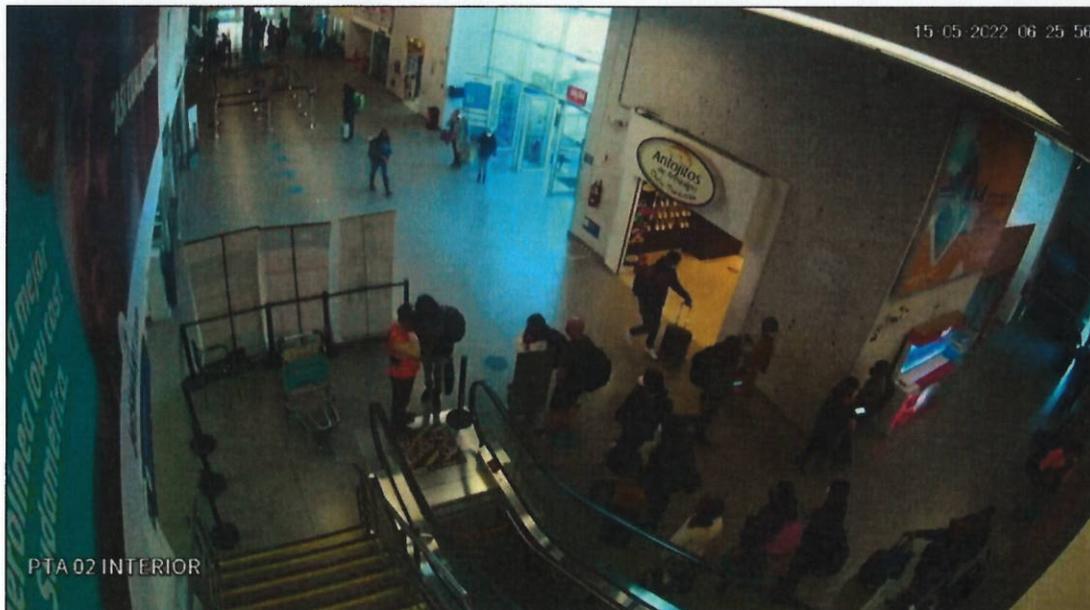


**IMAGEN 06**

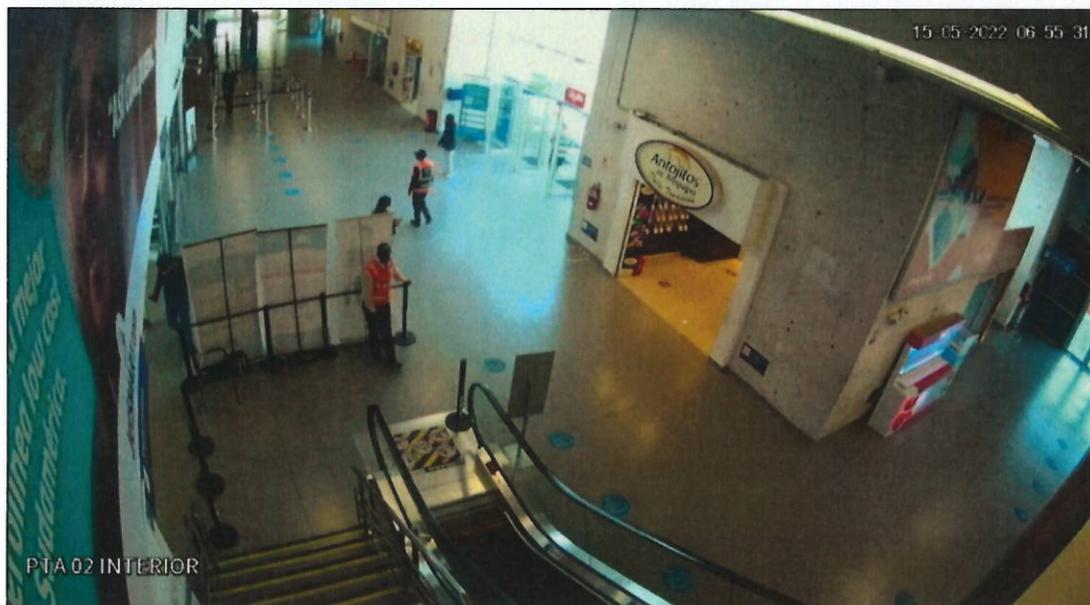




**IMAGEN 07**



**IMAGEN 08**



11/11

## Auxiliar Administrativa Arequipa

**De:** Auxiliar Administrativa Arequipa  
**Enviado el:** jueves, 19 de mayo de 2022 11:22  
**Para:** silviadelgadovas1987@gmail.com  
**CC:** Tito Gerardo Luque Rojas; Abel Flores Quiróz  
**Asunto:** RESOLUCIÓN N°003-2022-AAP-WEB-AQP  
**Datos adjuntos:** Resolución N°003-2022-AAP-WEB-AQP.pdf

Seguimiento:	Destinatario	Entrega
	silviadelgadovas1987@gmail.com	
	Tito Gerardo Luque Rojas	Entregado: 19/05/2022 11:22
	Abel Flores Quiróz	Entregado: 19/05/2022 11:22

Buenos días.

Estimada señorita Silvia Nohemy Delgado Vásquez,

nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N°003-2022-AAP-WEB-AQP, mediante el cual se resuelve el reclamo N°003-2022-AAP-WEB-AQP, interpuesto por usted mediante la página WEB de Aeropuertos Andinos Del Perú.

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>

