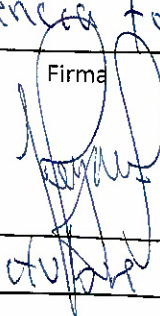



RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO		Nº 000006		2024 - AAP - TCQ	
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante				
	PERCY APAZA BELTRAN				
	Teléfono:				
2	Correo electrónico				
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>				
	Dirección de correo electrónico: percyrolandoapazabeltran@gmail.com				
3	Documento de Identidad del Reclamante				
	DNI	Carnet de Extranjería		Pasaporte	
	09920480				
4	Domicilio del Reclamante				
	Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País				
	Calle La Nabana 111, Edf. 27, Dpto. 401, La Molina, Lima				
5	Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo				
	Administrador del Aeropuerto				
	Vigilante de Turno Ingreso Jerson Quispe				
6	Identificación y Precisión del Reclamo				
	<p>Vigilante de Turno increpa a mi persona aduciendo estar "alterado" y obstruyendo el ingreso.                      Reclamé al Vigilante Sr. Jerson Quispe la equivocación de su reclamo innecesario.                      Mejorar el trato hacia las personas.                      Llamada de atención al trabajador en mención.</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>				
7	Relación de medios probatorios que se acompañan ( de ser el caso)				
	Tengo evidencia fotográfica				
	Firma			Huella digital	
					
	Fecha: 23 de Octubre de 2024				



## **RESOLUCIÓN N° 0006-2024-AAP-TCQ**

**Expediente : 0006-2024-AAP-TCQ**  
**Reclamante : Percy Apaza Beltran**

Tacna, 25 de Octubre de 2024.

### **VISTO:**

El reclamo N° 0006-2024-AAP-TCQ, de fecha 23 de Octubre de 2024, interpuesto por Percy Apaza Beltran, identificado con DNI N° 09920480 (en adelante, el Reclamante) mediante el Libro de Reclamaciones de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sobre el servicio brindado en el Aeropuerto Internacional Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa (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 refiere que el personal de seguridad del Aeropuerto le obstruyó el ingreso al mismo indicando que se encontraba "alterado" por lo que solicita que se mejore el trato hacia los usuarios y se realice un llamado de atención al trabajador.

Que, al respecto y teniendo en cuenta el reclamo interpuesto, la empresa comprende el malestar del Reclamante y ofrece las disculpas del caso por los inconvenientes y el malestar que pudo haberse producido como consecuencia de dicho momento.

Que, es importante mencionar que se realizaron las investigaciones internas correspondientes que incluyeron solicitar los descargos del personal involucrado en el



reclamo, así como la visualización de las cámaras internas que permitan observar la situación descrita por el Reclamante.

Que, de la información recabada, no se evidencia un trato inadecuado al Reclamante. Sin perjuicio de ello, se precisa que el trabajador involucrado tiene conocimiento de la situación y sus superiores inmediatos han reforzado con él las premisas de atención a los usuarios que promueve Aeropuertos Andinos del Perú S.A., las mismas que se basan en buenas prácticas y en absoluto consideran algún tipo de malestar entre los pasajeros.

Que, además de lo mencionado en el párrafo anterior y en tanto Aeropuertos Andinos del Perú S.A. busca siempre generar una mejora constante en la experiencia de los usuarios, se precisa que se reforzarán las capacitaciones al personal de seguridad orientada al trato adecuado que se debe tener con los pasajeros del Aeropuerto.

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° 0006-2024-AAP-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.*

*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° 002-AAP-AVSEC-TCQ al correo consignado en el reclamo

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Alberto Kuriz Ponce  
Gerente del Aeropuerto de Tacna

**INFORME N°002-2024- AAP- AVSEC- TCQ**

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

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

**ASUNTO :** RECLAMO No. 000006-2024-AAP-TCQ

**FECHA :** 23 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 de seguridad de turno en la puerta de sala de embarque – Sr. Yershon Quispe – cuando se acercó el reclamante y se le consultó si va a viajar y pasar a sala de embarque, el reclamante inmediatamente empezó a tratar en voz alta al agente de manera alterado y minutos después empezó a grabar al agente.



2. Señalar que, el agente Sr. Yershon Quispe se había percatado que el reclamante tuvo un percance en el módulo de la PNP con la SO Dennys Cerezo, que se encontraba de turno, la cual indica que también el señor le había levantado la voz y faltado el respeto comprobando así que el reclamante ya venía alterado.



3. Señalar que, aproximadamente a las 10:10 hrs conversé con la PNP SO Cerezo quien me confirma que el reclamante al solicitarle su documento de identidad la trató mal, le subió la voy y empezó a grabarla sin ser tratado mal por ella como PNP.



4. Señalar que, el agente Sr Yershon Quispe en ningún momento le faltó el respeto al reclamante ni mucho menos se dirigió hacia él en voz alta.
5. Se adjunta el informe de descargo del agente Sr. Yershon Quispe.

Es todo cuanto tengo que informar para su conocimiento.

Atentamente,

GROVER VEGA PEREZ  
JEFE SEGURIDAD AEROPUERTO TACNA



# INFORME

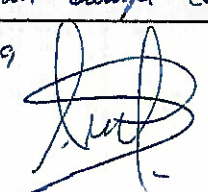


INFORME N°

TURNO: " \_\_\_\_\_ "

Del : AUP Yerston Quispe Castillo  
Al : Jefe de Seguridad Sr. Grover Vega  
Asunto : Incidente en puerta de SEMB  
Puesto : TUVA - 9  
Fecha : 23/10/2024

Me dirijo a Ud. A fin de informar lo siguiente: Siendo las 7:30 am de la fecha antes mencionada, me percaté que había un pasajero aparentemente alterado que empieza a discutir con efectivo policial, el se acerca casi al ingreso de TUA y se le consulta si va a viajar en este vuelo y si va a ingresar, en lo cual el de muy mala forma me responde "si quiero ingreso, si no, no" no me puedes obligar" y en eso se regresa a ventanilla a seguir grabando con su teléfono al efectivo policial, en eso vuelve y pide el libro de reclamación poniéndose casi en la fila de los pasajeros que obstruye el paso de los pasajeros y se le dice si va a ingresar y le pide ticket de embarque y su DNI cuando en eso se pone a un costado a seguir grabando con su celular, diciendome que no persona estaba loco, que estaba alterado y había consumido drogas, cuando en eso pasan los pasajeros y le vuelvo a pedir su ticket de embarque y su DNI y paso control y siendo testigo de lo ocurrido la Sr PNP Dennys Cerezo, as todo en cuanto puedo informar.

Nombres y Apellidos Yerston Quispe Castillo.  
DNI/CE 76611379  


ANDINO

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

---

## RESOLUCIÓN N° 0006-2024-AAP-TCQ

1 mensaje

---

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

25 de octubre de 2024, 23:22

Para: percyrolandoapazabeltran@gmail.com

Cc: Abel Flores <abel.flores@aap.com.pe>, Aap Asistente Administrativa Tacna <asistente.tcq@aap.com.pe>

Buenas tardes Sr., Percy Apaza Beltran, se adjunta a la presente, Resoluciones N°0006-2024-AAP-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° 0006-2024-AAP-TCQ.pdf  
564K