



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 000013		2023 - AAP - TCQ	
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante		
	CESAR ANDRES BORJA VILLANUEVA		
	Teléfono: 938 104 378		
2	Correo electrónico		
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico		<input checked="" type="checkbox"/>
	Dirección de correo electrónico: abv1979@gmail.com		
3	Documento de Identidad del Reclamante		
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
	40729691		
4	Domicilio del Reclamante		
	Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País		
	SR. PUCALLPA 286 - BREÑA		
5	Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo		
	Administrador del Aeropuerto		
	TACNA		
6	Identificación y Precisión del Reclamo		
	<p>SIENDO LAS 12:15 PM ME QUISERON AL AEROPUERTO DE TACNA, CON ANTICIPACIÓN A MI VUELO, PIDIENDO INGRESAR A LA SALIDA QUE ME CORRESPONDE. MI VUELO ERA POR LOTUS Y TENGO LA RESERVA MUY BUENA CORRESPONDIENTE. SE ME DIJO QUE NO PODÍA ENTRAR A LA SALIDA POR QUE NO HABÍA PERSONAL, LO CUAL SE ME DIJO LUEGO QUE EL PERSONAL COMPLETO SE IBA A DEJAR. CUANDO LES PEDI EL LIBRO DE RECLAMACIONES, ME DJSERON QUE YA PODRÍA ENTRAR Y QUE SE ABANDONARON POR ESA DECISIÓN DE PENA COMPROMISO CON SU TRABAJO ES QUE INTERPONGO EL RECLAMO. ADICIONALMENTE NO ENCONTRE A UN SEÑORITA QUE PASEE EL LIBRO (INFORMES), ESTABA PREOCCUPADO DE SI LOGRABAN Y LA TUVIERON QUE USAR EN OTRO LUGAR.</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>		
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		

Firma

Huella digital



Fecha: 23 de JUNIO

de 20 23



INFORME N°014-2023- AAP- AVSEC- TCQ

A: SR. ALBERTO KURIZ PONCE
ADMINISTRADOR AEROPUERTO TACNA

DE: SR. JULIO DURAND BACA
JEFE DE SEGURIDAD AEROPUERTO TACNA (e)

ASUNTO: DESCARGO RECLAMO N° 000013-2023-AAP-TCQ

FECHA: 26 DE JUNIO DEL 2023

Mediante la presente me dirijo a Ud. para informarle lo siguiente referente al **RECLAMO N° 000013-2023-AAP-TCQ** interpuesto:

1. Señalar que, respecto al reclamo en mención, se hizo la consulta al agente de turno en el puesto de TUUA (Ingreso a Sala de Embarque) – ASA Sr. Junior Sosa, quien señala que el reclamante solicitó ingresar a sala VIP a las 12:04 horas siendo del vuelo LA 2068 programada su salida para las 16:15 horas.
El agente Sosa consultó al personal AVSEC si el pasajero podría ingresar a sala VIP a lo cual el oficial de seguridad aeroportuaria Sr. Anthony Condori responde que el personal de Sala VIP iba a proceder a su almuerzo sin haber hecho la consulta directamente a dicho personal asumiendo algo sin consultar.
2. Señalar que, el oficial de seguridad aeroportuaria Sr. Anthony Condori reconoce no haberse dado el tiempo necesario para confirmar si el personal de Sala VIP iba a proceder a su refrigerio y ante el pedido del pasajero del Libro de Reclamaciones del aeropuerto, recién optó por confirmar la información respectiva demostrando una falta de atención al pasajero ocasionando el reclamo interpuesto.
3. Señalar que se procedió a tomar las medidas correctivas del caso.



- Se adjunta informe de descargo del agente Junior Sosa encargado del puesto de Ingreso a Sala de embarque.
- Se adjunta Memorándum de sanción al Oficial de seguridad aeroportuaria Sr. Anthony Condori por no darse el tiempo necesario de brindar buena información al reclamante.

Atentamente,

GROVER VEGA PEREZ
JEFE SEGURIDAD AEROPUERTO TACNA



Aeropuertos
Andinos del
Perú

MEMORÁNDUM N°001 – 2023– TCQ – ADM - AAP

DE : SR. JULIO ARMANDO DURAND BACA
JEFE DE SEGURIDAD(e) AEROPUERTO DE TACNA

PARA : SR. ANTHONY CONDORI QUISPE
OFICIAL DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA

FECHA : 24 DE JUNIO DEL 2023

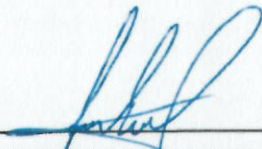
MOTIVO : BRINDAR MALA INFORMACION AL PASAJERO

Por la presente hacemos de su conocimiento que, por medida disciplinaria la empresa ha tomado la decisión de imponerle una AMONESTACION VERBAL como consecuencia de haber brindado una mala información al pasajero ocasionando que nos coloquen un reclamo en el libro de reclamaciones.

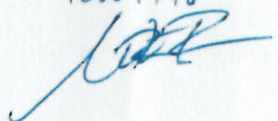
Se le exhorta a desarrollar sus funciones como Oficial AVSEC que le corresponde a cabalidad caso contrario se tomarán medidas más drásticas.

Sin otro en particular.

Atentamente,



JULIO ARMANDO DURAND BACA
Jefe de Seguridad(e) Aeropuerto de Tacna

Recibido
Anthony Condon
73869978


INFORME

INFORME N°

TURNO: " DÍA "

Del : ASA JUNIOR SOSA
Al : Sr. GONZALEZ UGAR - Jefe Seguridad
Asunto : Acceso al libro reclamaciones
Puesto : TUVIA
Fecha : 23 - 06 - 2023

Me dirijo a Ud. A fin de informar lo siguiente: - Siendo aproximadamente 11:50 AM, de la fecha mencionada, mientras me encontraba realizando Servicio en TUVIA finalizando el embarque Julio 2023; se acercan 02 pasajeros (pareja). Al de ellos el correspondiente al vuelo indicado anteriormente e ingreso a sala con total conformidad. A continuación el siguiente pasajero se dispone a retirarse pero de pronto regresa a mi puesto para indicarme que su vuelo es el 2068 y su embarque empezaba a las 15:45, seguidamente me solicita ingresar a sala VIP, al cual le indico que espere un momento para consultar con personal esa. Me acerca a las chicas AUSEC y les comento la solicitud. Es ahí que oficial AUSEC (Ana Mari Condori), me indica que la señorita de sala VIP iba a darme, le muestro a producción que le diga al pasajero y me vuelve a indicar que esa es hora de almuerzo y ya salga puntual y le comento al Sr. lo indicado, el cual el pasajero me comento un poco y me indica que incluso tiene tarjeta para ingresar a sala VIP, acto seguido me solicita el libro reclamaciones, mi persona cordialmente le indico que espere un momento para consultar con personal sobre lo citado. Me acerca a las chicas AUSEC y me indican que espere un momento para seleccionarse si la señorita le permitiera el ingreso a sala VIP. Pasado el minuto después me indican y permiten el ingreso al pasajero, vuelvo a sala y le comento al señor que si podía ingresar, el cual el Sr. había escuchado y me agradece cordialmente por intentar en acceso al libro reclamaciones. Vuelvo a ingresar Ana comento al personal AUSEC y me indican que lo desiste con esta información.

Antes de retirarse el pasajero me pregunta si una vez que haga su descarga podría ingresar el cual le indico que sí a acto seguido me solicita su tarjeta de relevo para comisar, quedando en mi puesto puntual.

CABE MENCIONAR: que el pasajero si ingreso diciendome que lo solicita del libro lo hace porque a muchas personas le hacen la misma y ya era lo solicito.


ASA JUNIOR SOSA



RESOLUCIÓN N° 0013-2023-AAP-TCQ

Expediente : 0013-2023-AAP-TCQ
Reclamante : César Andrés Borja Villanueva

Tacna, 26 de junio de 2023

VISTO:

El reclamo N° 000013-2023-AAP-TCQ de fecha 23 de junio de 2023, interpuesto por César Andrés Borja Villanueva identificado con DNI N° 40729691 (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, debido a una incorrección en el personal de seguridad no se le dio la información adecuada respecto del ingreso que solicitaba a la Sala Vip del Aeropuerto.

Que, al respecto, se cuenta con el Informe N° 014-2023-AAP-AVSEC-TCQ que, se pronuncia sobre el reclamo interpuesto, que se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución.

Que, sobre el particular, lo primero que corresponde indicar es que se lamenta lo sucedido y se ofrece las disculpas del caso.

Que, asimismo, la empresa ha tomado las medidas correctivas del caso conforme a los documentos que se adjuntan al Informe N° 014-2023-AAP-AVSEC-TCQ en tanto se identificó un inadecuado comportamiento respecto del Reclamante al no haber atendido a lo requerido en la oportunidad solicitada, no obstante que posteriormente se dio la atención.



Que, por lo tanto, corresponde declarar fundado el reclamo interpuesto, lamentar lo sucedido ofreciendo las disculpas del caso al Reclamante y precisar que la empresa expresa su compromiso de evitar que situaciones como la acontecida se vuelvan a repetir, pues dichas situaciones son contrarias a las políticas que tiene la empresa hacia sus usuarios.

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° 000013-2023-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° 014-2023-AAP-AVSEC-TCQ, además de lamentar lo sucedido, ofreciendo las disculpas del caso al Reclamante y precisar que la empresa expresa su compromiso de evitar que situaciones como la acontecida se vuelvan a repetir, pues dichas situaciones son contrarias a las políticas que tiene la empresa hacia sus usuarios.

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° 014-2023-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°014-2023- AAP- AVSEC- TCQ

A: SR. ALBERTO KURIZ PONCE
ADMINISTRADOR AEROPUERTO TACNA

DE: SR. JULIO DURAND BACA
JEFE DE SEGURIDAD AEROPUERTO TACNA (e)

ASUNTO: DESCARGO RECLAMO N° 000013-2023-AAP-TCQ

FECHA: 26 DE JUNIO DEL 2023

Mediante la presente me dirijo a Ud. para informarle lo siguiente referente al **RECLAMO N° 000013-2023-AAP-TCQ** interpuesto:

1. Señalar que, respecto al reclamo en mención, se hizo la consulta al agente de turno en el puesto de TUUA (Ingreso a Sala de Embarque) – ASA Sr. Junior Sosa, quien señala que el reclamante solicitó ingresar a sala VIP a las 12.04 horas siendo del vuelo LA 2068 programada su salida para las 16:15 horas.
El agente Sosa consultó al personal AVSEC si el pasajero podría ingresar a sala VIP a lo cual el oficial de seguridad aeroportuaria Sr. Anthony Condori responde que el personal de Sala VIP iba a proceder a su almuerzo sin haber hecho la consulta directamente a dicho personal asumiendo algo sin consultar.
2. Señalar que, el oficial de seguridad aeroportuaria Sr. Anthony Condori reconoce no haberse dado el tiempo necesario para confirmar si el personal de Sala VIP iba a proceder a su refrigerio y ante el pedido del pasajero del Libro de Reclamaciones del aeropuerto, recién optó por confirmar la información respectiva demostrando una falta de atención al pasajero ocasionando el reclamo interpuesto.
3. Señalar que se procedió a tomar las medidas correctivas del caso.





- Se adjunta informe de descargo del agente Junior Sosa encargado del puesto de Ingreso a Sala de embarque.
- Se adjunta Memorándum de sanción al Oficial de seguridad aeroportuaria Sr. Anthony Condoni por no darse el tiempo necesario de brindar buena información al reclamante.

Atentamente,

GROVER VEGA PEREZ
JEFE SEGURIDAD AEROPUERTO TACNA



MEMORÁNDUM N°001 - 2023- TCQ - ADM - AAP

DE : SR. JULIO ARMANDO DURAND BACA
JEFE DE SEGURIDAD(e) AEROPUERTO DE TACNA

PARA : SR. ANTHONY CONDORI QUISPE
OFICIAL DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA

FECHA : 24 DE JUNIO DEL 2023

MOTIVO : BRINDAR MALA INFORMACION AL PASAJERO

Por la presente hacemos de su conocimiento que, por medida disciplinaria la empresa ha tomado la decisión de imponerle una AMONESTACION VERBAL como consecuencia de haber brindado una mala información al pasajero ocasionando que nos coloquen un reclamo en el libro de reclamaciones.

Se le exhorta a desarrollar sus funciones como Oficial AVSEC que le corresponde a cabalidad caso contrario se tomarán medidas más drásticas.

Sin otro en particular.

Atentamente.



JULIO ARMANDO DURAND BACA
Jefe de Seguridad(e) Aeropuerto de Tacna

Recibido
Anthony Condori
73764499






INFORME

INFORME N°

TURNO: " DIA "

Del : AS2 JAMES GARCIA
 Al : Sr. Gerente ASGA - Jefe Seguridad
 Asunto : Acceso al libro reclamaciones
 Puesto : TUVIA
 Fecha : 23 - 06 - 2023

Me dirijo a Ud. A fin de informar lo siguiente: - Cuando aproximadamente 23 de 06 de la Feste mencionada, mientras me encontraba realizando labores de TUVIA finalizando el embarque vuelo 2022; Se acercan 02 pasajeros (varios) de la línea 20, con dirección al vuelo indicado anteriormente e ingresa a sus con total disponibilidad a continuación el siguiente suceso: al abordar a cabina para de Bordo ingresa un punto para indicarme que el vuelo es el 2022 y el embarque se programó a las 15:42, luego de esto se solicita ingresar a Tolu via, al cual le indico que espere un momento para consultar con personal BIA, me acercan al Sr. Carlos Anzor y le comento la situación es que que el Sr. Carlos Anzor me indica que lo comento al Sr. Tolu via de a bordo, le comento a propósito que se dijo al pasajero y se le indica a razón que sea de hora de abordo y ya luego me acerco a la cabina al Sr. Carlos Anzor, el cual el pasajero me comento un punto de indicar que incluso tiene boleto para ingresar a Tolu via, acto seguido me comento el libro reclamaciones, en primer momento le indico que espere un momento para consultar con personal BIA, le comento que me acerco a los chicos Anzor y me indica que espere un momento para solucionar si le comento la situación el tiempo a una hora, pasado el minuto después me indica y facilita el boleto al pasajero, cuando le comento al Sr. Carlos que si podía ingresar, el cual el Sr. Carlos me comento que me acerco al personal BIA para ingresar al vuelo de Tolu via, me comento que le comento a personal BIA y me indica que le comento con esta información.

Antes de retirarme al pasajero me comento si era hora que haga el despacho para ingresar al cual le indico que si a punto siguiente me dirigi a cabina para realizar para comento, que desde en el punto anterior.

Como mencionaba que el pasajero se ingresa al momento que lo comento del libro lo hace porque a muchas personas le brinda la misma información.

AS2 JAMES GARCIA





- Mail
- Chat
- Spaces
- Meet



5 de muchas

RESOLUCIÓN 0013-2023-AAP-TCQ Externo Recibidos

Alberto Kuriz Ponce
para abv1979, Abel, mí

mar, 27 jun, 11:24 (hace 13 días)

Buenos días Sr., César Andrés Borja Villanueva, se adjunta a la presente, Resolución N°0013-2023-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

