



Aeropuertos
Andinos del
Perú

AEROPUERTO INTERNACIONAL "CORONEL FAP CARLOS CIRIANI" SANTA ROSA
TACNA
Carretera Panamericana Sur S/N, Distrito, Provincia y Departamento de Tacna - Perú

RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO Nº 000012		2023 - AAP - TCQ	
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante		
	ROLANDO ALVARADO RODRIGUEZ		
	Teléfono: 944681787		
2	Correo electrónico <u>rolando41100@gmail.com</u>		
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico		<input checked="" type="checkbox"/>
	Dirección de correo electrónico: <u>rolando41100@gmail.com</u>		
3	Documento de Identidad del Reclamante		
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
	<u>70748250</u>		
4	Domicilio del Reclamante		
	Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País		
	<u>Avenida EL SOL 176 (dpto. 1206), BARRANCO, LIMA</u>		
5	Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo		
	Administrador del Aeropuerto <u>AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERU, TACNA</u>		
6	Identificación y Precisión del Reclamo		
	<p>EL DÍA VIÉRNES 02 DE JUNIO A HORAS 9:30 ZM MI ESPOSA STEPHANY RAMOS DIAZ (48000643 DNI) Y MI BEBE LEONARDO ALVARADO RAMOS (MENOR 10 MESES) INICIABAN LA COLA PARA PODER PASAR A SALA DE EMBARQUE Y PODER ABORDAR EL VUELO LA2074 HACIA LIMA. LA COLA ERA EXTENSA Y CUANDO SE ACERCO UN JOVEN CON CHALECO DE LIDERMAN LE PREGUNTE SI PODÍAMOS HACER PASAR A MI ESPOSA QUE ESTABA CON EL BEBE EN BRAZOS, EL JOVEN RESPONDIÓ QUE DEBEMOS HACER LA COLA NORMAL PORQUE NO HAY PREFERENCIAL. TERMINAMOS DE HACER TODA LA COLA Y AL DEJAR EN EL CONTROL DE LA PUERTA VINE A HACER ESTE RECLAMO (Adjuntar otra página de requerir más espacio) <u>RECLAMO: QUE PONGAN FILA PREFERENCIAL COMO EN LIMA</u> (10 OS.)</p>		
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
	Firma		Huella digital
	Fecha: <u>02</u> de <u>JUNIO</u> de 20 <u>23</u>		



INFORME N°011-2023- 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° 000012-2023-AAP-TCQ

FECHA: 02 DE JUNIO DEL 2023

Mediante la presente me dirijo a Ud. para informarle lo siguiente referente al **RECLAMO N° 000012-2023-AAP-TCQ** interpuesto:

1. Señalar que, respecto al reclamo en mención se hizo la consulta al agente de turno en el hall principal -Sr. Miguel Condori - de la empresa Liderman, quien señala que durante su ronda por el hall principal encontrándose cerca a la puerta de ingreso de sala de embarque verificó que se había formado un cola larga de pasajeros aproximadamente a las 09.30 hrs.
2. Señalar que, en ese momento se le acerco un pasajero de la cola para hacerle una consulta de la cual solo recuerda o entendió si debería seguir haciendo su cola el pasajero a lo cual el agente le responde de manera afirmativa en su apuro de volver a su puesto de trabajo que era el hall principal.
3. Señalar que, el agente reconoce no haberse dado el tiempo necesario para atender la inquietud del reclamante en su afán de volver a su puesto de trabajo demostrando una falta de atención al usuario por lo que se tomaron las medidas correctivas del caso.
 - Se adjunta informe de descargo del agente Miguel Condori.
 - Se adjunta Memorándum de sanción al agente Condori por no darse el tiempo de brindar buena información al reclamante.



Atentamente,

GROVER VEGA PEREZ
JEFE SEGURIDAD AEROPUERTO TACNA

INFORME

INFORME N°

TURNO: " Diurno "

Del : ASA Miguel Alex Condeci Flores
Al : Jefe de Seguridad Graver Vega
Asunto : Derrotero, Reclamación 000012 - 2023 - AAP - TCR
Puesto : Hall principal
Fecha : Viernes 02 de Junio del 2023

Me dirijo a Ud. A fin de informar lo siguiente:

Siendo las 09:30 a 10:00 aproximadamente, mi persona se encuentra realizando ronda por el área asignada (Hall principal) con dirección a sala de embarque para verificar el ingreso de los pasajeros del vuelo SKY (demorado), ya que en Hall principal tenía pasajeros que consultaban sobre el ingreso a sala de embarque, fue en ese momento en donde mi persona realiza una cola de pasajeros para su ingreso en la cual un joven se dirige a mí mencionando si tiene que hacer cola, en lo cual no realizo a su acompañante; ni sigo claramente al joven, en donde mi afán de retornar inmediatamente a Hall principal le cuento afirmando que debe realizar su cola, seguidamente procedo a retirarme en donde no recepción bien lo mencionado por el joven y mi persona reitera que debe de hacer cola dirigiendome hacia Hall para la orientación de los pasajeros de la aerolínea SKY.

Es todo cuanto informa a Ud. para conocimiento y fines permanentes.

Atte.

ASA Condeci Miguel



UNIDAD: A. A. P
LIDER ZONAL: Humberto Garcillo
ZONA: Sur / Tacna

MEMORANDUM

Al: (Sr./Sra.) (Sra.) Miguel Conderi Flores

Del: (Sr./Sra.) Junior Alexander Arteaga Cama


Ref: Amonestación Verbal Amonestación Escrita Suspensión Otro

Fecha: 02/06/2012

Por medio de la presente, se informa: Por incumplimiento de funciones específicas brindada por el cliente, dando mala información a los usuarios, se le exhorta a cumplir con sus funciones

De repetirse este nos veremos obligados a prescindir de sus servicios.

CC: Ministerio de Trabajo
Gerencia de Operaciones
Legajo Personal

FIRMA: 
DNI N° 73651503



Huella



RESOLUCIÓN N° 0012-2023-AAP-TCQ

Expediente : 0012-2023-AAP-TCQ
Reclamante : Rolando Alvarado Rodríguez

Tacna, 5 de junio de 2023

VISTO:

El reclamo N° 000012-2023-AAP-TCQ de fecha 2 de junio del 2023, interpuesto por Rolando Alvarado Rodríguez identificado con DNI N° 70748250 (en adelante, el 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 un personal de seguridad del Aeropuerto no le habría facilitado el acceso preferencial pese a que le comunicó que su señora esposa se encontraba por ingresar a la sala de embarque con su hijo de 10 meses.

Que, sobre el particular se cuenta con el Informe N° 011-2023-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° 011-2023-AAP-AVSEC-TCQ, lamentablemente el personal de seguridad no tomó adecuada atención de lo referido por el Reclamante por lo que no se procedió a otorgar la preferencia correspondiente, generando con ello el reclamo presentado.



Que, tal situación no solo motiva que se declare fundado el reclamo interpuesto, sino que se adopten medidas como la indicada respecto del personal y que se ofrezca las disculpas del caso al Reclamante, con el compromiso de la empresa de reforzar en las capacitaciones la preferencia que se debe otorgar a las personas que viajen con menores para evitar que se presenten situaciones como la indicada en el reclamo en un futuro.

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 FUNDADO el reclamo N° 000012-2023-AAP-TCQ interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Tacna por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el Informe N° 011-2023-AAP-AVSEC-TCQ y, en consecuencia, ofrecer las disculpas del caso al Reclamante e indicar el compromiso de la empresa de reforzar en las capacitaciones la preferencia que se debe otorgar a las personas que viajen con menores para evitar que se presenten situaciones como la indicada en el reclamo en un futuro.

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.

Tercero: Notificar la presente Resolución y el Informe N° 011-2023-AAP-AVSEC-TCQ al correo consignado en el reclamo.

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.



AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

Alberto Kuriz Ponce
Administrador del Aeropuerto de Tacna



INFORME N°011-2023- 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° 000012-2023-AAP-TCQ

FECHA: 02 DE JUNIO DEL 2023

Mediante la presente me dirijo a Ud. para informarle lo siguiente referente al **RECLAMO N° 000012-2023-AAP-TCQ** interpuesto:

1. Señalar que, respecto al reclamo en mención se hizo la consulta al agente de turno en el hall principal -Sr. Miguel Condori - de la empresa Liderman, quien señala que durante su ronda por el hall principal encontrándose cerca a la puerta de ingreso de sala de embarque verificó que se había formado un cola larga de pasajeros aproximadamente a las 09:30 hrs.
2. Señalar que, en ese momento se le acercó un pasajero de la cola para hacerle una consulta de la cual solo recuerda o entendió si debería seguir haciendo su cola el pasajero a lo cual el agente le responde de manera afirmativa en su apuro de volver a su puesto de trabajo que era el hall principal.
3. Señalar que, el agente reconoce no haberse dado el tiempo necesario para atender la inquietud del reclamante en su afán de volver a su puesto de trabajo demostrando una falta de atención al usuario por lo que se tomaron las medidas correctivas del caso.
 - Se adjunta informe de descargo del agente Miguel Condori.
 - Se adjunta Memorándum de sanción al agente Condori por no darse el tiempo de brindar buena información al reclamante.





INFORME

INFORME N°

TURNO: " Diurno "

Del : ASA Miguel Jhc Condoi Flores
Al : Jeje de Seguridad Graser Vega
Asunto : Detonante Pedonico 000012 - 2023 - AAP - TCG
Puesto : Hall principal
Fecha : Viernes, 02 de Junio del 2023

Me dirijo a Ud. A fin de informar lo siguiente:

Siendo las 09:30 a 10:00 aproximadamente, mi persona se encuentra realizando ronda por el área asignada (Hall principal) con dirección a sala de embarque para verificar el ingreso de los pasajeros del vuelo SKY (domestic), ya que en Hall principal formo pasajeros que consultaban sobre el ingreso a sala de embarque, fue en ese momento en donde mi persona personaliza una cola de pasajeros para su ingreso en la cual un joven se dirige a mí mencionando si tiene que hacer cola, en lo cual no visualizo a su acompañante; ni algo claramente al joven, en donde mi afán de referirnos inmediatamente a Hall principal lo cierto afirmando que debe realizar su cola, seguidamente procedo a retirarme en donde no percibimos bien lo mencionado por el joven y mi persona reitera que debe de hacer cola dirigiéndose hacia Hall para la presentación de los pasajeros de la aerolínea SKY.

Es todo cuanto informo
a Ud. para conocimiento y fines permanentes.

Atte.



ASA Condoi Miguel



LIDERMAN
LIDERMAN

MEMORANDUM

UNIDAD: A.A.P.
 LOCALIDAD: Ambato Gumbato
 ZONA: Sur / Tacna

Al Sr. (Sra.) Sr. Hipólito Cordero Flores
 Del Sr. (Sra.) Sr. Junior Alejandro Araya Cama

Por: Recomendación Verbal Recomendación Escrita Suspensión Otro

Fecha: 02/05/2015

Por medio de la presente se informa: Al no cumplimiento de funciones expuestas brindado por el cliente, dando mala información a los usuarios, se le ordena a cumplir con sus funciones.

Se resalta que los servicios obligados a prestarse de sus servicios.

CC: Ministerio de Trabajo
Gerencia de Coordinación
Legal Personal

Firma: [Firma]
 DNI N°: 71451713

Atentamente,

[Firma]

GROVER VEGA PEREZ
JEFE SEGURIDAD AEROPUERTO TACNA





- Mail
- Chat
- Spaces
- Meet



12 de muchas

RESOLUCIÓN 0012-2023-AAP-TCQ Externo Recibidos

Alberto Kuriz Ponce
para rolando41100, Abel, mí

mar, 6 jun, 11:33

Buenas tardes Sr., Rolando Alvarado Rodríguez, se adjunta a la presente, Resolución N°0012-2023-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

