

**ANDINO**

Asistente Administrativa Arequipa &lt;asistente.aqp@aap.com.pe&gt;

---

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

---

**Sistema Web AAP** <web@aap.com.pe>  
Para: reclamos@aap.com.pe  
Cc: richard\_pinazo@hotmail.com

23 de noviembre de 2023, 10:48



## Muchas gracias por su comunicación Richard Ruben Pinazo Quispe .

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

### Reclamo N° 014-2023-AAP-WEB-AQP

Esta es la información que recibimos:

**Reclamo realizado por:** Richard Ruben Pinazo Quispe  
**Sede:** AQP  
**Tipo de documento:** DNI  
**Número:** 42175038  
**Correo electrónico:** [richard\\_pinazo@hotmail.com](mailto:richard_pinazo@hotmail.com)  
**Nacionalidad:** Peru  
**Provincia y Departamento:** Arequipa - Arequipa  
**Dirección:** [Av Tupac Amaru 214](#)  
**Teléfono:** 965880412

**Autorizó la notificación por correo:** Sí

**Tipo de Comunicación Presentada:** Reclamo  
**Número de reclamo asociado:** No consignado  
**Reclamo:** En aeropuerto de Arequipa hay dos fajas de control de equipaje para ingreso a zona de embarque. Pero solo una está operativa en horarios de alta afluencia de pasajeros. Quisiera realizar una SUGERENCIA CONSTRUCTIVA para que puedan realizar una mejor distribución de tiempos para que ambas faja estén operativa en horarios de alta afluencia

de pasajeros. Esto ayudaría a evitar la aglomeración innecesaria de pasajeros.

**Elementos Probatorios:** Conversación y feedback con Supervisora de Aeropuertos Andinos.

**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° 0014-2023-AAP-WEB-AQP

**Expediente :** 0014-2023-AAP-WEB-AQP  
**Reclamante :** Richard Ruben Pinazo Quispe

Arequipa, 28 de noviembre del 2023

### **VISTO:**

El reclamo N° 014-2023-AAP-WEB-AQP de fecha 23 de noviembre del 2023, interpuesto por Richard Ruben Pinazo Quispe identificado con DNI N° 42175038 (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 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, el Reclamante presenta su queja señalando lo siguiente:

*"En aeropuerto de Arequipa hay dos fajas de control de equipaje para ingreso a zona de embarque. Pero solo una está operativa en horarios de alta afluencia de pasajeros. Quisiera realizar una SUGERENCIA CONSTRUCTIVA para que puedan realizar una mejor distribución de tiempos para que ambas faja estén operativa en horarios de alta afluencia de pasajeros. Esto ayudaría a evitar la aglomeración innecesaria de pasajeros." (SIC).*

Que, sobre el particular, con relación a la sugerencia, se cuenta con el INFORME N° 011-2023-AAP-ENCR que se adjunta a la presente y se pronuncia sobre la misma.

Que, de acuerdo con lo indicado, dentro del procedimiento se encuentra contemplada la posibilidad de que, en aras de facilitar el despliegue del personal a cargo del control por necesidades, se pueda realizar el control utilizando una única faja con las medidas necesarias para que se cumplan los tiempos permitidos en el control y no afectar a los usuarios.





Que, en ese sentido, el INFORME N° 011-2023-AAP-ENCR contempla una evaluación del tiempo y una explicación de lo acontecido siendo que la interrupción del uso de la totalidad de las fajas se realiza de manera temporal y ocasional sin afectar el nivel de servicio, pues se ha respetado el tiempo máximo de tolerancia.

Que, de hecho, la utilización de ambas fajas es permanente y solo en determinado momento se interrumpe por lo que, si bien se toma en cuenta la sugerencia explicando lo anterior, también se agradece la comprensión del Reclamante por la interrupción temporal y controlada que se realiza para permitir el despliegue del personal por atender necesidades que corresponden a cualquier trabajador.

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° 014-2023-AAP-WEB-AQP interpuesto por el Reclamante como sugerencia por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el INFORME N° 011-2023-AAP-ENCR que se adjunta, agradeciendo la sugerencia formulada y también su comprensión, conforme a la explicación brindada.

**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.*

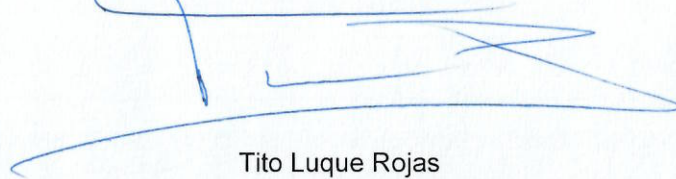
*El recurso de apelación se dirige a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna, quien elevará lo actuado al Tribunal de Solución de Controversias, junto con el expediente principal o en cuaderno por cuerda separada, según corresponda, en un plazo de dos (2) días de recibido el recurso si 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.*





**Tercero:** Notificar la presente Resolución y el INFORME N° 011-2023-AAP-ENCR al correo consignado.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Tito Luque Rojas  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa



**INFORME N° 011-2023-AAP-ENCR**

**PARA** : Tito Gerardo Luque Rojas.  
**Administrador del Aeropuerto de Arequipa.**

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

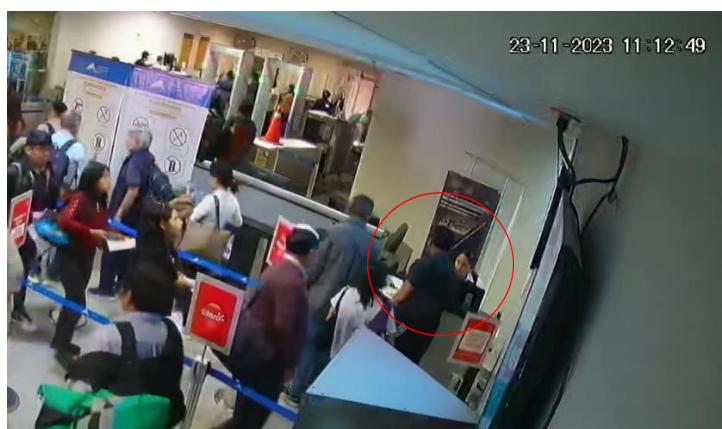
**FECHA** : 24 de Noviembre del 2023

**ASUNTO** : Reclamo N° 014-2023-AAP-WEB-AQP

Sirva la presente para saludarlo e informarle sobre los hechos relacionados al reclamo del asunto.



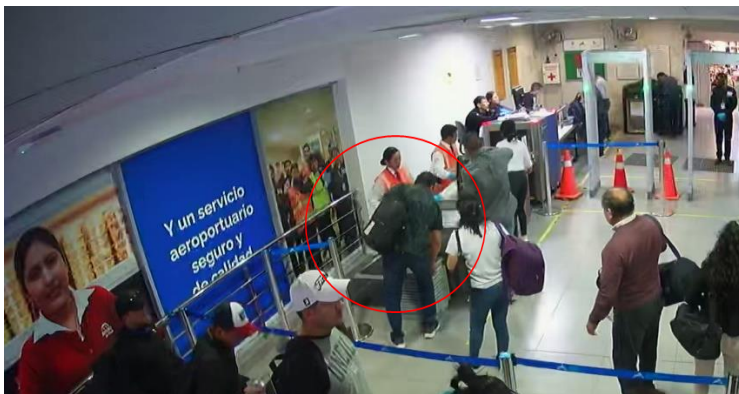
Siendo las 11:10 horas del 23 de Noviembre del presente, ingresa a nuestra zona de inspección el Sr. Richard Pinazo Quispe. En ese momento manteníamos un flujo medio-bajo de pasajeros, por lo que se mantenía abierto un control de TUUA y una línea de inspección.



Luego de 2 minutos, a las 11:12 horas el pasajero pasa por el control policial.



Luego a las 11:14 horas, el pasajero pasa el control de TUUA, en ese momento como se puede observar en las grabaciones de videovigilancia se mantiene en funcionamiento una línea de inspección con un flujo normal de pasajeros.



El Sr. Pinazo inicia su paso por la máquina de Rayos X siendo las 11:17 horas, pasa a través del pórtico detector de metales y concluye su inspección a las 11:19 horas. Como se puede validar en las cámaras de video vigilancia, contábamos en la línea de inspección operativa, 1 personal de pre-máquina, 1 oficial en máquina, 1 oficial en pórtico y 2 oficiales en post-máquina, todo ello con el fin de mantener el flujo continuo de esta línea de inspección.



En la imagen se observan momentos previos al paso del pasajero, siendo las 11:15 horas se tenían 13 pasajeros en la fila para control de TUUA.





En esta imagen se observan los minutos posteriores al paso del pasajero, siendo las 11:20 horas se tienen a 4 personas en la fila para control de TUUA.

### Antecedentes:

- El personal de Seguridad que se encarga de los procesos de inspección se asigna de acuerdo con el flujo de pasajeros a las distintas labores que son de su competencia, por lo que en ocasiones se debe cerrar una línea de inspección por rangos de horario determinados, asegurando siempre el adecuado flujo de la línea abierta.
- El tiempo total que le tomó al pasajero pasar por la zona de seguridad fue de 9 minutos, contados desde su llegada, incluida su espera y el paso por los puntos de inspección.
- El pasajero suscribe su reclamo como una SUGERENCIA CONSTRUCTIVA.

### Conclusiones:

- Se realizaron las revisiones correspondientes respecto a la sugerencia del pasajero, verificando que el tiempo de paso promedio por la zona de inspección fue de 10 minutos durante el rango horario en el que se contaba con una línea de inspección abierta, sin cuellos de botella y con un flujo constante.
- La línea de inspección fue cerrada en un rango horario donde se tenía un flujo medio-bajo de pasajeros, para que los oficiales puedan realizar inspección de terminal y goce de su refrigerio correspondiente.
- Nuestro personal a cargo brindó en todo momento la atención oportuna al malestar del pasajero, haciéndole llegar las explicaciones del motivo del cierre de la línea de inspección, por lo que el pasajero decide dejar constancia de lo manifestado como una SUGERENCIA.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente,

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

Adjunto: Anexo 01 - INFORME 005-2023-OPS-AQP-AAP



**INFORME 005-2023-OPS-AQP-AAP**

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

**DE** : Paola Cano Esquía  
**Supervisor de Terminal**

**FECHA** : 24 de noviembre del 2023

**ASUNTO** : **Reclamo N° 014-2023-AAP-WEB-AQP**

---

Sirva el presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo N° 014-2023-AAP-WEB-AQP interpuesto el día 23 de noviembre del presente año mediante la Página WEB de Aeropuertos Andinos del Perú.

A efecto de resolver el presente, se exponen las siguientes consideraciones:

1. Siendo las 11:25 horas aproximadamente, me encontraba en la sala de embarque internacional realizando una inspección, en ese momento un pasajero se acercó y me solicitó el Libro de Reclamaciones del Aeropuerto, indicándome lo siguiente:  
“Estamos en hora punta y no es posible que solo funcione una faja, hay bastantes pasajeros y la máquina no funciona”.
2. Posteriormente procedí a brindarle las disculpas necesarias por las molestias ocasionadas y que por favor me acompañé hacia el área de seguridad para entrevistarnos con la Srta. Gabriela Borda (encargada del área de seguridad), para exponer los motivos del cierre de la máquina de control y así poder mejorar nuestros procesos, adicionalmente, le informé que, si aun persistía en interponer su reclamo, el aeropuerto contaba con canales digitales y así no perjudicar su embarque.
3. Siendo las 11:33 horas, el Sr. Richard Rubén Pinazo Quispe fue atendido por la Srta. Gabriela Borda quien le brindo las explicaciones del caso.
4. Cabe informar que, las 02 máquina de inspección se encontraban operando en el momento que la encargada del área de seguridad dialogaba con el pasajero.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente,



---

Paola Cano Esquía  
**Supervisor de Terminal**

**RESOLUCIÓN N° 0014-2023-AAP-WEB-AQP**

1 mensaje

**Asistente Administrativa Arequipa** <asistente.aqp@aap.com.pe>

28 de noviembre de 2023, 17:02

Para: richard\_pinazo@hotmail.com

Cc: Tito Gerardo Luque Rojas &lt;tito.luque@aap.com.pe&gt;, Abel Flores &lt;abel.flores@aap.com.pe&gt;, Javier Rizo-Patrón &lt;javier.rizopatron@aap.com.pe&gt;

Buenas tardes

Estimado Richard Ruben Pinazo Quispe

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 0014-2023-AAP-WEB-AQP así como también el Informe N° 011-2023-AAP-ENCR, mediante el cual se resuelve el Reclamo N° 014-2023-AAP-WEB-AQP vía web 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° 0014-2023-AAP-WEB-AQP.pdf**  
1078K **Informe N° 011-2023-AAP-ENCR.pdf**  
876K