

RUC: 20538593053

**FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS**

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

RECLAMO <b>Nº 000004</b> 2022 - AAP - TCQ		
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante	
	Miron Bestiz Vergeray Romero	
	Teléfono 953615610	
2	Correo electrónico	
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/> milito@telnet.com	
3	Documento de Identidad del Reclamante	
	DNI 08695276	Carnet de Extranjería Pasaporte
4	Domicilio del Reclamante	
	Calle / Jirón / Avenida Asociación San Valentín de Intero Social Lote E - 21	
	Provincia / Departamento MARISCAL NIETO Moquegua	
	País Perú	
5	Dependencia de aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quien se interpone el Reclamo	
	Administrador del Aeropuerto	
6	Identificación y Precisión el Reclamo	
	<p>Yo Miron Bestiz Vergeray Romero, identificado con DNI 08695276, me dirijo a usted y expongo:</p> <p>Quisiera entrar al aeropuerto con mis maletas, el vigilante de la entrada prohíbe el ingreso de mi esposo solo por ayudarme con las maletas ya que el taxi solo me deja a cierta parte como soy una mujer operada de hernia umbilical, no puedo cargar peso. El vigilante de la entrada me da un documento que lo lea y en el cual se prohíbe el ingreso a otros pasajeros que quieran hacer trámite. Pero veo la actitud de este vigilante que está equivocada. Es un trato a mi persona.</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio) Espero que mejore esta situación en el aeropuerto</p>	
7	Relación de medios probatorios que se acompañan ( de ser el caso)	
	<p>Firma</p> <p>Huella digital</p> 	
	Fecha: 04 de Abril de 2022	

## Auxiliar Administrativa Tacna

---

**De:** Alberto Kuriz Ponce  
**Enviado el:** martes, 5 de abril de 2022 16:03  
**Para:** mili70\_7@hotmail.com  
**CC:** Abel Flores Quiróz; Auxiliar Administrativa Tacna  
**Asunto:** RV: RECLAMO 004-AAP-TCQ-2022  
**Datos adjuntos:** Resolución N 0004-2022-AAP-TCQ.pdf

Buenos tardes Srta., Miriam Beatriz Vergaray Romero se adjunta a la presente, Resolución N°004-2022-AAP-TCQ, en repuesta a su reclamo interpuesto por su persona hacia el Aeropuerto de Tacna, Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa.



**Aeropuertos  
Andinos del  
Perú**

**Alberto Kuriz Ponce**

Administrador

☎ (052) 570 072 / 955 763 514

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

📍 Aeropuerto Internacional \*Coronel Carlos Ciria  
Car. Panamericana Sur s/n Santa Rosa, Tacna

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

Reconoce el talento

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



## **RESOLUCIÓN N° 0004-2022-AAP-TCQ**

**Expediente : 0004-2022-AAP-TCQ**  
**Reclamante : Miriam Beatriz Vergaray Romero**

Tacna, 5 Abril de 2022

### **VISTO:**

El reclamo N° 000004-2022-AAP-TCQ de fecha 5 de abril de 2022, interpuesto por Miriam Beatriz Vergaray Romero identificada con DNI N° 08695276 (en adelante, la 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 que no se le permitió el ingreso a su esposo al Aeropuerto para que la ayude con las maletas no obstante que el taxi la dejó lejos, precisando que ella sufre de dolencias que requiere de ayuda.

Que, al respecto, se cuenta con el Informe N° 008-2022-AAP-AVSEC-TCQ que se anexa a la presente y forma parte integrante de la presente resolución.

Que, sobre el particular, si bien se comprende el malestar de la Reclamante y se le ofrece las disculpas del caso por la situación acontecida, lo cierto es que la restricción no obedece a una decisión del personal de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sino a una decisión emitida por la autoridad aeronáutica a fin de dotar de seguridad a las operaciones aeroportuarias dada la coyuntura que atraviesa el país.

Que, en ese sentido, el accionar del personal de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., al restringir el acceso está cumpliendo con una disposición dada por la autoridad conforme se acredita con los documentos adjuntos al Informe N° 008-2022-AAP-AVSEC-TCQ por lo que corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto, sin perjuicio de reiterar la



comprensión del malestar de la Reclamante y ofrecer las disculpas del caso por la situación acontecida.

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° 000004-2022-AAP-TCQ interpuesto por la Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Tacna por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el Informe que se adjunta, sin perjuicio de comprender el malestar del Reclamante y ofrecer las disculpas del caso por la situación acontecida.

**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 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.*



**RESOLUCIÓN N° 0004-2022-AAP-TCQ**  
**ANEXO**



**INFORME N°008-2022- 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° 00004-2022-AAP-TCQ

**FECHA:** 05 DE ABRIL DEL 2022



Mediante la presente me dirijo a Ud. para informarle lo siguiente en base al RECLAMO N° 00004-2022-AAP-TCQ interpuesto:

1. La reclamante señala que no se le permitió el ingreso de su esposo al aeropuerto por no ser pasajero ya que la persona que viajaba era la reclamante.
2. Informar, que en base a nuevas disposiciones establecidas por la DGAC a consecuencia de hechos delictivos ocurridos en el aeropuerto de Jauja – se adjunta correo - es que se procedió a cumplir con dicha disposición permitiendo el ingreso solamente a pasajeros identificados con su pasaje.
3. Informar, que la señora en ningún momento señaló que sufre de una hernia al vigilante ubicado en el ingreso al aeropuerto como tampoco procedió a leer lo establecido por la DGAC según señala en su reclamo pues quien termina leyendo dicha disposición fue su esposo.
4. Informar, que en ningún momento el vigilante le faltó el respeto mas sólo trató de explicarle los procedimientos actuales establecidos. Asimismo, al momento de solicitar el libro de reclamaciones no quiso escuchar explicaciones de mi persona de manera tajante.
5. Se adjunta informe de personal de vigilancia y correo emitido por la DGAC

Es todo cuanto tengo que informar para su conocimiento.

Atentamente,



GROVER VEGA PEREZ  
JEFE SEGURIDAD AEROPUERTO TACNA





TURNO: "Diurno"

INFORME N°

Del : 14 de mayo de 2011
Al :
Asunto :
Puesto :
Fecha : 14 de mayo de 2011

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

Se observó en Taxi se id. en el de...
por ser... a lo cual se le pide...
Tiene de embargo en la cual...
A Taxi de embargo en la cual...
puede impedir el...
de Taxi de embargo en la cual...
a... de... de...
de... de... de...
se... de... de...
comunicación al... de...
de... de... de...







**From:** Cerdán Medina, Gisela Teresa - OACI <[gcerdan@mtc.gob.pe](mailto:gcerdan@mtc.gob.pe)>  
**Sent:** Friday, April 1, 2022 6:09 54 PM  
**To:** Salas Juan <[jsalas@lima-airport.com](mailto:jsalas@lima-airport.com)>; 'Vanessa Oliveros' <[Vanessa.Oliveros@adp.com.pe](mailto:Vanessa.Oliveros@adp.com.pe)>;  
Ena Basaldúa Guerrero <[ena\\_basaldua@aap.com.pe](mailto:ena_basaldua@aap.com.pe)>; Rosario Sandoval Carlos  
<[rsandoval@corpac.gob.pe](mailto:rsandoval@corpac.gob.pe)>; 'Pinto García, Gonzalo' <[gpinto@corpac.gob.pe](mailto:gpinto@corpac.gob.pe)>  
**Cc:** Zamalloa Cardenas, Roberto <[Rzamalloa@mtc.gob.pe](mailto:Rzamalloa@mtc.gob.pe)>; Castillo Gallegos, Donald Hildebrando  
Ivan <[Dcastillo@mtc.gob.pe](mailto:Dcastillo@mtc.gob.pe)>; DGAC AVSEC <[avsec@mtc.gob.pe](mailto:avsec@mtc.gob.pe)>  
**Subject:** RV: Implementación de Medidas de Seguridad Especiales

Estimados buenas tardes,

Sirva el presente correo para saludarles y manifestarles, que luego de evaluar los diferentes eventos que se vienen suscitando en algunas provincias del territorio peruano, así como la información recabada de fuentes oficiales sobre posibles eventos que podrían afectar la seguridad de la aviación y la continuidad de las operaciones de aviación civil en los aeropuertos a nivel nacional, por encargo del Director de Seguridad Aeronáutica, se dispone que, a partir de la recepción del presente correo electrónico, su representada cumpla con implementar las siguientes disposiciones:

- El ingreso de personas al aeropuerto, se limitará exclusivamente al personal trabajador de las empresas que operan en sus aeropuertos debidamente identificados, así como otros que deban realizar algún servicio previamente coordinado en las instalaciones del aeropuerto.
- El ingreso de personas al aeropuerto, se limitará exclusivamente a pasajeros debidamente identificados y acompañados con una tarjeta de embarque de un vuelo a realizarse el mismo día que ingresa a las instalaciones aeroportuarias.
- Se recomienda que los trabajadores del aeropuerto, ingresen con prendas de vestir diferentes a sus uniformes regulares, a fin de evitar que estos puedan ser impedidos de ingresar a las instalaciones del aeropuerto por manifestantes apostados en las cercanías de los aeropuertos.
- Incrementar la presencia de personal de seguridad en las zonas perimetrales del aeropuerto, poniendo especial énfasis, en áreas vulnerables previamente identificadas en sus evaluaciones de riesgo.
- Incrementar la frecuencia de actividades de patrullaje de las zonas perimetrales del aeropuerto, así como de la zona pública del mismo.

Av. Mariscal José de La Mar  
N° 1263, oficina 601  
Miraflores, Lima - Perú  
(51) 1 6407230  
[www.aap.com.pe](http://www.aap.com.pe)





- Mantener permanente comunicación con el personal de la comisaría de sus aeropuertos, en el caso de que se cuente con una, o en su defecto con la dependencia policial responsable del aérea donde se ubica el aeropuerto.
- Mantener permanente comunicación con el Inspector DGAC de turno, a fin de informar sobre datos relativos a un posible evento que pudiera afectar la seguridad de la aviación y la continuidad de las operaciones de aviación civil y que pueda presentarse en sus aeropuertos o cualquier evento de estas características que se encuentre en proceso.
- Recopilar permanentemente información sobre las condiciones de seguridad y cualquier movimiento inusual, que genere alguna sospecha respecto a una posible intrusión de personas por la fuerza en sus aeropuertos.
- Sobre la base de una evaluación de riesgo, identificar la necesidad de la implementación de medidas de seguridad adicionales a las propuestas en el presente correo, que permitan hacerle frente a posibles amenazas contra la seguridad de la aviación, poniendo como principal escenario en su evaluación, la posible intrusión de personas por la fuerza en sus aeropuertos.
- En caso de identificar la necesidad de implementar una medida adicional específica, como resultado de su evaluación de riesgo, comunicar a la DGAC, en lo posible antes de que esta medida se implante.

Las disposiciones antes referidas **entrarán en vigencia a partir de la recepción del presente correo hasta las 00:00 hrs. del día 05 de abril del presente mes.**

Cualquier duda o consulta quedamos a su disposición.



**Gisela Cerdán Medina**

Dirección General de Aviación Civil

DTAC - Dirección de Seguridad Aérea

Coordinación Técnica AVSEC

J. Zanillo 229 - C.P.15082 - Perú

Tel: (+51) 015 7800 Anexo 6084

Correo: [gcerdan@mta.gob.pe](mailto:gcerdan@mta.gob.pe)

[www.mta.gob.pe](http://www.mta.gob.pe)

