



Aeropuertos
Andinos del
Perú

AEROPUERTO INTERNACIONAL "CORONEL FAP CARLOS CIRIANI" SANTA ROS

TACI

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 000015		2023 - AAP - TCQ	
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante		
	Fernanda Patricia Villanueva Quejia		
	Teléfono: 924 990275		
2	Correo electrónico Fu 87463@gmail.com		
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico		<input checked="" type="checkbox"/>
	Dirección de correo electrónico: Fu 87463@gmail.com		
3	Documento de Identidad del Reclamante		
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
	74447577		
4	Domicilio del Reclamante		
	Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País		
	Ciudad Nueva Conite 32 Mampiza 190 Cote 09		
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>Hoy sábado para el ingreso a la sala de espera solicitaron los documentos correspondientes en los que viajaron mis familiares Felicia Quejia Huamán (61 años Abuela Materna), Camila Sarre Villo, nueva (6 años) y Luciana Sarre Villanueva (15 años) quien la última mención tenía permiso notario vigente de viaje para Lima-Tacna-Lima (permiso para viajar sola) la rechazaron no le dejaron ingresar por el ticket de embarque (código QR), sin embargo, mis demás familiares ingresaron teniendo estos documentos en regla, mi sobrina al recibir esta comunicación y trato en el cual no le permitían el ingreso se puso a llorar por tener de quedarse sola. Cabe mencionar que Camila Sarre Villanueva con transcurso del espectro autista causó que ella se ponga renuosa y empezó a pegarse a las personas de su alrededor, al ver tal situación. Gracias a la intervención del joven encargado del equipaje pudo imprimir el ticket y viajar. Siento que pueden tener seguridad de estar en un lugar protegido y seguro, dado a que ahí están personas con todo tipo de condición, será importante que capaciten al personal a fin de que no se de fruto de jeren- crado. Cabe mencionar que no tuve ningún inconveniente al ingreso de aeropuerto Jorge Chávez (Adjuntar otra página de requerir más espacio) Lima, en la que también viajé sola</p>		
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		

Firma

Huella digital



RESOLUCION 0015-2023-AAP-TCQ

1 mensaje

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

8 de agosto de 2023, 15:32

Para: Fv87463@gmail.com

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

Buenas tardes Srta., Fernanda Patricia Villanueva Quejia, se adjunta a la presente, Resoluciones N°0015-2023-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
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 otro uso de la información, 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.

 **Resolución N 0015-2023-AAP-TCQ.pdf**
390K



RESOLUCIÓN N° 0015-2023-AAP-TCQ

Expediente : 0015-2023-AAP-TCQ
Reclamante : Fernanda Patricia Villanueva Quejia

Tacna, 7 de agosto de 2023

VISTO:

El reclamo N° 000015-2023-AAP-TCQ de fecha 5 de agosto del 2023, interpuesto por Fernanda Patricia Villanueva Quejia identificada con DNI N° 70748250 (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, la Reclamante presenta su queja señalando que un personal de seguridad del Aeropuerto no habría tenido una adecuada atención o trato en el control seguridad y solicita se le capacite para situaciones como la que es materia de su reclamo.

Que, sobre el particular, se cuenta con el INFORME N°017-2023- AAP- AVSEC- TCQ que se adjunta, da cuenta de lo sucedido y forma parte integrante de la presente resolución.

Que, al respecto, teniendo en cuenta el reclamo interpuesto y el Informe antes mencionado, la empresa comprende el malestar de la Reclamante, ofrece las disculpas del caso por los inconvenientes que pudieron haberse producido, no obstante que de las imágenes de las cámaras de seguridad no se aprecia un accionar indebido.

Que, de la misma manera, debe indicarse que en algunas ocasiones el proceder del personal de seguridad puede generar la percepción de un trato inadecuado, no obstante, que el





mismo no se ha producido y menos aún existir la intención de que dicha percepción se genere.

Que, en ese sentido, pese a que no se evidencia un trato inadecuado, por lo que corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto, la empresa considera que si corresponde reiterar en las capacitaciones que se dan al personal de seguridad la necesidad de que en las indicaciones que se den a los usuarios no se genere una impresión de trato inadecuado, así como de facilitar en la medida de lo posible la tranquilidad que los pasajeros pueden requerir.

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° 000015-2023-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 N°017-2023- AAP- AVSEC- TCQ, sin perjuicio de comprender el malestar de la Reclamante, ofrecerle las disculpas del caso por los inconvenientes que pudieron haberse producido e indicar que se reiterará en las capacitaciones que se dan al personal de seguridad la necesidad de que en las indicaciones que se den a los usuarios no se genere una impresión de trato inadecuado, así como de facilitar en la medida de lo posible la tranquilidad que los pasajeros pueden requerir.

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 N°017-2023- AAP- AVSEC- TCQ al correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Alberto Kuriz Ponce
Administrador del Aeropuerto de Tacna



INFORME N°017-2023- 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° 000015-2023-AAP-TCQ

FECHA: 05 DE AGOSTO DEL 2023

Mediante la presente me dirijo a Ud. para informarle lo siguiente referente al **RECLAMO N° 000015-2023-AAP-TCQ** interpuesto:

1. Que siendo las 09:21 horas aproximadamente; se apersona a puerta de embarque una srta de aproximadamente 15 años quien presenta un permiso notarial para viajar sin sus padres y señala que viaja con su tía. El personal de turno en dicho control de acceso - OSA Guadalupe Sacari al verificar el permiso notarial se percató que en ningún lado señalaba que la menor de edad viajaba a cargo de su tía por lo que se le derivó al counter de la línea aérea Sky para que validen su documentación presentada.



2. Que, siendo las 09:24 hrs dicha srta fue atendida en el counter de la línea aérea sky por el sr Robert Cohalla Ticona quien procede a verificar la documentación presentada por la menor de edad e imprimir su tarjeta de embarque según lo comprobado a través de nuestro sistema de CCTV.





3. Que, siendo las 09:26 hrs la srta de 15 años retorna al control de acceso a sala de embarque con su tarjeta de embarque impresa lo que nos garantizaba que había pasado por el counter de la línea aérea y su documentación validada. Es más, a pesar de tener una cola grande de pasajeros para el ingreso a sala de embarque, se le dio preferencia haciéndola ingresar por un costado de la cola sin ningún inconveniente.





Se adjunta informe de descargo de la OSA Guadalupe Sacari.

Es todo cuanto tengo que informar a Ud. para su conocimiento.

Atentamente,

GROVER VEGA PEREZ
SUPERVISOR SEGURIDAD AEROPUERTO TACNA





INFORME N°001-AVSEC

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

DE: DSA GUADALUPE SACARI HUANCUNE

ASUNTO: DESCARGO RECLAMO N° 000015-2023-AAP-TCQ

FECHA: 05 DE AGOSTO DEL 2023

Mediante la presente me dirijo a UST para informarle lo siguiente referente al RECLAMO N° 000015-2023-AAP-TCQ interpuesto:

Que, encontrándome atendiendo el vuelo de Sky 5351 y Latam 2074, en mi puesto de trabajo - ingreso a Sala de embarque TUUA - se acerca una niña de aproximadamente 15 años de edad, con una señora y otra niña para ingresar a sala de embarque del vuelo de Sky. Al momento de revisar sus documentos que me entrega tanto su Permiso Notarial y su tarjeta de embarque en digital me doy cuenta de que faltaban datos en el permiso notarial de la niña de 15 años quien señaló que viajaba con su tía no encontrando dicha información en el documento notarial a lo cual le recomendé que pase por counter de la línea aérea para que verifique y valide la documentación presentada y de paso le imprima su tarjeta de embarque.

Minutos después la niña regresa a mi puesto de trabajo con su tarjeta de embarque impresa lo cual me daba la seguridad que la documentación presentada fue verificada por el personal de la línea aérea permitiéndole el ingreso sin ningún inconveniente.

Atentamente,


 GUADALUPE SACARI HUANCUNE
 OFICIAL DE SEGURIDAD AEROPORTUARIO

Av. Miraflores con Av. de la Mar
 N° 1263, oficina 601
 Miraflores, Lima - Perú
 011-6407230
 www.aap.com.pe



Miraflores con Av. de la Mar
 N° 1263, oficina 601
 Miraflores, Lima - Perú
 011-6407230
 www.aap.com.pe

