



Aerpuertos  
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.

<b>RECLAMO Nº 000040</b>			<b>2022 - AAP - AQP</b>		
1	<b>Nombre y Apellido completos del Reclamante</b>				
	Erick Sanchez Cuadros				
	Teléfono				
2	<b>Correo electrónico</b> ecorito7@gmail.com				
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>				
3	<b>Documento de Identidad del Reclamante</b>				
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte		
	29722501	29722501			
4	<b>Domicilio del Reclamante</b>				
	Calle / Jirón / Avenida				
	Jr. Alfonso Bernal 1081, SMP.				
	Provincia / Departamento				
	LIMA LIMA				
	País				
	AREQUIPA PERÚ				
5	<b>Dependencia de aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quien se interpone el Reclamo</b>				
	Administrador del Aeropuerto				
6	<b>Identificación y Precisión el Reclamo</b>				
	<p>1. Cuando los 7 am. se observa el aeropuerto totalmente lleno y solo una puerta para el ingreso y salida de personas abierta. Ante un temblor terremoto como ha sucedido hace 2 días, a quí se generaría un gran accidente de los pasajeros al queas salir de las instalaciones del aeropuerto.</p> <p>2. Me han denegado un entregar el libro de reclamos por lo q' me estoy retrasando en la salida p' abordar mi vuelo. La persona de seguridad encargado no me brinda el libro de reclamos al momento. Me lo entrega después de varios minutos la encargada del counter.</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>				
7	<b>Relación de medios probatorios que se acompañan ( de ser el caso)</b>				
	He sacado fotos. Me dem un correo y se los envío				
	Firma			Huella digital	
	Fecha: 01 de Enero de 2022				



## RESOLUCIÓN N° 0001-2023-AAP-AQP

**Expediente** : 0001-2023-AAP-AQP  
**Reclamante** : Erick Sánchez Cuadros

Arequipa, 3 de enero del 2023

### **VISTO:**

El reclamo N° 000040-2022-AAP-AQP (debiéndose entender el mismo como el 000001-2023-AAP-AQP) de fecha 1 de enero de 2023, interpuesto por Erick Sánchez Cuadros con identificación de DNI N° 29722501 (a quien en adelante se denominará 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 del 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 mostrando su preocupación debido a que el Aeropuerto (la terminal) solo estaría operando con una puerta para el ingreso y salida de pasajeros y que ello podría ser perjudicial frente a la necesidad de evacuación. Asimismo, señala que se habría producido una demora en la entrega del libro de reclamaciones.

Que, sobre el particular, se cuenta con el INFORME N° 002-2023-AAP-JSDA que se pronuncia con relación al reclamo interpuesto, que se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución.

Que, de acuerdo con ello, lo primero que corresponde señalar es que se comprende la preocupación del Reclamante, no obstante lo cual, como se aprecia del INFORME N° 002-2023-AAP-JSDA las restricciones impuestas han sido adoptadas a consecuencia de la coyuntura extraordinaria que actualmente se enfrenta en el país que ha motivado incluso la





declaración de Estado de Emergencia a nivel nacional y han sido establecidas minimizando la posibilidad de que las restricciones impacten negativamente frente a la necesidad de realizar una evacuación.

Que, dada la situación extraordinaria y excepcional que se enfrenta, las restricciones implementadas, de manera coordinada con la autoridad aeronáutica civil del país, no implican un incumplimiento por parte de la empresa y, por el contrario, están destinadas a garantizar la seguridad de las operaciones y la integridad física de las personas, pues de lo contrario se tendría que adoptar una medida más gravosa en perjuicio de la continuidad de las operaciones y de los servicios que se prestan a los pasajeros.

Que, respecto de la demora en la entrega de libro de reclamaciones, conforme se indica en el INFORME N° 002-2023-AAP-JSDA, no es una demora arbitraria o irracional y obedece a la necesidad de atender adecuadamente el reclamo que se manifiesta a fin de darle atención de ser posible de manera inmediata y de no satisfacerse el mismo, permitirse que se plantee a través del libro de reclamaciones como ocurrió.

Que, por lo tanto, de acuerdo a lo evidenciado, si bien se entiende la preocupación del Reclamante y se agradece por su advertencia, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto, sin perjuicio de señalar que la empresa evaluará las restricciones impuestas de acuerdo a la coyuntura y de verificar que las restricciones pueden conllevar un riesgo no controlado frente a la necesidad de una eventual evacuación adoptará las medidas necesarias para compatibilizarlas en mejor medida por lo que se agradece también su comprensión.

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° 000040-2022-AAP-AQP (debiéndose entender el mismo como el 000001-2023-AAP-AQP) de fecha 1 de enero de 2023 interpuesto por el Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el INFORME N° 002-2023-AAP-JSDA, sin perjuicio de entender la preocupación mostrada y agradecer por su advertencia al Reclamante e indicarle que la empresa evaluará las restricciones impuestas de acuerdo a la coyuntura y de verificar que las restricciones pueden conllevar un riesgo no controlado frente a la necesidad de una eventual evacuación adoptará las medidas necesarias para compatibilizarlas en mejor medida por lo que se agradece también 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

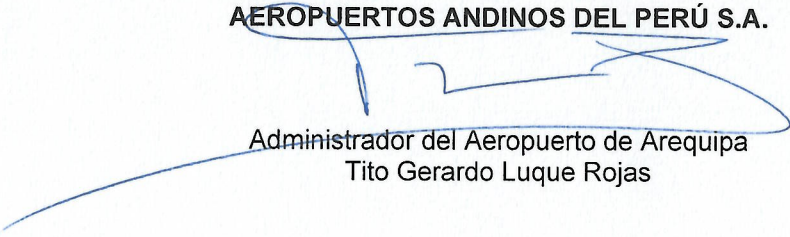




Andinos del Perú S.A, presentándose el recurso correspondiente ante el mismo órgano que expide la presente resolución<sup>1</sup>.

**Tercero:** Notificar la presente Resolución y el INFORME N° 002-2023-AAP-JSDA al correo señalado por la Reclamante.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Administrador del Aeropuerto de Arequipa  
Tito Gerardo Luque Rojas

---

<sup>1</sup> 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.*



**INFORME N° 002-2023-AAP-JSDA**




**PARA** : Tito Gerardo Luque Rojas  
**Administrador Aeropuerto Arequipa**

**DE** : José Samuel De Los Ríos Alfaro  
**Jefe de seguridad - AQP**

**FECHA** : 03 de enero del 2022.

**ASUNTO** : Informe de reclamo N° 40-2022 (01-2023).

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo Nro. 0040-AAP-AQP.

Fotografía	Comentario
	<p>El pasajero del reclamo ingresa a la terminal de pasajeros a las 06:50 horas.</p>
	<p>A las 7:10 horas el pasajero pasa por la puerta N°4 la cual estaba cerrada, ya que no se tenía salida de pasajeros.</p>
	<p>A las 7:18 horas el pasajero se presenta a informes y solicita el libro de reclamos.</p>

**ANDINO**

Abel Flores &lt;abel.flores@aap.com.pe&gt;

---

**RESOLUCIÓN N° 001-2023-AAP-AQP**

---

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

3 de enero de 2023, 17:58

Para: "ccorito7@gmail.com" &lt;ccorito7@gmail.com&gt;

Cc: Abel Flores &lt;abel.flores@aap.com.pe&gt;, Tito Gerardo Luque Rojas &lt;tito.luque@aap.com.pe&gt;

Buenas tardes.

Estimada señor Erick Sánchez Cuadros,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 0001-2023-AAP-AQP, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 0001-2023-AAP-AQP ,interpuesto por usted en el Aeropuerto de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



**Mercedes Carhuayo Munive**  
Asistente Administrativo  
☎ (51) 1 713 2520 / 961 051 625  
🌐 [www.aap.com.pe](http://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, reviselo 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°0001-2023-AAP-AQP.pdf**  
3338K



Por todo lo expuesto, se concluye que:

1. Actualmente el estado peruano se encuentra en estado de emergencia a nivel nacional como se señaló en el Decreto Supremo N° 143-2022-PCM con el fin de garantizar el control del orden interno y la tranquilidad de la población tras las manifestaciones que se vienen suscitando en distintas regiones del país.

Como es de conocimiento público, los aeropuertos han sido objetivos directos a nivel nacional de dichas manifestaciones, siendo el aeropuerto de Arequipa uno de los principales aeropuertos afectados a nivel nacional debido al ingreso de manifestantes que se presentó el 12 de diciembre de 2022, donde no solamente el cerco perimétrico del aeropuerto fue severamente afectado, sino también los sistemas de aeronavegación y la garita de ingreso del aeropuerto.

Debido a dichas circunstancias y a fin de poder retomar las operaciones aéreas en el terminal aeroportuario, Aeropuertos Andinos del Perú en conformidad con su Programa de Seguridad y una evaluación de riesgos tomo la decisión de elevar en nivel de riesgo del aeropuerto, realizando diversas medidas de seguridad, entre las cuales esta solo permitir el ingreso al terminal aéreo únicamente pasajeros.

Esta medida de seguridad entre otras responde a su vez, a la solicitud de Ministerio de Transportes y Comunicaciones del estado peruano, donde por medio de su Dirección General de Aeronáutica Civil, solicitan específicamente a los operadores de aeródromo, lo siguiente:

*“En vista de las diferentes manifestaciones que se vienen desarrollando en las diferentes ciudades y los ataques contra la infraestructura aeroportuaria en los aeropuertos de Andahuaylas, Arequipa y Cusco, el operador del aeródromo debe adoptar las siguientes medidas:*

*· Permitir solo el ingreso al terminal de pasajeros a aquellas personas que cuenten con un boleto o tarjeta de embarque. De necesitar el apoyo de un familiar para asistir a una persona en sillas de ruedas, menores de edad, adultos mayores se podrá permitir un acompañante...”*

Por lo que la restricción de tener una puerta de ingreso responde a dicha medida de seguridad en base al Programa de seguridad de aeropuerto y lo requerido por la autoridad aeronáutica.

Esta medida de seguridad se realiza ya que se tiene registros de manifestantes que han ingresado a la terminal de pasajeros a tomar las instalaciones, haciéndose pasar por pasajeros.

2. Se debe señalar que no solamente se tiene la puerta N° 2 (puerta de ingreso al terminal aéreo) la cual está permanentemente abierta y controlada por el personal de seguridad, también se tiene la puerta N° 4 que es abierta de forma constante de acuerdo con la llegada de vuelos para la salida de los pasajeros. Para esto se tiene destacada a una persona de seguridad que se encuentra en dicha puerta cuando se tiene salida de pasajeros. Cuando no se tiene salida de pasajeros, dicho agente permanece próximo a dicha puerta realizando ronda en el área a fin de abrir la misma, ante alguna necesidad de un pasajero, algún evento que pueda presentarse o la confirmación de salida de pasajeros ante llegada de algún vuelo.

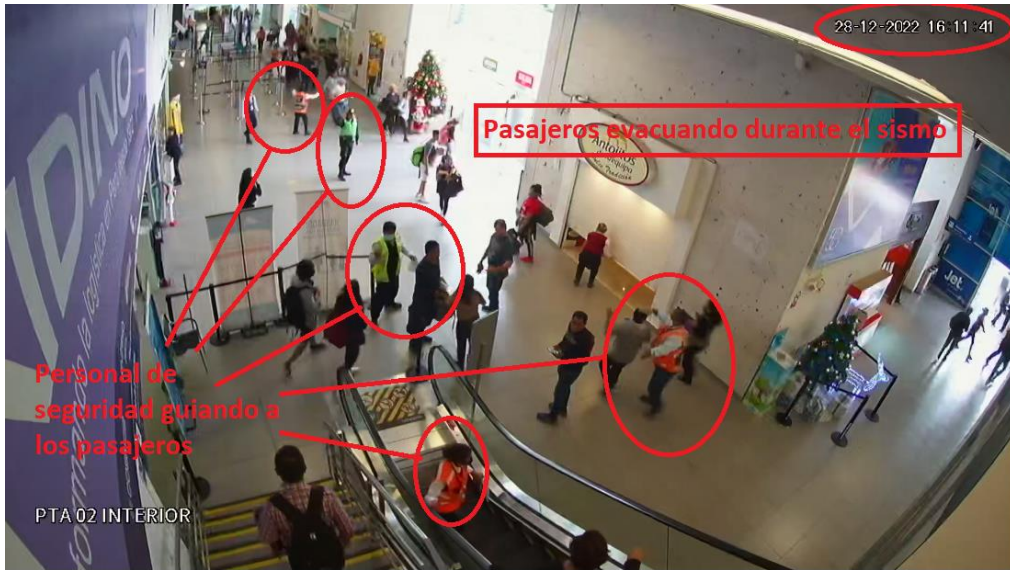
Esto se puede verificar en las siguientes fotografías, de mismo día 01/01/2023:



3. El personal de todo el aeropuerto se encuentra debidamente capacitado y entrenado para dar una eficiente respuesta ante evento de emergencias. Para ello cuenta con un plan de emergencias, un programa de entrenamientos, programas de simulacros par dar una respuesta eficiente y una evacuación inmediata ante este tipo de circunstancias que se pueden presentar.

Como señala el reclamante, el 28 de diciembre del 2022 se tuvo en la ciudad de Arequipa un fuerte sismo, que ocasiono que el aeropuerto deba realizar la evacuación de todo los pasajeros y usuarios a las zonas de seguridad. Y como se puede observar en las siguientes fotografías de nuestro sistema cámaras de seguridad, dicha evacuación se realizó de forma rápida, segura conforme a nuestros protocolos de respuesta, procediendo a realizar la apertura de puertas conforme lo estipulado.







4. Respecto a la demora de entrega en el libro de reclamaciones, debemos señalar que en ningún momento se negó al pasajero al entregar el libro ya que incluso se le indico que también podría acceder rápidamente a nuestro libro de reclamo virtual. Únicamente se espero al supervisor de terminal a que venga a entrevistarse con el reclamante e independientemente de entregarle el libro, conocer su molestia y explicarle de ser el caso el motivo del actuar como parte de nuestros procesos de atención a los usuarios y poder conocer de forma directa su molestia a fin de buscar la mejora de nuestros procesos de ser el caso.

Atentamente,



José Samuel De Los Ríos Alfaro  
Jefe de seguridad del aeropuerto de Arequipa.