

**Fwd: Aeropuertos andinos del Perú**

12 mensajes

**Abel Flores** <abel.flores@aap.com.pe> 22 de agosto de 2024, 18:28  
Para: Tito Luque <tito.luque@aap.com.pe>, Aap Asistente Administrativa Arequipa <asistente.aqp@aap.com.pe>, Aap Oficiales AVSEC Arequipa <avsec.aqp@aap.com.pe>, Karla Werner <karla.werner@aap.com.pe>  
Cc: Javier Rizo-Patrón <javier.rizopatron@aap.com.pe>

Estimados

Favor hacernos llegar el informe a la brevedad

Saludos  
Abel

**Abel Flores Quiroz**  
Abogado  
 (51) 1 640 7230 / 983 275 908  
 www.aap.com.pe  
 Av. Mariscal José de La Mar N° 1263 Of. 305  
 Miraflores, Lima - Perú

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

----- Mensaje reenviado -----  
De: **AAP - Aeropuertos Andinos del Perú** <web-service@aap.com.pe>  
Fecha: El jue, 22 ago. 2024 a la(s) 6:25 p. m.  
Asunto: Aeropuertos andinos del Perú  
Para: <reclamos@aap.com.pe>, <cristian.mondragon@aap.com.pe>, <abel.flores@aap.com.pe>

## Libro de Reclamaciones

Hoja de reclamación N°: **0021-2024-AAP-WEB-AQP**

Fecha: **22 de August, 2024**

---

<b>Tipo de Comunicación:</b>	<b>Reclamo</b>
<b>Aeropuerto:</b>	<b>Arequipa</b>

---

**País:** Perú

**Provincia / Departamento:** Lima

**Dirección:** [Av. militar 2351](#)

**Nombre y Apellidos:** Renzo Alejandro Alva Castañudi

**Tipo de documento:** DNI

**Número de documento:** 46744440

**Correo electrónico:** [91.raac@gmail.com](mailto:91.raac@gmail.com)

**Teléfono:** 914770054

---

### **Identificación y presición del reclamo**

**DISCRIMINACIÓN** a la mujer, mi novia desea viajar con mi hija recién nacida de Arequipa a Lima. Le informan que no pude viajar porque la bebe aun no tiene DNI cuando en ningún lugar de su información publica en su web, se informa que el menor debe tener DNI, solo indica que si viaja con uno de sus padres es suficiente. La menor tiene su acta de nacimiento y mi novia, la mamá, tiene sus documentos. Aun así cumpliendo con todo no la quieren dejar viajar, indicando que la recién nacida necesita DNI cuando no lo indican en ningún lado. Por lo que entendemos es una decisión que no cumple con las reglas y que es una discriminación a mi novia ya que no recibe ni la ayuda ni el trato de una madre que tiene a un recién nacido en brazos.

### **Relación de medios probatorios**

- cámara de vigilancia - llamadas de larga duración donde dice que somos el primero en la cola y no hay atención - coordinaciones con el personal del aeropuerto y la aerolínea

---

**Autoriza Notificación**

**Si**



## **RESOLUCIÓN N° 0021-2024-AAP-WEB-AQP**

**Expediente : 0021-2024-AAP-WEB-AQP**  
**Reclamante : Renzo Alejandro Alva Castañudi**

Arequipa, 28 de Agosto de 2024

### **VISTO:**

El reclamo N° 0021-2024-AAP-WEB-AQP, de fecha 22 de Agosto de 2024, interpuesto por Renzo Alejandro Alva Castañudi, identificado con DNI N° 46744440 (en adelante, el Reclamante) mediante la página web de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., complementando el reclamo N°021-2024-AAP-WEB-AQP, por hecho ocurrido 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 indica su novia habría sufrido discriminación al no permitirle que viaje con su hija recién nacida, que solo cuenta con Certificado de Nacida Vivo.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe 0025-2024-AAP-MRMM que da cuenta de lo acontecido y que se adjunta a la presente resolución como parte integrante.

Que, al respecto nuestro Procedimiento Operativo Normalizado de Control de Acceso de Pasajeros / Tripulantes ante de las Inspecciones de Seguridad SEG-AAP-PON-001(a), señala lo siguiente:





RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTR
<p>Oficial de Seguridad AVSEC (posición control TUUA)</p>	<p><b>1. CONTROL DEL INGRESO DE PASAJEROS AL PUNTO DE CONTROL DE SEGURIDAD</b></p> <p><b>1.1. PASAJEROS DE VUELOS REGULARES</b></p> <p>a. El Oficial de Seguridad AVSEC solicita a los pasajeros presentar su tarjeta de embarque (impresa o electrónica, dependiendo de las condiciones de viaje de cada explotador aéreo) y documentos de identidad (DNI, Pasaporte, carnet de extranjería, licencia de conducir, carnet diplomático, documento de identidad policial o militar, hoja de vida de la RENIEC)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De no contar con la tarjeta de embarque no se le permitirá el ingreso a la sala de embarque</li> <li>• Si el pasajero no cuente con un documento de identidad ya sea por pérdida o robo, se le permitirá el ingreso únicamente con la autorización previa de la aerolínea.</li> </ul> <p>b. El Oficial de Seguridad AVSEC revisa los siguientes datos en la tarjeta de embarque antes permitir el ingreso del pasajero a sala de embarque:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifica fecha de vuelo corresponda con la fecha actual</li> <li>• Verifica la hora del vuelo, considerando que está permitido que los pasajeros ingresen a la sala de embarque como máximo 4 horas antes del vuelo, sin embargo en horas punta se evaluará el aforo de las salas de embarque para restringir el ingreso.</li> <li>• Verificar que el nombre y apellido señalado en la tarjeta de embarque coincidan con el documento de viaje presentado por el pasajero</li> <li>• Verifica con los documentos de identidad que la persona que porta la tarjeta de embarque es el propietario de la misma.</li> </ul>	

Que al respecto, si bien se comprende el malestar del reclamante, lamentablemente las disposiciones de seguridad dictadas por la autoridad aeronáutica del país exigen la identificación de los pasajeros.

Que, con relación a lo indicado la autoridad aeronáutica a través del Oficio Circular N° 17-2011-MTC/12.04, conforme a la imagen que se muestra a continuación, tomada de la Resolución N° 01 expedida por el Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN en el Expediente N° 044-2015-TSC-OSITRAN, señala que los menores de edad deben identificarse con Acta o Partida de Nacimiento



**\*OFICIO CIRCULAR N° 17-2011-MTC/12.04**

Señores  
Operadores de Aeródromos  
Exploradores Aéreos 121 y 135

Me dirijo a usted a fin de señalar que los siguientes documentos pueden ser presentados por los pasajeros a fin de acreditar la titularidad de la tarjeta de embarque o boleto aéreo, en los puestos de inspección de pasajeros del aeropuerto o en los mostradores de facturación del explorador aéreo:

- Documento Nacional de Identidad (DNI), Pasaporte, Carné de Extranjería, o
- Licencia de Conducir emitida por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones del Perú,
- y
- En el caso de menores de edad, también se acepta el Acta o la Partida de Nacimiento

En casos excepcionales, el operador del aeródromo y los explotadores aéreos podrán aceptar la identificación del pasajero mediante otros medios, siempre y cuando se haga la verificación con la Reniec.

Las disposiciones antes descritas no eximen ni afectan lo siguiente:

- La verificación de las características de seguridad de los documentos antes citados por parte de los operadores de aeródromo o de los explotadores aéreos, a fin de establecer la validez de los mismos.
- El cumplimiento respecto a la presentación de documentos de viaje requeridos por la Dirección General de Migraciones y Naturalización (DIGEMIN).
- El cumplimiento de las condiciones de transporte establecidas por el explotador aéreo respecto a requisitos de identidad u otros incluidos en dichas condiciones.
- El cumplimiento de requisitos establecidos por las autoridades competentes".

Que, la identificación de las personas es un aspecto prioritario para la seguridad por lo que dicho aspecto no puede ser relegado dadas las consecuencias que la no identificación puede generar a la seguridad de la aviación.

Que, en ese sentido, no obstante reiterar la comprensión del malestar del Reclamante, lo cierto es que el hecho de que no se permita el ingreso no es una acción discriminatoria, pues al ser derivado con personal de la línea aérea el mismo indico que el documento presentado para identificar a la menor de edad no era válido.

Que, de acuerdo con ello, no se aprecia un indebido proceder en el personal de seguridad de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. y por el contrario, se observa que el mismo dio la atención adecuada de acuerdo al marco normativo aplicable y que por el contrario, el haber permitido el ingreso con documentación no válida para dicho efecto hubiera generado una responsabilidad en el personal y en la propia persona que estaría trasladando a la menor de edad, por lo que corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto.

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 respecto del reclamo N° 0021-2024-AAP-WEB-AQP interpuesto por la Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución.

**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 y el Informe 0025-2024-AAP-MRMM, al correo consignado en el reclamo

## AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Tito Gerardo Luque Rojas  
Gerente del Aeropuerto de Arequipa

<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.*



**INFORME N° 025-2024-AAP-MRMM**

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

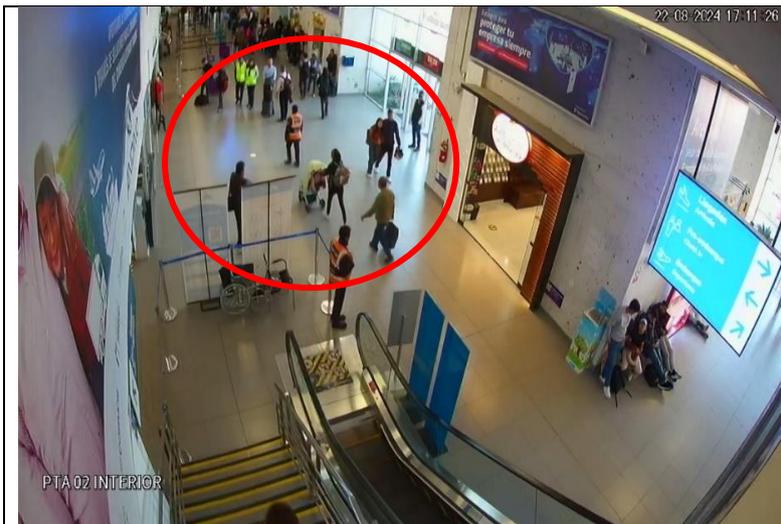
**DE** : Milton Renzo Monzon Marin  
**Supervisor de seguridad - AQP**

**FECHA** : 23 de agosto del 2024

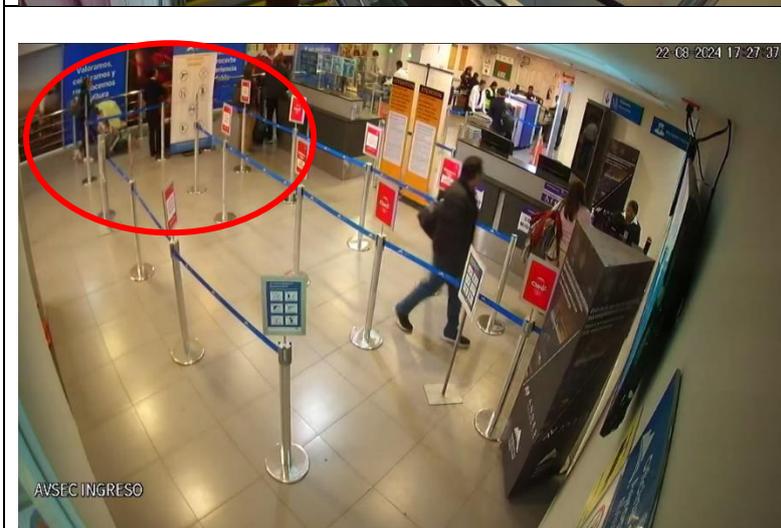
**ASUNTO** : Reclamo N°021-2024-AAP-WEB-AQP

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

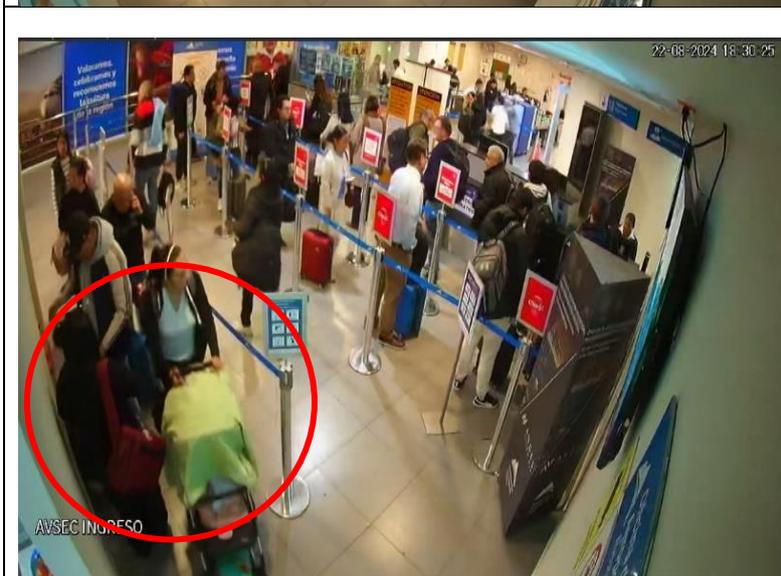
 <p>PTA02 INTERIOR</p>	<p>Siendo las 17:03 horas del 22 de agosto del presente, la pasajera ingresa a instalaciones del aeropuerto, pasa por el agente de PV3, y luego sube por el ascensor al control de TUUA.</p>
 <p>AVSEC INGRESO</p>	<p>A las 17:09 horas, personal de seguridad que estaba en TUUA, avisa a encargada de turno que la pasajera solo estaba presentando un certificado de nacido vivo. Encargada de turno le indica que documento es valido para el ingreso según SEG-AAP-PON-001(a) "CONTROL DE ACCESO DE PASAJEROS/TRIPULANTES ANTES DE LAS INSPECCIONES DE SEGURIDAD"</p>



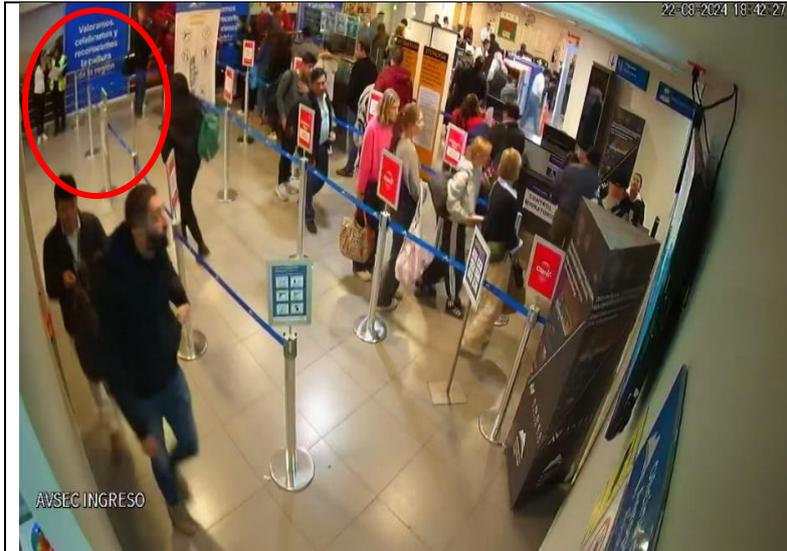
A las 17:11 horas, la pasajera va al counter de Jet Smart acompañada de personal de securitas, para poder preguntar lo observado por personal de AVSEC. La pasajera se queda alrededor de 15 min aproximadamente en el counter junto con personal de la aerolínea.



A las 17:27 horas sube nuevamente la pasajera, detrás de personal de Jet Smart, la cual ya le había indicado que el certificado de nacido vivo no está aprobado por políticas de la aerolínea para poder viajar con ese documento.



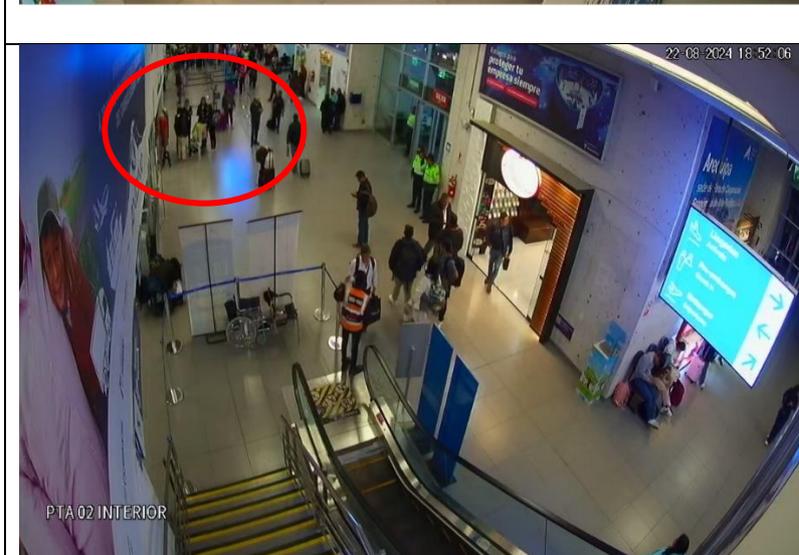
Siendo las 18:30 horas la pasajera se acerca a la oficina de AVSEC para conversar con la encargada de turno. La cual la atiende.



A las 18:42 horas la encargada de turno procede a mostrar la SEG-AAP-PON-001(a) “CONTROL DE ACCESO DE PASAJEROS/ TRIPULANTES ANTES DE LAS INSPECCIONES DE SEGURIDAD” el cual indica los documentos válidos para ingresar a sala de embarque.



A las 18:48 horas supervisor de seguridad, se acerca a la sala de embarque para conversar con la pasajera, ya que minutos antes encargada de turno comunico lo acontecido, la pasajera puso en altavoz la llamada con su pareja el cual manifestó que en la constitución indicaba que el certificado de nacido vivo era un documento valido para viajar.



Siendo las 18:52 horas supervisora de Jet Smart le indica nuevamente los documentos válidos para que la menor de edad pueda viajar.



## **Antecedentes:**

1. El procedimiento SEG-AAP-PON-001(a) Control de acceso de pasajeros/tripulantes antes de las inspecciones de seguridad indica que:

### **1.1. PASAJEROS DE VUELOS REGULARES**

- a. El Oficial de Seguridad AVSEC solicita a los pasajeros presentar su tarjeta de embarque (impresa o electrónica, dependiendo de las condiciones de viaje de cada explotador aéreo) y documentos de identidad (DNI, Pasaporte, carnet de extranjería, licencia de conducir, carnet diplomático, documento de identidad policial o militar, hoja de vida de la RENIEC).
2. Control de pasajeros vuelos de aviación general, carga o personal del explotador aéreo.
- a. El Oficial de Seguridad AVSEC verifica los siguientes documentos antes de permitir el ingreso al punto de control de seguridad a los pasajeros o personal del explotador aéreo:
    - Verificar que la fotografía del documento de viaje corresponda al pasajero.

### **3. La Regulación Competente, en este caso la RAP 107 –Menciona lo siguiente**

107.005 definiciones y abreviaturas

(24) **Documento de Viaje.** - Documento que permite la identificación de un pasajero durante el proceso de transporte aéreo, tales como Pasaporte, salvoconducto, documento de identidad u otro que sea establecido en la normativa aplicable y que sea utilizado por el titular legítimo.



## Conclusiones:

- En conclusión, en ningún momento se discriminó a la pasajera ni se le negó la asistencia necesaria. Todo el personal involucrado actuó de manera profesional y siguiendo los procedimientos establecidos por SEG-AAP-PON-001(a) Control de acceso de pasajeros/tripulantes antes de las inspecciones de seguridad.
- Es importante destacar que el contrato de transporte y las decisiones relacionadas con la autorización del viaje es directamente con la aerolínea. Tras la consulta realizada con la aerolínea Jet Smart, se confirmó que ellos no consideraron ni autorizaron el viaje bajo las circunstancias presentadas. Por lo tanto, las acciones tomadas se alinearon con las directrices y regulaciones de la aerolínea, quienes tienen la autoridad en la aprobación del documento de viaje.
- A la pasajera se le informó de manera correcta sobre el documento válido necesario para que pudiera viajar con su menor hija. En su lugar, presentó un certificado de nacido vivo, único documento que tenía la pasajera como identificación de su menor hija.
- El Certificado de Nacido Vivo es un documento temporal que se emite inmediatamente después del nacimiento para registrar el evento y obtener el acta de nacimiento. Sin embargo, no garantiza la identidad del menor como un documento de identificación oficial en lugar del Documento Nacional de Identidad (DNI) o pasaporte. Asimismo, el certificado de nacido vivo no es aceptado para el embarque, según las políticas de la aerolínea y SEG-AAP-PON-001(a) Control de acceso de pasajeros/tripulantes antes de las inspecciones de seguridad.

Es por todo lo expuesto que lamentablemente no podemos atender al requerimiento del pasajero.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente,



---

MILTON RENZO MONZON MARIN  
SUPERVISOR AVSEC

Adjunto: Constancia de nacido vivo presentado por la pasajera.



93889652



### CERTIFICADO DE NACIDO VIVO

#### 1. DATOS DE LA MADRE

1.1 Documento Identidad: DNI/LE 75136376 1.2 Edad: 23 años

1.3 Primer Apellido: SALINAS

1.4 Segundo Apellido: ROJAS

1.5 Prenombres: DAYVANNE SHIOMARA

1.6 Dirección: PSI LOS ROSALES CONJ.HAB. LA CAMPIÑA UNIFICADA SECTOR 2 MZ. E.L.T. 06 AMERICA / PERU / AREQUIPA / AREQUIPA / SOCABAYA

#### 2. DATOS DEL NACIMIENTO

2.1 Sexo: FEMENINO 2.2 Fecha nacimiento: 01/07/2024 2.3 Hora: 22:59:00

2.4 Lugar de Nacimiento: ESTABLECIMIENTO DE SALUD - CLINICA JAVIER PRADO - AV. JAVIER PRADO ESTE 499 URB. JARDIN LIMA - SAN ISIDRO - AMERICA / PERU / LIMA / LIMA / SAN ISIDRO

#### 3. DATOS DEL PROFESIONAL QUE CERTIFICA EL NACIMIENTO

3.1 Documento Identidad: DNI/LE 47358111

3.2 Primer Apellido: GOTO

3.3 Segundo Apellido: GUSHIKEN

3.4 Prenombres: KAREN MIKIKO

3.5 Profesión: MÉDICO GINECO-OBSTETRA

3.6 Colegiatura: 076870

3.7 El que certifica declara: HABER ATENDIDO EL PARTO

3.8 Lugar/Fecha certf.: SAN ISIDRO - 2 DE JULIO DE 2024

*Karen M. Goto Gushiken*  
 Dra Karen M. Goto Gushiken  
 GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA  
 CIMP: 076870 RNE: 046647

Impresión Dactilar del profesional



Sello y firma del profesional

PARA EL INTERESADO

**RESOLUCIÓN N° 0021-2024-AAP-WEB-AQP**

1 mensaje

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

28 de agosto de 2024, 17:24

Para: 91.raac@gmail.com

Cc: Abel Flores &lt;abel.flores@aap.com.pe&gt;

Buenas tardes

Estimado Renzo Alejandro Alva Castañudi

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 0021-2024-AAP-WEB-AQP y el INFORME N° 025-2024-AAP-MRMM, mediante el cual se resuelve el Reclamo N° 021-2024-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



**Adriana Torreblanca Rojas**  
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****INFORME N° 025-2024-AAP-MRMM.pdf**

909K

**Resolución N° 0021-2024-AAP-WEB-AQP.pdf**

1339K