

**ANDINO**

Aap Asistente Administrativa Tacna <asistente.tcq@aap.com.pe>

**Fwd: Aeropuertos andinos del Perú**

1 mensaje

**Abel Flores** <abel.flores@aap.com.pe>

20 de octubre de 2024, 19:02

Para: Alberto Kuriz <alberto.kuriz@aap.com.pe>

Cc: Aap Asistente Administrativa Tacna <asistente.tcq@aap.com.pe>, Javier Rizo-Patrón <javier.rizopatron@aap.com.pe>, Lucia Villavicencio <lucia.villavicencio@aap.com.pe>

Por favor nos hacen llegar el informe

Muchas gracias



**Abel Flores Quiroz**

Abogado

☎ (51) 1 640 7230 / 983 275 908

🌐 [www.aap.com.pe](http://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 dom, 20 oct. 2024 a la(s) 7:43 p. m.

Asunto: Aeropuertos andinos del Perú

Para: <reclamos@aap.com.pe>, <abel.flores@aap.com.pe>

## Libro de Reclamaciones

Muchas gracias por su comunicación Yessenia. Su reclamo será atendido dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción del mismo.

Hoja de reclamación N°: **0005-2024-AAP-WEB-TCQ**

Fecha: **21 de October, 2024**

**Tipo de Comunicación:**

**Reclamo**

22

Aeropuerto:

Tacna

País:

Perú

Provincia / Departamento:

Ayacucho

Dirección:

Jr. Celis de la Naira 327

Nombre y Apellidos:

Yessenia Palomino Peña

Tipo de documento:

DNI

Número de documento:

47474682

Correo electrónico:

[ypalominop@gmail.com](mailto:ypalominop@gmail.com)

Teléfono:

963610916

### Identificación y presición del reclamo

El día de hoy 20 de octubre del 2024, mientras me apersonó a realizar el control para tomar el último vuelo de Tacna a Lima, entrego mi pass boarding digital al señor de seguridad y posterior le presento mi C4 debido a la pérdida de mi DNI quien tajantemente me indicó que no podía ingresar con ese documento que el documento tiene que ser en físico y me mostró una list de documentos como DNI Licencia, documento de la reniec, entre otros, le indiqué que mi licencia también es electrónica indicándome que con eso tampoco puedo ingresar, completamente cerrado e indicándome que me coloque a un lado, completamente indignada me acerqué al counter de la aerolínea para explicar y la señorita muy amablemente me acompañó indicándome que me dejara pasar porque cuento con mis documentos electrónicos. Mi queja es por la falta de capacitación o la calidad de agentes que contratan para separar muy fácilmente quien viaja o no y para saber que documentos son de identificación nacional



## **RESOLUCIÓN N° 0005-2024-AAP-WEB-TCQ**

**Expediente : 0005-2024-AAP-WEB-TCQ**  
**Reclamante : Yessenia Palomino Peña**

Tacna, 24 de octubre de 2024.

### **VISTO:**

El reclamo N° 0005-2024-AAP-WEB-TCQ, de fecha 20 de Octubre de 2024, interpuesto por Yessenia Palomino Peña, identificado con DNI N° 47474682 (en adelante, la Reclamante) mediante la página web de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sobre servicios brindado en el Aeropuerto Internacional "Crnl 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 refiere que en fecha 20 de Octubre 2024 se apersono al control de seguridad del Aeropuerto, para ingresar a la sala de embarque, presentando el formato C4 en reemplazo del Documentos de Identidad, debido a que se le había perdido, sin embargo el personal de seguridad no le habría permitido ingresar indicándole que dicho documento no es uno valido para identificarse, y que sin embargo posterior a ello pudo ingresar y embarcar conforme lo previsto.



Que, al respecto el Informe N° 001-2024-AAP-AVSEC-TCQ, precisa que en el mes de Junio del presente año, la aerolínea recomendó, que en caso existan pasajeros, que pretenden identificarse con el Formato C4, estos deber ser derivados al Counter de la aerolínea para verificar la autenticidad de los mismos.

Que en ese contexto el personal de seguridad derivó al pasajero al Counter de la Aerolínea, prueba de ello es que después de validada la autenticidad el pasajero paso por los controles de seguridad sin mayor inconveniente respecto al control de identificación

Que, en consecuencia, no se aprecia un incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sino muy por el contrario en aras de poder garantizar la seguridad de los pasajeros y usuarios, el personal de seguridad derivó al pasajero al Counter de la Aerolínea a fin de validar la autenticidad de los documentos de identificación, por lo que corresponde declarar infundado el presente reclamo.

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° 0005-2024-AAP-WEB-TCQ interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Tacna 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>.

---

<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.*



**Tercero:** Notificar la presente Resolución e Informe N° 001-2024-AVSEC-AAP-TCQ-SLT al correo consignado en el reclamo

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Alberto Kuriz Ponce  
Gerente del Aeropuerto de Tacna

---

*El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el párrafo precedente será sancionado de conformidad al RIS.*



**INFORME N°001-2024- AAP- AVSEC- TCQ**

**A :** SR. ALBERTO KURIZ PONCE  
GERENTE AEROPUERTO TACNA

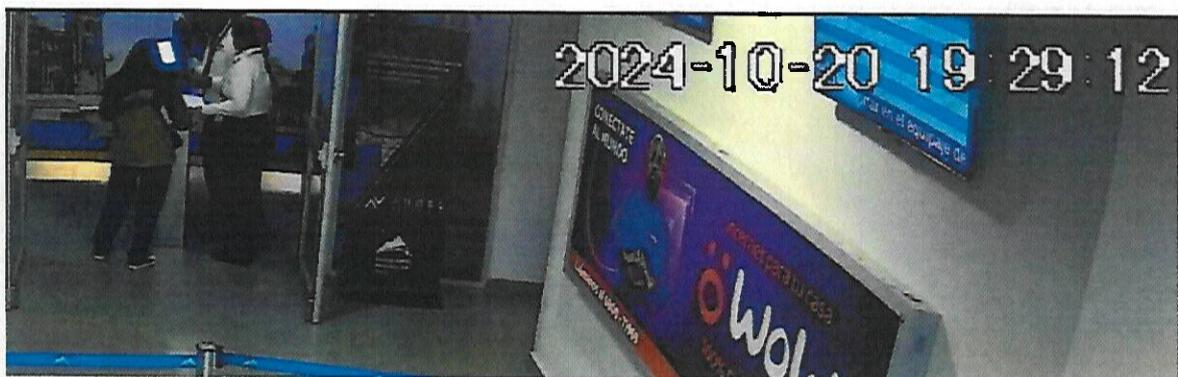
**DE :** SR. GROVER VEGA PEREZ  
JEFE DE SEGURIDAD AEROPUERTO TACNA

**ASUNTO :** RECLAMO N° 0005-2024-AAP-WEB

**FECHA :** 21 DE OCTUBRE DEL 2024

Mediante la presente me dirijo a Ud. para informarle lo siguiente en base al asunto en mención:

1. Señalar que, el agente Alex Ucharico encargado del puesto en puerta de sala de embarque reconoce que no supo detallar la explicación a la reclamante referente al uso de C4 como documento de identidad.
2. Señalar que, en el mes de junio de este año a recomendación del Supervisor de LATAM - Sr. Jonathan Bravo – solicitar a sus pasajeros que presentan C4 en la puerta de sala de embarque, dirigirlos hacia su counter en el hall principal del aeropuerto para que personal LATAM verifique sus C4. Dicha recomendación de LATAM, se debe a que su personal detectó posibles C4 falsos en el hall principal del aeropuerto con la finalidad de evitar falsos documentos en sala de embarque también.
3. Señalar que, el agente de turno ASA Alex Ucharico, en base a la recomendación de LATAM, envía a la reclamante hacia el counter de LATAM en el hall principal del aeropuerto para ser confirmar su C4 por LATAM.
4. Señalar que, minutos posterior, la reclamante se apersonó nuevamente en puerta de sala de embarque acompañada con personal de LATAM – Srta. Verónica Casaretto – quien autorizó el ingreso a sala de embarque. Cabe señalar que en esta oportunidad, la reclamante presentó como documento de identidad su licencia de conducir virtual mas no su C4.



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





5. Se adjunta informe de descargo del agente Sr. Alex Ucharico.
6. Se adjunta formato de retroalimentación realizado al agente Sr. Alex Ucharico referente a capacitación a reconocimiento de los diferentes documentos permitidos a los pasajeros.

Es todo cuanto tengo que informar para su conocimiento.

Atentamente,

---

GROVER VEGA PEREZ  
JEFE SEGURIDAD AEROPUERTO TACNA

# INFORME



INFORME N°

TURNO: " Divino "

Del : AUP. Alex Ucharico Choque  
Al : Sr. Glover Vega  
Asunto : Incidente en Tuya  
Puesto : Pu - 09 Tuya  
Fecha : 20-10-2024

Me dirijo a Ud. A fin de informar lo siguiente: Siendo las 19:20 horas aproximadamente, se acerca a mi puesto una pasajera presentandome su forrera de embarque y C4 Virtual, lo cual se le indica que ese documento debía ser revisado por personal de la aerolínea y la invite a que se dirija al counter (Hall Principal) Antes de ello le consulte si tenía algún otro documento y le mostre la lista de los documentos que están permitidos para poder acceder a sala, a lo que ella indicó que no y se fue al counter, Cuando retorno estaba acompañado con personal de la aerolínea Srta Veronica Casaretto, pero la pasajera retorno presentando su licencia de conducir Virtual, el cual por autorización de la Srta. Veronica pudo ingresar a sala de embarque, reconozco que no supe detallar la explicación a la pasajera y pido las disculpas del caso.

Es todo lo que informo para conocimiento y fines pertinentes.

Nombres y Apellidos  
DNI/CE

  
Alex Martín Ucharico Choque  
74 035554



**FORMATO  
INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO Y  
SIMULACRO DE EMERGENCIA**

SIG-AAP-FO-001(a)  
Versión: 02  
Fecha de emisión:  
10/11/2022

EXPOSITOR	<u>Grover Vega Perez</u>	FECHA	<u>27-10-24</u>
SEDE	<u>TACNA</u>	HORA INICIO	<u>11:00 HRS</u>
UBICACIÓN/AREA	<u>OFICINA DE SEGURIDAD</u>	DURACION	<u>45' MIN</u>
<input type="checkbox"/> INDUCCION	<input type="checkbox"/> CHARLA 10 MINUTOS	<input type="checkbox"/> CHARLA DIARIA	<input type="checkbox"/> ENTRENAMIENTO
<input type="checkbox"/> EVENTO	<input type="checkbox"/> REUNION	<input type="checkbox"/> PELICULA/VIDEO	<input type="checkbox"/> CAPACITACION ESPECIFICA
<input type="checkbox"/> SIMULACRO	<input type="checkbox"/> CHARLA PROCEDIMIENTO	<input checked="" type="checkbox"/> OTRO: <u>RETROALIMENTACIÓN</u>	

**TEMAS TRATADOS**

\* Identificación de Pasajeros en Sala de Embarque  
\* Tipos de documentos válidos para pasajeros

**REGISTROS DE FIRMAS**

N°	Nombres y Apellidos	D.N.I.	Cargo	Empresa	Firma
1	Alex Martin Uchatico Choque	74035554	Agente de Seguridad	Securitas	
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					

OBSERVACIONES:

**RESPONSABLE DEL REGISTRO:**

Apellidos y nombres: VEGA PEREZ GROVER

Cargo: SUPERVISOR DE SEGURIDAD AAP

Fecha: 27-10-24

Firma:

.....  
**GROVER VEGA PÉREZ**  
Supervisor de Seguridad  
Aeropuerto Tacna

**ANDINO**

Aap Asistente Administrativa Tacna &lt;asistente.tcq@aap.com.pe&gt;

**RESOLUCIÓN N° 0005-2024-AAP-WEB-TCQ**

1 mensaje

Alberto Kuriz &lt;alberto.kuriz@aap.com.pe&gt;

25 de octubre de 2024, 23:17

Para: ypalominop@gmail.com

Cc: Abel Flores &lt;abel.flores@aap.com.pe&gt;, Aap Asistente Administrativa Tacna &lt;asistente.tcq@aap.com.pe&gt;

Buenas tardes Srta., Yessenia Palomino Peña, se adjunta a la presente, Resoluciones N°0005-2024-AAP-WEB-TCQ en respuesta a su reclamo interpuesto por su persona hacia el Aeropuerto de Tacna, Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa.



**Alberto Kuriz Ponce**  
Gerente de Aeropuerto

☎ (51) 1 713 2521 / 955 763 514  
🌐 [www.aap.com.pe](http://www.aap.com.pe)  
📍 Aeropuerto Internacional "Coronel Carlos Ciriani"  
Car. Panamericana Sur s/n Santa Rosa, Tacna - Perú

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

 **RESOLUCIÓN N° 0005-2024-AAP-WEB-TCQ.pdf**  
468K