



Aeropuertos
Andinos del
Perú

AEROPUERTO INTERNACIONAL "ALFREDO RODRÍGUEZ BALLÓN"
AREQUIPA

Av. Aeropuerto S/N, Distrito de Cerro Colorado. Provincia y Departamento Arequipa - Perú

RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO Nº 000011		2023 - AAP - AQP	
1 Nombre y Apellido completos del Reclamante			
SERGIO PONCE PERAZA			
Teléfono: 941 085 278 - MENSAJERIA WHATSAPP			
2 Correo electrónico			
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>			
Dirección de correo electrónico: PCCO@AEROSUSTA@gmail.com			
3 Documento de Identidad del Reclamante			
DNI		Carnet de Extranjería	Pasaporte
40802140		L CAL. 56039	
4 Domicilio del Reclamante			
Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País			
CALLE ALVARO THOMAS 330 AREQUIPA			
5 Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo			
Administrador del Aeropuerto Y CENTRO DE INFORME			
6 Identificación y Precisión del Reclamo			
<p>- MALA ATENCIÓN Y FALTA DE INFORMACIÓN SOBRE RETENCIÓN ILEGAL DE OBJETOS NO INGRESADOS EL DIA 25/05/2023, POR RECONOCIMIENTO DE AEROLÍNEA SKY (NO SE IDENTIFICA LA PERSONA QUE ATIENDE)</p> <p>- PRESUNTO ACTO DE NEGLIGENCIA LA INFORMACIÓN SOBRE FECHA Y LUGAR DE SUSTANCIA (NO IDENTIFICAR) Y RECIBIR EL OBJETOS PERSONAL POR SER DE NECESIDAD LABORAL</p>			
7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)			
Firma		Huella digital	
Fecha: 06 de OCTUBRE de 20 23			



RESOLUCIÓN N° 0011-2023-AAP-AQP

Expediente : 0011-2023-AAP-AQP
Reclamante : Sergio Miguel Ponce Peralta

Arequipa, 16 de octubre de 2023

VISTO:

El reclamo N° 0011-2023- AAP-AQP, de fecha 06 de Octubre de 2023, interpuesto mediante el Libro de Reclamaciones por Sergio Miguel Ponce Peralta identificado con DNI N° 40207545 (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 manifiesta que respecto a un objeto que – a su criterio - habría sido retenido ilegalmente (25.05.2023), por responsabilidad de la Aerolínea Sky Airlines, y al requerir información al respecto, habría recibido una mala atención y falta información.

Que, sobre el particular se cuenta con el Informe 007-2023-AAP-ENCR del Supervisor de Seguridad que da cuenta de lo sucedido y se pronuncia sobre lo señalado por el Reclamante con base en la visualización de los videos, el mismo que se adjunta como anexos a la presente resolución.





Que, al respecto es oportuno señalar que Aeropuertos Andinos del Perú como operador del Aeropuerto de Arequipa, no se hace responsable por las restricciones de la aerolínea y no participa de ningún tipo de retención de objetos por exceso de equipaje, además de no contar con un servicio de custodia de equipajes; por lo que, no sin antes lamentar la situación, no existe evidencia que dicho objeto haya sido tomado por algún personal de seguridad del aeropuerto, ni que el mismo haya sido encontrado dentro de las instalaciones del Aeropuerto.

Que, al no existir pruebas o evidencia de que algún personal del Aeropuerto haya tomado el objeto que refiere el Reclamante, aunado a que no se aprecia ello en la visualización de los videos de la cámara con los que se cuenta, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho del Reclamante de adoptar las acciones que el marco legal le confiere en caso lo considere conveniente.

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° 0013-2023-AAP-AQP interpuesto por la Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el Informe que se adjunta, sin perjuicio de comprender el reclamo interpuesto y solicitar al Reclamante su comprensión.

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 resolución¹.

¹ 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.

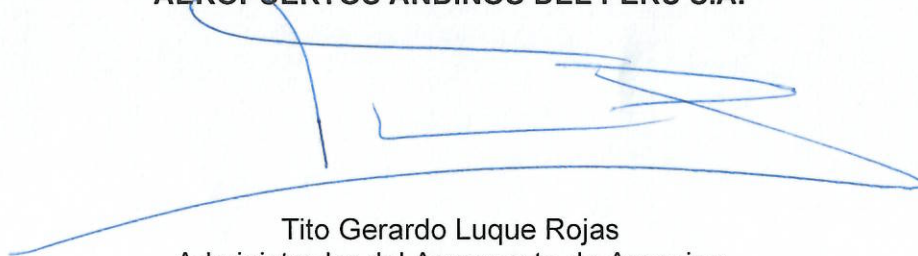
El recurso de apelación se dirige a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna, quien elevará lo actuado al Tribunal de Solución de Controversias, junto con el expediente principal o en cuaderno por cuerda separada, según corresponda, en un plazo de dos (2) días de recibido el recurso si se 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 007-2023-AAP-ENCR al correo consignado en el reclamo

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador del Aeropuerto de Arequipa





INFORME N° 007-2023-AAP-ENCR

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

DE : Erickson Nick Cueto Ricalde
Supervisor de seguridad - AQP

FECHA : 10 de Octubre del 2023

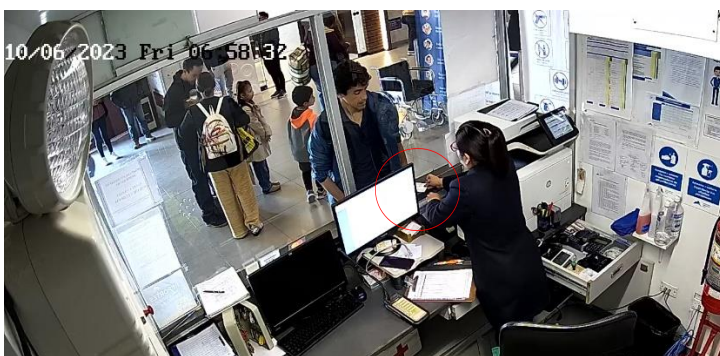
ASUNTO : Reclamo N° 000011-2023-AAP-AQP

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

Es importante aclarar que si bien es cierto el reclamo no indica mayores detalles que expliquen el contexto de lo sucedido, se consolida en este informe en orden cronológico los hechos descritos por la Srta. Luz Fátima Idone Accha, auxiliar de informes y perifoneo, en su Informe N°001-2023-AAP-AQP LFIA y el Sr. José Daniel Gómez Moscoso, Jefe de Base, en su informe N°0011-2023.



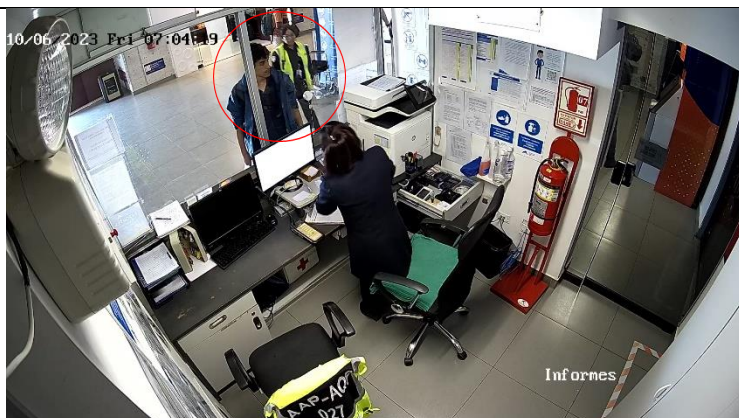
Siendo las 06:56 horas de la mañana del viernes 06 de Octubre, se presenta en informes el señor Ponce Peralta Sergio Miguel. El Sr. Ponce indica que al comunicarse con la aerolínea SKY para indagar sobre un instrumento musical con el que no le permitieron abordar por exceso de equipaje en un viaje que realizó en el mes de Mayo, dicha aerolínea le indicó que no se hacía responsable por objetos o equipaje abandonado u olvidado, por lo que solicita se le de información de dicho objeto.



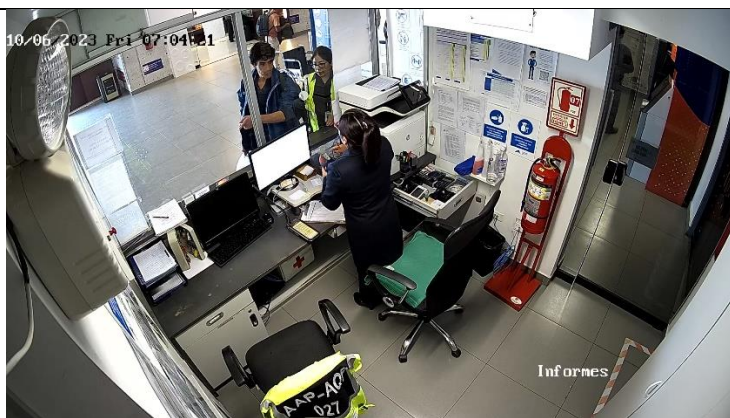
Luego de que la Srta. Fátima Idone Accha, auxiliar de informes y perifoneo, escuche los requerimientos del reclamante, procedió a hacerle entrega de la dirección de correo electrónico a la que debe realizar la consulta por el objeto y los datos que debe indicar, estrictamente en cumplimiento del procedimiento "PON SEG-AAP-PON-009(a)".



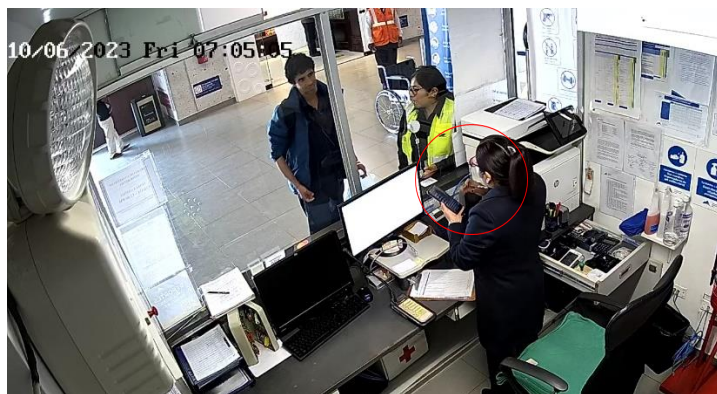
Tal como indica el informe de la Srta. Fátima, el reclamante muestra su disconformidad levantando la voz, en tono agresivo y aduciendo que el personal del aeropuerto tiene la intención de apropiarse de sus bienes. Se le observa en cámaras manifestándose exaltado hasta las 07:00 horas, momento en el que la Srta. Fátima llama al área AVSEC para que la apoye con la explicación del procedimiento al reclamante.



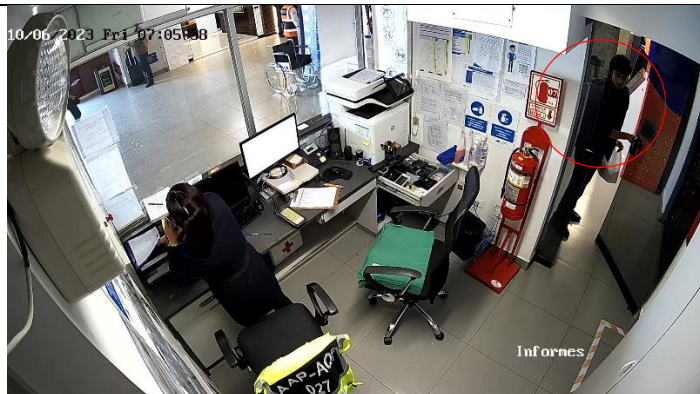
Siendo las 07:04 horas se presenta en informes la Oficial AVSEC Zenayda Tunquipa.



Es en ese momento que el reclamante solicita el libro de reclamos, ignorando en un inicio por completo a la Oficial AVSEC que se apersonó para atenderlo, luego de unos segundos, se le observa dirigiéndose a ella nuevamente exaltado y negándose a recibir ayuda.



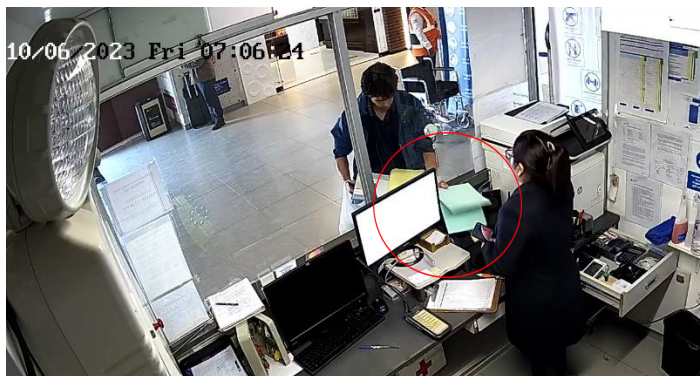
A las 07:05 horas, la Srta. Fátima, al ver que el pasajero se torna muy exaltado, llama al Jefe de Base José Gómez para que pueda continuar con la atención del reclamante.



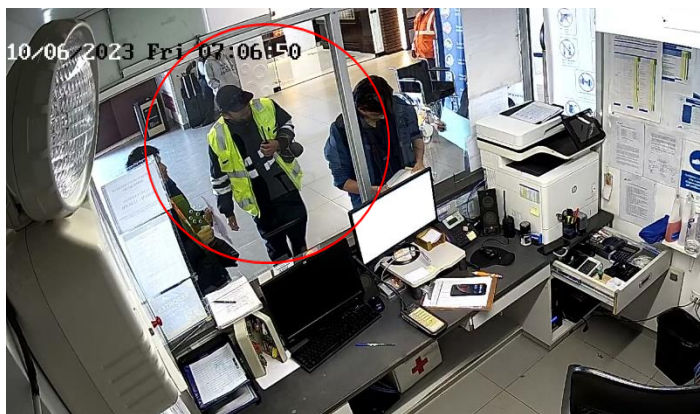
Es en ese momento, mientras la Srta. Fátima realizaba la llamada a jefe de base, que el reclamante abre la puerta de informes, un área de acceso restringida, e ingresa sin autorización.



La Srta. Fátima, muy asustada se queda en la esquina de la oficina de informes, hasta donde se acerca el reclamante para arrebatarle de las manos el libro de reclamos. Estando ella en comunicación con el jefe de base es que le manifiesta que un usuario alterado había ingresado al área de informes sin autorización.



Luego de esto el reclamante sale con el libro de reclamos, siendo las 07:06 horas se observa que tira unas hojas que encontró en este libro a través del acceso de atención.



A las 07:06:51 horas el jefe de base José Gómez se apersona para atender al reclamante, sin recibir respuesta alguna.



Al ser informado de las agresiones verbales y de la intrusión no autorizada a una zona de acceso restringido, es que procede a solicitar el apoyo policial respectivo, haciendo presente a las 07:15 horas para las diligencias del caso.

Conclusiones:

El pasajero fue atendido en todo momento de forma inmediata y de acuerdo con los procedimientos establecidos.

Se realizó las coordinaciones adicionales con el área AVSEC y con Jefe de Base con el fin de atender al reclamante, sin embargo, el no aceptó dicha ayuda.


En ningún momento se le negó el libro de reclamos, la auxiliar de perifoneo realiza la llamada a jefe de base con el fin de que se le brinde una atención más personalizada.

Aeropuertos Andinos del Perú como operador de aeródromo no se hace responsable por las restricciones de la aerolínea y no participa de ningún tipo de retención de objetos por exceso de equipaje, además de no contar con un servicio de custodia de equipajes.

Se adjunta como constancia de las agresiones verbales hacia el personal de aeropuertos andinos la constatación policial de correlativo 27598917, donde los efectivos policiales son testigos de las mismas dejando esto hechos registrados en dicho documento.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente,



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

Erickson Nick Cueto Ricalde
Supervisor de Seguridad

Adjuntos

Anexo 01: Informe N°001-2023-AAP-AQP LFIA de Auxiliar de Informes y Perifoneo

Anexo 02: Informe N°0011-2023 de Jefe de Base

Anexo 03: Constatación Policial



INFORME N° 001-2023-AAP-AQP LFIA

PARA : Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador Aeropuerto Arequipa

DE : Luz Fatima Idone Accha
Auxiliar de informes y perifoneo - AQP

FECHA : 10 de octubre del 2023.

ASUNTO : Informe de reclamo N° 000011-2023-AAP-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo Nro. 000011-AAP-AQP interpuesto el día 06 de octubre del presente año mediante el Libro de reclamaciones de Aeropuertos Andinos del Perú.

1.- Antecedentes. -

1.1.- A las 06:56 horas mi persona, como encargada de Informes y Perifoneo me encontraba realizando mis funciones diarias según turno, cuando el Sr. Sergio Miguel Ponce Peralta (en adelante el reclamante) se acerca a la oficina y me comunica que, en mayo del presente año cuando realizo su viaje con la Aerolínea Sky le habían indicado que llevaba exceso de equipaje por lo cual no pudo viajar con su instrumento musical, se comunicó con la aerolínea Sky solicitando información de donde se encontraba su instrumento y la habría comunicado con la aerolínea Sky obteniendo como respuesta que Sky no se hace responsable sobre los objetos olvidados o abandonados en el aeropuerto.

1.2.- En cumplimiento de mis funciones escuché atentamente al reclamante, de conformidad con procedimiento AVSEC se le brindo la información aplicable a la devolución de objetos abandonados o perdidos (Información brindada por Sup. de Seguridad para los objetos olvidados o perdidos de pasajeros) así mismo se le aclaro que toda coordinación se realiza mediante correo electrónico.

1.3.- A pesar de la información brindada, el reclamante levantando la voz exigiendo una respuesta inmediata y la presencia del encargado del área de seguridad; en consecuencia, me comuniqué con el área de AVSEC para que se coordine la atención inmediata. Es oportuno aclarar que, el reclamante, se comporto de forma agresiva en todo momento y vociferando de la supuesta intención del personal del aeropuerto para apropiarse de su bienes.

1.4.- La persona encargada de continuar escuchando al reclamante fue la Srta. Zenayda Tunquipa Quispe quien no tuvo oportunidad de dialogar puesto que el reclamante continuó gritando y alegando que entre la aerolínea y el aeropuerto no se quieren hacer responsable de su objeto olvidado (ignorando en todo momento a la Srta. oficial Avsec). En esas circunstancias, el reclamante me exige el libro de reclamos, indicando que nadie está dispuesto ya que nadie darle ayuda.



1.5. Con el fin de entregar el libro de reclamos solicitado e informar lo ocurrido hasta el momento llame a jefe de Base, momento en que el reclamante gritándome de manera ofensiva, ingresa violentamente al área de Informes (Zona restringida), me arranca el libro de reclamos que tenía en las manos.

1.6.- Ante lo acontecido me sentí sumamente vulnerada, con mucho temor y miedo a ser agredida físicamente ya sea con golpes, con algún objeto contundente que hay en el área de informes o si sacaría algún arma blanca para dañarme ya que podía ver su expresión en su rostro de ira y rabia hacia mi persona.

1.7.- Minutos después, llega jefe de Base, José Daniel Gómez junto con un efectivo policial (Técnico Villalobos) y personal de seguridad SECURITAS (Danny López Deza), en ese momento me encuentro muy asustada y nerviosa, continúo informando lo ocurrido.

1.8.- Es importante aclarar que el reclamante hasta ese momento continúa ignorando cualquier tipo de ayuda (Por jefe de Base, oficial AVSEC, personal policial) y continua de manera ofensiva denigrante y despectiva.

1.9.- A las 07:18 el personal policial indica que se realizará la constatación policial del hecho a petición de jefe de Base, solicitan su DNI al usuario, a jefe de Base. Acto seguido expreso a realizar una denuncia policial en contra del reclamante.

1.10.- A las A las 07:30 el reclamante continúa gritando poniendo adjetivos como de “Cholo, Huanaco, Malcriada, ratero”, e indica que es abogado y que nos puede denunciar dirigiéndose a mi persona y a jefe de base a pesar de la presencia del personal policial.

1.11.- Minutos antes de las 08:00 me retiro con un efectivo PNP para realizar la denuncia por agresión contra el Sr. Sergio Miguel Ponce Peralta en la comisaría del Aeropuerto, mientras el Técnico PNP Villalobos continuaba realizando el Acta de Constatación en el Hall con jefe de base José Gómez.

1.12.- A las 08:20 Hrs aproximadamente, mientras realizaba mi denuncia policial el reclamante ingresa a la comisaria y continua con la misma actitud agresiva e insultándome con adjetivos como “malcriada”, “loca” e insinuando que mi persona al ser trabajadora del aeropuerto era una “ratera” ya que el aeropuerto supuestamente le robo su instrumento musical al no querérselo devolver, así mismo me amenaza que iba a averiguar donde vivo y que iba a tomar represarías contra mi persona.



2.- Conclusiones

- 2.1.- El pasajero fue atendido de forma respetuosa y con el propósito de brindarle toda la información necesaria y completa.
- 2.2.- Se coordinó con las áreas competentes para brindar el apoyo que exigía el reclamante.
- 2.3.- En ningún momento se le negó el libro de reclamos, la comunicación a mi supervisor inmediato fue con el propósito para una atención personalizada.
- 2.4. El reclamante se negó y rechazó la ayuda que le brindó Auxiliar de informes, jefe de Base, Oficial AVSEC y personal policial.
- 2.5. Auxiliar de informes y jefe de base fuimos ofendidos con expresiones denigrantes hasta el extremo de recibir amenazas de represalias por parte del reclamante.

3.- Recomendaciones

- 3.1.- Es muy importante que el personal de seguridad subcontratado de SECURITAS, este atento ante estos hechos y pueda brindar apoyo de manera inmediata.
- 3.2.- Es muy importante que personal policial incremente la frecuencia de rondas para mayor seguridad.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente,



Luz Fatima Idone Accha
Auxiliar de informes y perifoneo



Aeropuertos
Andinos del
Perú





INFORME DE RECLAMO N° 0011-2023

PARA : Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador Aeropuerto Arequipa

DE : José Daniel Gómez Moscoso
Jefe de Base - AQP

FECHA : 06 de octubre del 2023.

ASUNTO : Informe de reclamo N° 000011-2023-AAP-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo Nro. 000011-AAP-AQP interpuesto el día 06 de octubre del presente año mediante el Libro de reclamaciones de Aeropuertos Andinos del Perú.

1.- Antecedentes. -

1.1.- A las 07:05 horas la Srta. Fátima Idone Accha Auxiliar de Informes y Perifoneo se comunica vía telefónica y con voz asustada me indica que había un usuario alterado que quería el libro de reclamaciones y había ingresado al área de Informes.

1.2.- A las 07:06 horas me aproximé a la zona de Informes, no sin antes solicitar por radio apoyo a encargado de grupo de Securitas para que se aproxime al lugar, en el lugar se encuentra un pasajero escribiendo en el libro de reclamaciones, al cual me acerco para consultar sobre le inconveniente que causaba su reclamo, desde el primer momento el señor no contesta el saludo y no permite la comunicación con él, y continua con la escritura del reclamo.

1.3.- Procedo a ingresar al área de Informes y solicito a la Srta. Fátima Idone que me describa lo sucedido, indicándome que el usuario Sr. Sergio Miguel Ponce Peralta, se aproximó minutos antes para consultar sobre un instrumento que dejó abandonado en sala de embarque en un vuelo que realizó en el mes de Mayo de este año con la aerolínea Sky, ella llamó al área de AVSEC para hacer la consulta respectiva y personal de AVSEC lo pueda atender, sin embargo, cuando bajó la oficial AVSEC Srta. Zenaida Tunquipa, el pasajero con mala actitud no se dejó ayudar por el personal de AVSEC.

1.4.- Ante lo acontecido del ingreso no autorizado del pasajero a una zona restringida como Informes y quitarle en forma abrupta el Libro de Reclamaciones que se estaba alistando para su entrega por mi persona como supervisor de turno, a las 07:12 Hrs. procedo a dirigirme hacia la comisaría para solicitar apoyo policial para realizar una constatación policial de lo acontecido.

1.4.- A las 07:15 llegamos a Informes junto con el efectivo policial, Técnico Villalobos, quien pregunta sobre lo acontecido al usuario, sin embargo, sólo le contesta que está haciendo un reclamo por un instrumento que dejó en el embarque el 26 de Mayo ya que no lo puedo pasar por la puerta de



embarque porque el avión de Sky Airline lo dejaba, y desde ese momento se expresó a cada momento ofendiendo al personal de Informes y a Jefe de Base, con palabras como “malcriada”, “payaso”, entre otras.

1.4.- A las 07:18 el personal policial le indica que se realizará la constatación policial del hecho a petición mía en representación de Aeropuertos Andinos del Perú, solicitan su DNI al usuario y a mi persona, así mismo, la Srta. Fátima Idone Accha solicita realizar una denuncia policial en contra del Sr. Sergio Miguel Ponce Peralta por agresión psicológica.

1.5 A las 07:19 el pasajero replica que en Sky le dijeron que el aeropuerto era responsable de los objetos abandonados en Sala de embarque y se dirige hasta el counter de Sky donde trata de hacer validar su posición con personal de Sky allí presente, sin embargo, no recibe la respuesta que desea, y continúa con las ofensas contra la auxiliar de informes y jefe de base.

1.6.- A las 07:30 personal policial continúa conversando con el usuario, quien indica que es abogado, y también se intenta que coloque su huella para culminar su registro del reclamo N°11 y darle su copia del reclamo que escribió en nuestro Libro de reclamaciones, a lo cual se niega e indica que ya le tomó foto a su reclamo.

1.6.- Luego de esto los efectivos policiales solicitan al usuario ir a la comisaría, sin embargo, se resiste y se va al local de la tienda “Harina de otro costal” donde lo sigue un efectivo de la PNP.

1.7. Luego de unos minutos el efectivo policial retorna sin el usuario e indica que ya le devolvió sus documentos a los que había tomado foto.

1.7.- Aproximadamente a las 7:55 Hrs. la señorita Fátima Idone Accha se retira con dos efectivos PNP para realizar la denuncia por agresión contra el Sr. Sergio Miguel Ponce Peralta en la comisaría del Aeropuerto, mientras el Técnico PNP Villalobos continuaba realizando el Acta de Constatación en el Hall.

1.8.- A las 08:17 Hrs. el usuario Sr. Sergio Miguel Ponce Peralta regresa hasta Informes donde nos encontrábamos culminando el acta de constatación junto al Técnico Villalobos, y procede a preguntar nuevamente por su instrumento (no especificado) abandonado en mayo, se intentó explicarle y el usuario sólo respondió con ofensas de las cuales fue testigo el efectivo policial, este último procedió a retirar al usuario del edificio.

2.- Conclusiones

2.1.- Es importante que el personal de seguridad subcontratado de SECURITAS, no advirtió el ingreso del usuario a Informes.

2.2.- El pasajero fue atendido en su consulta inicial por la Oficial AVSEC Srta. Zenaida Tunquipa, sin embargo, al estar alterado no entendió el procedimiento de objetos abandonados en sala de embarque.

2.3.- Es importante indicar que el Libro de Reclamaciones no es negado a nadie, la intención de la Auxiliar de Informes y Perifoneo al llamar a su supervisor inmediato en turno, es poder solicitar que se le brinde una atención mas eficiente a la queja y/o reclamo del pasajero, es decisión del pasajero colocar el reclamo, a pesar que sean temas que corresponden al alcance de los servicios brindados por la aerolínea y no temas del aeropuerto.



2.4. Se le preguntó al usuario en reiteradas ocasiones cual era el instrumento que había dejado en embarque, sin embargo, no contestó, haciendo la consulta con el personal de AVSEC no encontraron ningún instrumento abandonado con fecha de Mayo.

2.5. La auxiliar de Informes y el jefe de base en varios momentos fueron ofendidos y hasta se recibió advertencias de represalias por parte del usuario, esto en presencia de los efectivos policiales.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente,



José Daniel Gómez Moscoso
Jefe de Base

POLICIA NACIONAL DEL PERU

REGPOL - AREQUIPA

Fecha Imp : 06/10/2023 15:03 Hrs

COMISARIA PNP

AEROPUERTO

O.P Imp. : SO.2DA. PNP CINTHYA KAREN KADIHUA
FRISANCHO

Nro de Orden : 27598917 Clave : TITicaUM

COPIA CERTIFICADA GRATUITA - D.L 1246

EL SR SO.BRIG. PNP COMISARIO DE LA SSUU DE : AEROPUERTO

QUE SUSCRIBE , CERTIFICA

QUE EN EL SISTEMA INFORMATICO DE DENUNCIAS POLICIALES, EXISTE UNA CUYO TENOR LITERAL ES EL SIGUIENTE :

Tipo	OCURRENCIA	Fecha y Hora Registro	06/10/2023 14:03:58 Hrs.
Formalidad	ESCRITA	Fecha y Hora Hecho	06/10/2023 07:50:00 Hrs.
Condición de la Denuncia	[DEINPOL] OCURRENCIA DE CALLE - COMUN Nro : 12		



Código QR

TIPIFICACION

- HECHOS DE INTERES POLICIAL/INTERVENCION POLICIALES/CONSTATACION POLICIAL EFECTUADA/CONSTATACION POLICIAL EFECTUADA

LUGAR DEL HECHO

AREQUIPA / AREQUIPA / CERRO COLORADO / OTROS AEROPUERTO ALFREDO
RODRIGUEZ BALLON 0

SOLICITANTE

- 1) JOSE DANIEL GOMEZ MOSCOSO(36), CON FECHA DE NACIMIENTO 30/08/1987 , ESTADO CIVIL : CASADO(A), CON DOCUMENTO DE IDENTIDAD DNI NRO : 44550085, OCUPACION : SUPERVISOR, DIRECCION : AREQUIPA / AREQUIPA / AREQUIPA : URB. LAS ORQUIDIAS D-8, TELEFONO : 959721167

CONTENIDO

- EN LA CIUDAD DE AREQUIPA SIENDO LAS 07.50 DEL DIA 06OCT23 DE SERVICIO EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL ALFREDO RODRIGUEZ BALLON, POR ORDEN SUPERIOR Y A SOLICITUD DE JOSE DANIEL GOMEZ MOSCOSO (36) SUPERIOR, COMPLETO, JEFE DE BASE DE AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERU, CALLE VENTURA MONJARRAS 105 DEPARTAMENTO 502 URB. SANTA ISABEL-CERRO COLORADO AREQUIPA, CON DNI 44550085, CON TLF. 959721167, PARA REALIZAR UNA CONSTATACION POLICIAL POR EL INGRESO DE PERSONAL NO AUTORIZADO AL AREA DE INFORMES DEL AEROPUERTO EN MENCIÓN. UNA VES EN EL AREA DE INFORMES DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL ALFREDO RODRIGUEZ BALLON, NOS ENCONTRAMOS CON LA PERSONA DE SERGIO MIGUEL PONCE PERALTA (42) HUANUCO, ABOGADO , SOLTERO, CEL. 941085778, EL CUAL SE LE SINDICO COMO LA PERSONA QUE INGRESO AL AREA NO AUTORIZADA DE INFORMES, EL MISMO QUE SE ENCONTRABA A UN COSTADO DEL AREA DE INFORMES, EL QUE SE ENCONTRABA LLENANDO EL LIBRO DE RECLAMACIONES CON HOJA DE RECLAMO N° 11, ASI MISMO EL SOLICITANTE, ASI MISMO EL SOLICITANTE REFIERE QUE EL SINDICADO AL INGRESAR AL AREA RESTRINGIDA LE QUITO DE LAS MANOS DE FORMA ABRUPTA EL LIBRO DE RECLAMACIONES Y CON PALABRAS OFENSIVAS ASI LUZ FATIMA IDONE ACCHA EN ESE MOMENTO ENCARGADA AUXILIAR DE INFORMES Y PERIFONEO EN ESTE AEROPUERTO, ASI MISMO TODOS ESTOS HECHOS HABRIAN QUEDADO GRABADOS EN CAMARAS DE SEGURIDAD DEL AEROPUERTO. ASI MISMO SE HACE CONSTAR QUE DURANTE TODA LA ESTANCIA ELABORANDO EL ACTA DE CONSTATACION EN EL AREA DE INFORMES EL SEÑOR SERGIO MIGUEL PONCE PERALTA ESTUVO INCRIMINANDO CON PALABRAS OFENSIVAS AL PERSONAL DE AEROPUERTO ANDINOS (JEFE BACE DEL AEROPUERTO Y AUXILIAR DE INFORMES), LOS MISMOS QUE QUERIAN AYUDAR A SOLUCIONAR EL PROBLEMA DEL SINDICADO. SIENDO LAS 08.32 DEL MISMO DIA SE DA POR CULMINADO LA PRESENTE ACTA FIRMANDO EL SOLICITANTE Y EL INSTRUCTOR PARA LOS FINES DE LEY QUE SE VEAN POR CORRESPONDIENTES.



RESOLUCION

- OBRA COMO CONSTANCIA NRO : , FECHA : 06/10/2023 , AUTORIDAD : OTROS - , OFIC. ATENCION : , ASUNTO : , FORMULADO POR : COMISARIA AEROPUERTO - REGPOL - AREQUIPA

INTERVINIENTE : SO.3RA. PNP LUIS MIGUEL VILLALOBOS ROSAS
AUTENTIFICADOR 1 : SO.3RA. PNP LUIS MIGUEL VILLALOBOS ROSAS
AUTENTIFICADOR 2 : CAPIT. PNP RODRIGUEZ AGUILAR,DANIEL YVAN

El código QR impreso en la parte superior de esta denuncia, sirve para verificar el contenido de la misma contrastándola con la que se encuentra en la base de datos. Para visualizar dicho resultado, se debe utilizar la app para teléfonos móviles llamada SIDPOL QR disponible en Play Store.



QA-362303
Daniel Yvan RODRIGUEZ AGUILAR
CAPITAN PNP
COMISARIO



SA. 31443206
Gregorio D. CASTILLO MUNC.
ST3. PNP.

RESOLUCIÓN N° 0011-2023-AAP-AQP

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

17 de octubre de 2023, 12:55

Para: "ecocongresista@gmail.com" <ecocongresista@gmail.com>

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

Buenas tardes

Estimado Sr. Sergio Miguel Ponce Peralta

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 011-2023-AAP-AQP y el informe N° 007-2023-AAP-ENCR-AQP, mediante el cual se resuelve el Reclamo N° 011-2023-AAP-AQP vía libro físico, 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
📍 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° 007-2023-AAP-ENCR-AQP.pdf**
2022K **Resolución N° 011-2023-AAP-AQP.pdf**
998K