



RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

<b>RECLAMO Nº 000013</b>		<b>2022 - AAP - AQP</b>	
1	<b>Nombre y Apellido completos del Reclamante</b>		
	Jorge Luis Vera Sarazar		
	Teléfono 933 536 231		
2	<b>Correo electrónico</b>		
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/> SI <a href="mailto:jlvera@hotemil.com">jlvera@hotemil.com</a>		
3	<b>Documento de Identidad del Reclamante</b>		
	DNI 07967478	Carnet de Extranjería	Pasaporte
4	<b>Domicilio del Reclamante</b>		
	Calle / Jirón / Avenida Calle HENEDIA 341 DPT. 801 S. Arequipa		
	Provincia / Departamento Troyillo / La Libertad		
	País 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>AL PASAR POR EL PUNTO DE SEGURIDAD DE INSPECCIÓN DE EQUIPAJE, FUERON DETENIDOS POR EL SUP CESAR PEREZ DE LIBERMAN QUIEN DE MANERA PREPOTENTE Y MAL EDUCADO, ME GRITO POR DEMORARME EN PASAR ANTES DEL AREA, NO TENIENDO TRATO NI RESPETO AL PÚBLICO, VERIFICARLO POR CCTU.</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>		
7	<b>Relación de medios probatorios que se acompañan ( de ser el caso)</b>		
	Firma 	Huella digital	
	Fecha: 20 de Julio de 2022		

PROVEEDOR





## RESOLUCIÓN N° 0013-2022-AAP-AQP

**Expediente** : 0013-2022-AAP-AQP  
**Reclamante** : Jorge Luis Vera Salazar

Arequipa, 26 de julio de 2022

### **VISTO:**

El reclamo N° 000013-2022-AAP-AQP de fecha 20 de julio de 2022, interpuesto por Jorge Luis Vera Salazar identificado con DNI N° 07967478 (en adelante, 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 expresando su malestar debido a que según refiere habría sido objeto de un trato inadecuado al pasar por el arco de seguridad en la sala de embarque por parte del personal de seguridad.

Que, sobre el particular, se cuenta con el INFORME N° 13-2022-AAP-JSDA que se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución que da cuenta de lo sucedido e incluso con imágenes tomadas de las cámaras.

Que, con relación a lo mencionado por el Reclamante y lo indicado en el INFORME N° 13-2022-AAP-JSDA, las instrucciones dadas por el personal de seguridad habrían dado la impresión de un trato inadecuado.



Que, al respecto, si bien se aprecia que el personal de seguridad alza la voz, no se observa un trato inadecuado, sino de un recordatorio para que los pasajeros realicen los procesos de control de la manera adecuada y con la mayor fluidez del caso.

Que, en ese sentido, no obstante comprender el malestar que puede haber sentido el Reclamante por dicho recordatorio y ofrecerle las disculpas del caso por la sensación que expresa haber sentido, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto, sin perjuicio de las actividades que realiza la empresa para capacitar continuamente al personal que tiene contacto con los pasajeros a efectos de que en el cumplimiento de sus labores no den una impresión no querida por lo que se incidirá en dicho aspecto.

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° 000013-2022-AAP-AQP interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el INFORME N° 13-2022-AAP-JSDA que se adjunta, sin perjuicio de comprender su malestar y ofrecerle las disculpas del caso por la sensación que expresa haber sentido e indicar que la empresa continuará realizando las capacitaciones al personal que tiene contacto con los pasajeros a efectos de que en el cumplimiento de sus labores no den una impresión no querida por lo que se incidirá en dicho aspecto.

**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>.



<sup>1</sup> Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado por Resolución del Consejo Directivo N.º 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.*

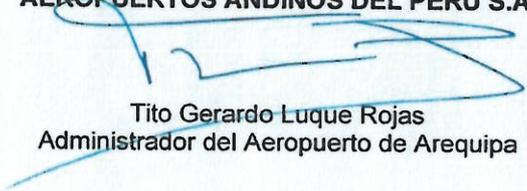
*El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el párrafo precedente será sancionado de conformidad al RIS.*





**Tercero:** Notificar la presente Resolución y el INFORME N° 13-2022-AAP-JSDA al correo del Reclamante.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Tito Gerardo Luque Rojas  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa



**INFORME N° 13-2022-AAP-JSDA**

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

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

**FECHA** : 21 de julio del 2022.

**ASUNTO** : Reclamo N° 0013-AAP-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo Nro. 0013-AAP-AQP.

Fotografía	Comentario
	<p>EL Sr. Jorge Luis Vera ingresa a sala de control de pasajeros a las 9:24 AM.</p>
	<p>El Sr. Jorge Luis Vera se presenta en las mesas de preparación desde las 9:25 AM, dejando todos sus objetos para pasar sus controles de seguridad.</p>



El Sr. Jorge Luis Vera pasa a formar su cola a las 9:26:21 horas para pasar por el portico detector de metales y se puede observar que a las 9:26:27 horas, se acerca donde el agente de seguridad de pre -maquina y pide sus datos.

Posteriormente pasando sus controles de seguridad, solicita el libro de reclamaciones.

Por todo lo expuesto, se concluye que:

1. El personal de seguridad que desempeña funciones en los puestos de pre- maquina, de forma permanente dan información a los pasajeros para retirar sus equipos electrónicos (laptops, tablets, etc.), asimismo piden de forma reiterativa no olvidar dejar en las bandejas todos los objetos metálicos y prendas como casacas, bufandas, etc.

Asimismo, instan con el respeto que los pasajeros merecen el poder avanzar por las mesas de preparación de equipajes a fin de mejorar el flujo de pasajeros por los puestos de seguridad.

Esta información la realizan de forma reiterativa a todos los pasajeros, a fin de que los pasajeros que están en cola puedan tener conocimiento de los procesos a seguir. Por lo que el personal eleva el tono de la voz, sin ninguna mala intención de faltar el respeto a los pasajeros.

Asimismo, debemos considerar que el personal durante toda su jornada laboral se encuentra usando su mascarilla de protección ante el COVID-19 y esto hace que deban con mayor fuerza el elevar el tono de su voz a fin de que los pasajeros en cola puedan escuchar las indicaciones para poder pasar por sus controles de seguridad, lo que puede en algunas ocasiones entenderse como una falta de respeto al pasajero, pero no es la intención de los trabajadores por el contrario que los usuarios puedan tener información clara ya que muchos desconocen los procedimientos a seguir para los controles de seguridad.

2. Se ha solicitado un informe al trabajador que estuvo en dicho momento en el puesto de pre- maquina e indica que su indicación fue que puedan avanzar y que la indicación fue de forma general para todos los pasajeros que se encontraban realizando la cola y que no hubo una mala intención de dar una mala atención al pasajero.



Atentamente,



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

## Auxiliar Administrativa Arequipa

---

**De:** Auxiliar Administrativa Arequipa  
**Enviado el:** martes, 26 de julio de 2022 15:19  
**Para:** jlvera@hotmail.com  
**CC:** Tito Gerardo Luque Rojas; Abel Flores Quiróz  
**Asunto:** RESOLUCIÓN N° 13-2022-AAP-AQP  
**Datos adjuntos:** REOLUCIÓN N°13-2022-AAP-AQP.pdf

<b>Seguimiento:</b>	<b>Destinatario</b>	<b>Entrega</b>
	jlvera@hotmail.com	
	Tito Gerardo Luque Rojas	Entregado: 26/07/2022 15:19
	Abel Flores Quiróz	Entregado: 26/07/2022 15:19

Buenas tardes.

Estimado señor Jorge Luis Vera Salazar,

nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 013-2022-AAP-AQP, mediante el cual se resuelve el reclamo N°013-2022-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuertos de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



Aeropuertos  
Andinos del  
Perú

**Mercedes Carhuayo Munive**

Auxiliar Administrativo

☎ (054) 344 834 / 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, revisalo en tu horario laboral. Gracias.

Reconoce el talento

Ingresa a nuestro Libro de Felicitaciones:  
<https://www.aap.com.pe/librodefelicitaciones>

