



RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO N° 000011		2023 - AAP - TCQ	
1 Nombre y Apellido completos del Reclamante			
Stephannie Angela Zeballos Rojas			
Teléfono: 957 957 464			
2 Correo electrónico			
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico			<input checked="" type="checkbox"/>
Dirección de correo electrónico: szebaldas@mimp.gob.pe			
3 Documento de Identidad del Reclamante			
DNI		Carnet de Extranjería	Pasaporte
41029420			
4 Domicilio del Reclamante			
Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País			
Calle SAN FRANCISCO NRO 1745 - CERCADO TACNA			
5 Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo			
Administrador del Aeropuerto			
6 Identificación y Precisión del Reclamo			
<p>Que en el cumplimiento de mis funciones como Trabajadora de la Unidad de Protección Especial TACNA del MIMP y en cumplimiento de la Resolución Administrativa Nro 475-2023 expedida por nuestra institución y habiendo apersonado al counter de latam presentando la documentación respectiva; se nos da el visto bueno para el viaje; sin embargo; al llegar al area de control del Aeropuerto; nos impiden el ingreso a pesar de haber presentado nuevamente la documentación; se nos solicita que la aerolínea selle los documentos; pidiendo que retornemos al counter; situación que debe ser solucionado entre el control y la aerolínea; ya que nosotros nos encontramos con una menor de edad; quienes no tuvieron consideración exponiéndonos a situaciones incómodas y de afectación emocional</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio) No es la primera vez que se realiza el traslado de un menor en cumplimiento DL 129:</p>			
7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)			
Resolución Administrativa Nro 0475-2023 - MIMP. DGNNA-DPE-UPE-TACNA			
Firma		Huella digital	
Stephannie Z			
Fecha: 02 de Junio de 2023			



INFORME N°010-2023- AAP- AVSEC- TCQ

A: SR. ALBERTO KURIZ PONCE
ADMINISTRADOR AEROPUERTO TACNA

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

ASUNTO: DESCARGO RECLAMO N° 000011-2023-AAP-TCQ

FECHA: 02 DE JUNIO DEL 2023

Mediante la presente me dirijo a Ud. para informarle lo siguiente referente al **RECLAMO N° 000011-2023-AAP-TCQ** interpuesto:

1. Señalar que, una vez interpuesto el reclamo en mención, se hizo la consulta a la agente Diana Aguado de la empresa Liderman, quien se encontraba de turno en el puesto de ingreso a la sala de embarque (control de ingreso de pasajeros) quien señala que se presentaron en su punto aproximadamente a las 6.50 hrs 2 personas adultas con una menor de edad sin permiso notarial para viajar e ingresar a sala de embarque siendo requisito para el caso de viaje de menores de edad.
2. Señalar que, dichas personas dijeron ser personal de la Unidad de Protección Especial Tacna del MIMP presentando una resolución de traslado de la menor, pero no presentaron ninguna identificación que los acredite ser personal de dicha institución.
3. Señalar que, ningún personal de la línea aérea nos informó de dicho traslado por lo que no hubo una coordinación previa con el personal de seguridad del aeropuerto para su conocimiento lo que hubiera evitado la molestia de los pasajeros.
4. El personal de vigilancia - agente Aguado – procedió a realizar las consultas respectivas con personal AVSEC – Oficial Liseth Huaynasi quien a su vez llamo vía telefónica al supervisor de Latam Sr Jonathan Bravo quien indico que dichos pasajeros deben apersonarse al counter de Latam en el hall principal para colocarles un sello de autorización a dicho traslado. Esta información fue trasladada a los pasajeros quienes a pesar de esto decidieron colocar el reclamo en nuestro Libro de reclamaciones.
5. Señalar que, el personal de seguridad del aeropuerto cumplió con los procedimientos respectivos de averiguar la información necesaria al respecto antes de autorizar el ingreso



de los pasajeros. Una vez confirmada la información se procedió a permitirles el ingreso a sala de embarque.

Se adjunta informe de descargo de la agente Diana Aguado

Atentamente,

GROVER VEGA PEREZ
JEFE SEGURIDAD AEROPUERTO TACNA

INFORME

INFORME N°

TURNO: " Diurno "

Del : Agente de Seguridad - Diana Gris Aguirre Bianchia
Al : Jefe de Seguridad AAP - Graver Vega
Asunto : Reclamo en control de pasajeros
Puesto : Tuva
Fecha : 02 de Junio del 2023

Me dirijo a Ud. A fin de informar lo siguiente: Siendo las 06:50 aprox. durante el control de pasajeros 02 pasajeras junto a una niña viajaban en el vuelo 2066 procedo hacer el control con los DNI y comprobaba que no son las madres y les pido el permiso parental, me presentan un documento en varias hojas y me dicen que son de profesores infantil, les digo que me espere un momento voy a consultar; Procedo a consultar con el Aussec Mary L. y me dicen que les digan que vayan al counter y que colocaran un sello de la aerolínea que autoriza el ingreso, entonces fui donde los pasajeras y les indique lo que me dijeron, a lo cual ellos se molestan y me dicen que siempre viajan así y que nunca les han hecho problemas, que ya habíamos ido al counter y que en esas situaciones un momento de la ley María a lo que le digo que no, no tengo conocimiento señor, y a solo le estoy indicando lo que mi supervisor me dijo, por favor vaya al counter y que la aerolínea coloque alguna firma, le devolví los DNI y los tarjetas de embarque, luego las señoras dijeron que van a laborar su reclamo y me pido mi nombre la señora diciendo que yo soy la que está molestando y no quiero dejarla pasar, le dije que yo solo doy órdenes y es parte de mi trabajo y informé de inmediato al Aussec Mary sobre la posibilidad de un reclamo. El Aussec procedió a llamar a la aerolínea - Iberostar (swissport) indica que los pasajeros vayan al counter y se atiendan con Susy María, al momento el Aussec Mary procede a informarme y les digo a las pasajeras que el supervisor de la línea Aerica indica que tienen que ir al counter. Las señoras fueron, al momento de unos minutos regresan con Alexandra (swissport) y ella me pregunta porque no les dejan ingresar, le informé porque y le dije que hablara con Aussec Mary. Luego autorizaron el ingreso y las pasajeras me dijeron que era el libro de reclamaciones, Alexandra dijo para aeropuerto, lo cual procedí hacerle la consulta para la aerolínea o AAP y la pasajera indicó para ustedes AAP, esta bien le dije y procedí a informar al Aussec Mary y ella llamó al Jefe de base. Le indiqué a la pasajera que espere un momento ya están trayendo el libro de reclamaciones.

Diana Gris Aguirre Bianchia



RESOLUCIÓN N° 0011-2023-AAP-TCQ

Expediente : 0011-2023-AAP-TCQ
Reclamante : Stephanie Angela Zeballos Rojas

Tacna, 5 de junio de 2023

VISTO:

El reclamo N° 000011-2023-AAP-TCQ de fecha 2 de junio del 2023, interpuesto por Stephanie Angela Zeballos Rojas identificado con DNI N° 41029420 (en adelante, la Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Coronel FAP 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 vigor 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 que el personal de control le habría requerido que haga sellar los documentos por personal de la aerolínea, por lo cual tuvieron que regresar al Counter a realizar dicho trámite, indicando que se encontraba trasladando una menor de edad, quien tuvo que ser expuesta situaciones incómodas.

Que, sobre el particular se cuenta con el Informe N° 010-2023-AAP-AVSEC-TCQ que da cuenta de lo acontecido tras las averiguaciones correspondientes y que se adjunta a la presente como parte integrante.



Que, conforme se advierte del Informe N° 010-2023-AAP-AVSEC-TCQ, la Reclamante al momento de apersonarse al Control de Ingreso de la Sala de Embarque no portaban permiso notarial para viajar junto con la menor de edad, razón por la cual se observó su ingreso, ante lo cual indicaron que eran personal de la Unidad de Protección Especial Tacna MIMP, presentando una resolución de traslado de la menor, sin acreditar que la Reclamante y su acompañante pertenezcan dicha institución.

Que, es frente a dicha situación que el personal AVSEC se comunicó telefónicamente con el Supervisor de Latam, quien indicó que dichos pasajeros deben apersonarse al Counter de la aerolínea para que puedan colocarles el sello de autorización para dicho traslado.

Que, como se puede apreciar si hubo una coordinación con el supervisor de la aerolínea, y es en razón a la misma que el personal de la aerolínea indica que la Reclamante debe apersonarse al counter para que puedan colocar el sello de autorización, a efecto que puedan ingresar a la sala de embarque, la reclamante, su acompañante y la menor.

Que, de acuerdo a las consideraciones expuestas, lamentamos los hechos suscitados y comprendemos el malestar expresado por la Reclamante; sin embargo no se advierte un incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., toda vez que el se advierte una diligencia en el control de seguridad al ingreso a la sala de embarque, además de haber coordinado con el personal de la aerolínea la atención de la reclamante, sin perjuicio de lo cual comprendemos el malestar del Reclamante y se le ofrece las disculpas del caso por las molestias generadas.

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° 00011-2023-AAP-TCQ interpuesto por la Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Tacna 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.

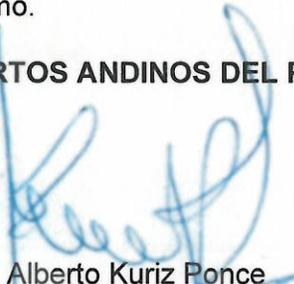
Artículo 55.- Interposición del recurso de reconsideración

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.



Tercero: Notificar la presente Resolución y el Informe N° 010-2023-AAP-AVSEC-TCQ al correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Alberto Kuriz Ponce
Administrador del Aeropuerto de Tacna

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°010-2023- AAP- AVSEC- TCQ

A: SR. ALBERTO KURIZ PONCE
ADMINISTRADOR AEROPUERTO TACNA

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

ASUNTO: DESCARGO RECLAMO N° 000011-2023-AAP-TCQ

FECHA: 02 DE JUNIO DEL 2023

Mediante la presente me dirijo a Ud. para informarle lo siguiente referente al **RECLAMO N° 000011-2023-AAP-TCQ** interpuesto:

1. Señalar que, una vez interpuesto el reclamo en mención, se hizo la consulta a la agente Diana Aguado de la empresa Liderman, quien se encontraba de turno en el puesto de ingreso a la sala de embarque (control de ingreso de pasajeros) quien señala que se presentaron en su punto aproximadamente a las 6.50 hrs 2 personas adultas con una menor de edad sin permiso notarial para viajar e ingresar a sala de embarque siendo requisito para el caso de viaje de menores de edad.
2. Señalar que, dichas personas dijeron ser personal de la Unidad de Protección Especial Tacna del MIMP presentando una resolución de traslado de la menor, pero no presentaron ninguna identificación que los acredite ser personal de dicha institución.
3. Señalar que, ningún personal de la línea aérea nos informó de dicho traslado por lo que no hubo una coordinación previa con el personal de seguridad del aeropuerto para su conocimiento lo que hubiera evitado la molestia de los pasajeros.
4. El personal de vigilancia - agente Aguado – procedió a realizar las consultas respectivas con personal AVSEC – Oficial Liseth Huaynasi quien a su vez llamo vía telefónica al supervisor de Latam Sr Jonathan Bravo quien indico que dichos pasajeros deben apersonarse al counter de Latam en el hall principal para colocarles un sello de autorización a dicho traslado. Esta información fue trasladada a los pasajeros quienes a pesar de esto decidieron colocar el reclamo en nuestro Libro de reclamaciones.
5. Señalar que, el personal de seguridad del aeropuerto cumplió con los procedimientos respectivos de averiguar la información necesaria al respecto antes de autorizar el ingreso





de los pasajeros. Una vez confirmada la información se procedió a permitirles el ingreso a sala de embarque.

Se adjunta informe de descenso de la agente Diana Aguado

Atentamente,

GROVER VEGA PEREZ
JEFE SEGURIDAD AEROPUERTO TACNA



INFORME

INFORME N°

TURNO: Días

Del : Agente de seguridad - Diana Gris Agente Limpia
 Al : jefe de Seguridad AAP - César Vega
 Asunto : Reclamos en control de pasajeros
 Puesto : Tuva
 Fecha : 02 de Julio del 2023

Me dirijo a Ud. A fin de informar lo siguiente: Desde las 06:50 aprox. durante el
control de pasajeros los pasajeros justo a una hora viajaban en el vuelo 2066
pasado hacia el control con los DNI y pasaportes que me son las madres y
los pido el permiso retinal, me presentan un documento en varias hojas
y me dicen que son de policía infantil, les digo que me espere un momento
voy a consultar, procedo a consultar con el Avisec Mary L. y me dicen que
les diga que voyen al control y que coliguen en sala de la aerolinea
que mientras el proceso entonces fu donde los pasajeros y les indico lo que
me dijeron, a lo cual ellos se molestan y me dicen que siempre voyen así y
que son los sus hechos problemas, que ya habian ido al control y que tiene
si tiene un momento de la by M. a lo que le digo que no, ni tengo
autorización para, por solo lo estoy indicando lo que me espere me
digo, por favor voyen al control y que le avise que coliguen alguna
forma, le devolví los DNI y los pasaportes de ingreso, luego los
sucesos dijeron que van a volver a reclamos y no puedo ni cambiar
la manera de como que yo soy la que está atendiendo y me dicen
dejarlo pasar, le digo que yo solo soy ordenes y a parte de mi trabajo
y informo de inmediato al Avisec Mary sobre la posibilidad de un reclamo.
El Avisec procedió a llamar a la aerolínea - Thomson (Switzerland) indico
que los pasajeros voyen al control y se atienden con Susi María, al
momento el Avisec Mary procede a informarme y les digo a los pasajeros
que el supervisor de la línea Aspen indico que tienen que ir al momento
los sucesos fueron, al momento de unos minutos recaman con Alexander
(Swissair) y él me pregunta por que no les dicen ingresar, le informo porque
le digo que hablara con Avisec Mary y luego ordenaron el ingreso
y los pasajeros me dijeron que no iban de reclamos, Alexander
dijo por supuesto, lo cual procedí hacer la consulta para la posición de
DNI y la pasaporte indico para ustedes AAP, está bien le digo y
procedo a informar al Avisec Mary y ella llama al jefe de base
lo indico a la pasajera que espere un momento ya están esperando
el libro de reclamaciones

[Handwritten signature]





Mail



Chat



Spaces



Meet



11 de muchas

RESOLUCIÓN 0011-2023-AAP-TCQ Externo Recibidos x

Alberto Kuriz Ponce
para szebaldas, bcc: mí

jue, 8 jun, 15:37

Buenas tardes Srta, Stephanie Angela Zeballos, se adjunta a la presente, Resolución N°0011-2023-AAP-TCQ, en respuesta a su reclamo interpuesto por su persona hacia el Aeropuerto FAP Carlos Ciriani Santa Rosa.



Alberto Kuriz Ponce
 Administrador
 (51) 1 713 2521 / 955 763 514
 www.aap.com.pe
 Aeropuerto Internacional "Coronel Carlos Ciriani"
 Car. Panamerica 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.

La información que contiene este correo electrónico es confidencial y compete exclusivamente al destinatario. Si usted ha recibido esta comunicación por error, por favor notifíquelo inmediatamente al remitente y borre el mensaje sin leerlo, copiarlo, grabarlo, distribuirlo, divulgarlo o hacer cualquier otra acción, 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 eventuales daños que se pudieran ocasionar.

Un archivo adjunto • Analizado por Gmail

