

---

**Reclamo via web aap.com.pe**

---

**Sistema Web AAP** <web@aap.com.pe>  
Para: reclamos@aap.com.pe  
Cc: elena.kvesada@gmail.com

8 de mayo de 2024, 19:40



## Muchas gracias por su comunicación Elena Kvesada.

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

### Reclamo N° 012-2024-AAP-WEB-AQP

Esta es la información que recibimos:

**Reclamo realizado por:** Elena Kvesada  
**Sede:** AQP  
**Tipo de documento:** Pasaporte  
**Número:** F61870153  
**Correo electrónico:** [elena.kvesada@gmail.com](mailto:elena.kvesada@gmail.com)  
**Nacionalidad:** Chile  
**Provincia y Departamento:** No consignado.  
**Dirección:** No consignado.  
**Teléfono:** No consignado.

**Autorizó la notificación por correo:** Sí

**Tipo de Comunicación Presentada:** Reclamo  
**Número de reclamo asociado:** No consignado  
**Reclamo:** Cada vez pasado control de entrada piden sacar zapatos. En ni una sola vez encuentre cobertores para pies. Porque las personas deben caminar por piso sucio, no hay ninguna forma de proteger personas, no hay ni un tipo de calcetines desechables y tampoco hay unas sillas para poder abrochar o desabrochar zapatos. Uds. Exigen y en mismo momento no tienen ninguna interés para protección individual de las personas de diferentes infemedad cuales se

trasmitan por piso. En todos aeropuertos del mundo ofrecen cubre "zapatos", en todos países están sillas. Menos Perú. Tienen que cambiar esta forma de trabajo y estar cuidadosos con salud de sus clientes (pasajeros).

**Elementos Probatorios:** No consignado.

**Link de descarga de archivo:** No consignado.

Como autorizó la notificación vía correo electrónico, deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Necesidad de contar con una dirección de correo electrónico válida.
- Habilitación de la opción de respuesta automática de recepción.
- Revisión continua de los buzones de correo.

---

La información que contiene este correo electrónico es confidencial y compete exclusivamente al destinatario. Si Ud ha recibido esta comunicación por error, por favor, notifíquelo inmediatamente al remitente y borre el mensaje junto con sus ficheros anexos sin leerlo, copiarlo, grabarlo, distribuirlo o divulgarlo o hacer cualquier otro uso de la información sin el consentimiento de la empresa. El correo electrónico vía Internet no permite asegurar la confidencialidad o correcta recepción de los mensajes, por lo que la Empresa no asume responsabilidad alguna por los daños causados.

The information contained in this communication is confidential, may be privileged and is intended for the exclusive use of the above named addressee. If you receive this communication in error, please notify the sender immediately and delete it, and all its attached documents. If you are not the intended recipient, you are expressly prohibited from reading, copying, distributing, disseminating or, in any other way, using any of the information without the company consent. Please note that Internet e-mail guarantees neither the confidentiality nor the proper receipt of the message sent, so that the Company shall not be liable for any damages caused.





**RESOLUCIÓN N° 0012-2024-AAP-WEB-AQP**

**Expediente : 0012-2024-AAP-WEB-AQP**  
**Reclamante : Elena Kvesada**

Arequipa, 15 de mayo del 2024

**VISTO:**

El reclamo N° 012-2024-AAP-WEB-AQP de fecha 8 de mayo del 2024, interpuesto por Elena Kvesada, identificada con Pasaporte N° F61870153 (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:

"Cada vez pasado control de entrada piden sacar zapatos. En ni una sola vez encuentre cobertores para pies. Porque las personas deben caminar por piso sucio, no hay ninguna forma de proteger personas, no hay ni un tipo de calcetines desechables y tampoco hay unas sillas para poder abrochar o desabrochar zapatos. Uds. Exigen y en mismo momento no tienen ninguna interés para protección individual de las personas de diferentes infemedaded cuales se transmitan por piso. En todos aeropuertos del mundo ofrecen cubre "zapatos", en todos países están sillas. Menos Perú. Tienen que cambiar esta forma de trabajo y estar cuidadosos con salud de sus clientes (pasajeros)." (SIC)





Que, sobre el particular, se cuenta con el INFORME N° 013-2024-AAP-ENCR que se pronuncia sobre lo sucedido y se adjunta a la presente.

Que, al respecto de acuerdo a lo informado, pese a comprender el malestar de la Reclamante y ofrecerle las disculpas del caso por las incomodidades generadas, se aprecia que no existe un incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. respecto del procedimiento de control implementado y de la normatividad aplicable dispuesta por la autoridad y se precisa que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. cumple con las medidas de higiene y limpieza en las instalaciones del Aeropuerto de manera permanente para evitar precisamente generar afectaciones a la salud de las personas.

Que, sin perjuicio de ello, el reclamo interpuesto se tomará en cuenta como una oportunidad de mejora para ser evaluada y de ser el caso, tomar algunas acciones que puedan generar menos incomodidades en la medida de lo posible de acuerdo a la infraestructura existente y la que se implemente acorde con los estándares aplicables en los aeropuertos.

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° 012-2024-AAP-WEB-AQP interpuesto por la Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el INFORME N° 013-2024-AAP-ENCR, pese a comprender el malestar de la Reclamante y ofrecerle las disculpas del caso por las incomodidades generadas e indicar que la empresa tomará en cuenta el reclamo interpuesto como una oportunidad de mejora para ser evaluada y de ser el caso, tomar algunas acciones que puedan generar menos incomodidades en la medida de lo posible de acuerdo a la infraestructura existente y la que se implemente acorde con los estándares aplicables en los aeropuertos.

**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.*

*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*





**Tercero:** Notificar la presente Resolución y el INFORME N° 013-2024-AAP-ENCR al correo consignado.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**

Tito Luque Rojas  
Gerente del Aeropuerto de Arequipa

---

*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° 013-2024-AAP-ENCR**

**PARA** : Tito Luque Rojas  
**Gerente de Aeropuerto**

**DE** : Erickson Nick Cueto Ricalde  
**Supervisor de seguridad - AQP**

**FECHA** : 13 de mayo del 2024

**ASUNTO** : Reclamo N° 012-2024- WEB-AQP

---

Sirva la presente para saludarlo cordialmente, e informarle respecto al reclamo de mención en el asunto.

### **ANTECEDENTES:**

La Srta. Elena Kvesada, en adelante la pasajera indica en su reclamo que, al momento de retirarse los zapatos como parte del proceso de inspección, en la zona de ingreso a sala de embarque, no encuentra a disposición cobertores para pies o calcetines desechables; así mismo, tampoco encuentra sillas para abrochar o desabrocharse los zapatos. Finalmente reclama sobre la falta de interés para la protección individual de los usuarios frente a posibles enfermedades que se transmitan por el piso.

### **DE LOS HECHOS:**

Respecto al procedimiento de inspección: Todo pasajero es inspeccionado de acuerdo con el Procedimiento Operativo Normalizado SEG-AAP-PON-004(a) Inspección a través del Pórtico Detector de Metales, el cual contempla el retiro de accesorios y ciertas prendas de vestir. El mismo que se encuentra respaldado en el Artículo 11 de La Ley 28404 – Ley de Seguridad de la Aviación Civil e indica: “Todo pasajero que pretenda transportarse por vía aérea permitirá ser registrado junto con su equipaje cuando lo requiera el personal de seguridad del aeródromo o explotador aéreo en los puestos de control. En caso contrario se le impedirá el acceso a los terminales de pasajeros y a la aeronave.”

Respecto a la disposición de cobertores o calcetines desechables: Es importante mencionar que, la regulación aeronáutica en materia de seguridad no exige que se cuente con estos accesorios. Haciendo énfasis en que de ser necesario que un pasajero se retire el calzado, su paso sin calzado, mientras estos son examinados



en la maquina de RX, es de un espacio máximo de 4 metros y por un tiempo menor a 3 minutos.

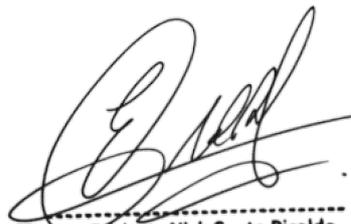
Respecto a la disposición de sillas: Sin perjuicio de que la regulación vigente no exige la disposición de sillas en la zona de inspección de pasajeros, nuestra actual infraestructura no permite colocar actualmente algún otro mobiliario como sillas o mesas adicionales.

Respecto al interés en la protección de pasajeros: El área de inspección de pasajeros, así como todas las instalaciones del aeropuerto, son sometidos a continuos procesos de limpieza por el área respectiva, en estricto cumplimiento de la regulación competente en materia de salud y por personal calificado, además de verificar de forma constante, que no existan en el suelo o ambientes, objetos que puedan dañar a los pasajeros.

## CONCLUSIONES:

- Los procedimientos de inspección se realizaron en estricto cumplimiento de la regulación y procedimientos vigentes.
- La regulación vigente no exige la implementación de cobertores, calcetines desechables o mobiliario adicional al existente.
- Aeropuertos Andinos del Perú cumple con los procedimientos de limpieza que garanticen la seguridad de los usuarios y la adecuada disposición de las instalaciones aeroportuarias.

Atentamente.



Lic. Erickson Nick Cueto Ricalde  
Supervisor AVSEC - Arequipa  
Aeropuertos Andinos  
del Perú S.A.

**RESOLUCIÓN N° 0012-2024-AAP-WEB-AQP**

1 mensaje

**Asistente Administrativa Arequipa** <asistente.aqp@aap.com.pe>  
Para: elena.kvesada@gmail.com  
Cc: Abel Flores <abel.flores@aap.com.pe>

15 de mayo de 2024, 16:07

Buenas tardes

Estimada Elena Kvesada

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 0012-2024-AAP-WEB-AQP y el INFORME N° 0013-2024-AAP-ENCR., mediante el cual se resuelve el Reclamo N° 0012-2024-AAP-WEB-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERU SA

AEROPUERTO DE AREQUIPA

RUC 20538593053



**Blanca Morán Paye**  
Asistente Administrativo  
☎ (51) 1 713 2520 / 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.

**2 adjuntos** **RESOLUCIÓN N° 0012-2024-AAP-WEB-AQP.pdf**  
1078K **INFORME N° 0013-2024-AAP-ENCR.pdf**  
317K