



**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 000002</b>		<b>2023 - AAP - AQP</b>	
<b>1</b>	<b>Nombre y Apellido completos del Reclamante</b>		
	María Magdalena Orlte de Querosde		
	Teléfono: 958041023		
<b>2</b>	<b>Correo electrónico</b> maria.ortel.18@gmail.com		
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico		<input checked="" type="checkbox"/>
	Dirección de correo electrónico:		
<b>3</b>	<b>Documento de Identidad del Reclamante</b>		
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
	04630432		
<b>4</b>	<b>Domicilio del Reclamante</b>		
	Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País PERU - Arequipa		
	urb. Panorama Edificio Los Reales Dpto 101 Cerro Colorado		
<b>5</b>	<b>Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo</b>		
	Administrador del Aeropuerto		
<b>6</b>	<b>Identificación y Precisión del Reclamo</b>		
	<p>Hago queja de los 2 Señores de Ingreso de pasajeros y llegada de Pasajeros del turno tarde 17:15/17:30 por el maltrato hacia mi persona de amonestarme con traer a la policía y no dejarme entrar a tiempo por la demora del vuelo de Lima a Arequipa vuelo LA 2117 que debería salir a las 15:00 hrs y llegar a las 16:30 y mi hijo su celular no tenía batería por lo que ya estaba en el avión a las 15:30 era mi preocupación que no llegara y tenía que entrar a hablar con la aerolínea LAM por lo que me conzime dicho problema. Fíjese que entré a gente que tenía Buenos Reclamos. Llámame por conclusiones al darte problemas con el cliente.</p>		
<b>7</b>	<b>Relación de medios probatorios que se acompañan ( de ser el caso)</b>		
	Firma: María Orlte de Querosde		
	Firma		Huella digital
			
	Fecha 22 de Febrero de 2023		



## RESOLUCIÓN N° 0002-2023-AAP-AQP

**Expediente : 0002-2023-AAP-AQP**  
**Reclamante : María Magdalena Olarte de Quesada**

Arequipa, 27 de febrero del 2023

### **VISTO:**

El reclamo N° 000002-2022-AAP-AQP de fecha 22 de febrero de 2023, interpuesto por María Magdalena Olarte de Quesada con identificación de DNI N° 04630432 (a quien en adelante se denominará la 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, la Reclamante presenta su queja señalando de un indebido proceder que habría tenido el personal que controla el ingreso a la terminal cuando solicitó facilidades para ingresar no obstante no ser pasajera sino en su condición de persona que acudió al Aeropuerto para recoger a un familiar.

Que, sobre el particular, se cuenta con el INFORME N° 004-2023-OPS-AAP-AQP que se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución que da cuenta de lo sucedido, incluso con imágenes tomadas de las cámaras de seguridad.

Que, al respecto, no obstante comprender el malestar de la Reclamante y ofrecerle las disculpas del caso por las molestias que las restricciones dispuestas por la autoridad aeronáutica han emitido debido a la coyuntura que atraviesa el país a fin de resguardar la seguridad, lo cierto es que de la revisión de las imágenes no se aprecia un trato indebido.





Que, en todo caso, la Reclamante pudo haber percibido la comunicación de las restricciones como un trato inadecuado, sin embargo, en los hechos no se demuestra ello pues se evidencia que se le brindó las facilidades solicitadas.

Que, por lo tanto, no obstante reiterar la comprensión del malestar de la Reclamante y ofrecerle las disculpas del caso por las molestias que las restricciones dispuestas por la autoridad aeronáutica han emitido, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto y manifestar el compromiso de la empresa de trabajar permanentemente en la mejora continua de los servicios que se ofrecen en bienestar de los pasajeros que acuden al Aeropuerto.

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° 000002-2023-AAP-AQP de fecha 22 de enero de 2023 interpuesto por la Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el INFORME N° 004-2023-OPS-AAP-AQP, sin perjuicio de comprender el malestar de la Reclamante y ofrecerle las disculpas del caso por las molestias que las restricciones dispuestas por la autoridad aeronáutica vienen ocasionando a las personas que sin ser pasajeros acuden al Aeropuerto y asimismo, solicitarle 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>.

<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.*

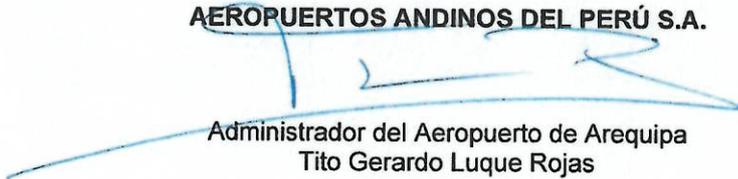
*El recurso de apelación se dirige a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna, quien elevará lo actuado al Tribunal de Solución de Controversias, junto con el expediente principal o en cuaderno por cuerda separada, según corresponda, en un plazo de dos (2) días de recibido el recurso si 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.*





Tercero: Notificar la presente Resolución y el INFORME N° 004-2023-OPS-AAP-AQP al correo señalado por la Reclamante.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Administrador del Aeropuerto de Arequipa  
Tito Gerardo Luque Rojas



**INFORME N° 004-2023-OPS-AAP-AQP**

**PARA** : Jorge Manuel Torreblanca Pinto  
**Administrador Aeropuerto Arequipa (e)**

**DE** : Paola Cano Esquía  
**Supervisor de Terminal - AQP**

**FECHA** : 24 de febrero del 2023.

**ASUNTO** : Informe de reclamo N° 00002-2023-AAP-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo Nro. 000002-AAP-AQP interpuesto el día 22 de febrero del presente año.

Siendo las 17:20 horas la Sra. María Magdalena Olarte de Quevedo se acercó al agente seguridad posicionado en el ingreso al terminal debido a que iba a recoger un familiar del vuelo LA2117, por lo cual se le indicó las restricciones para el ingreso solo de pasajeros conforme a la solicitud de Ministerio de Transportes y Comunicaciones del estado peruano, debido a que 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, 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:*

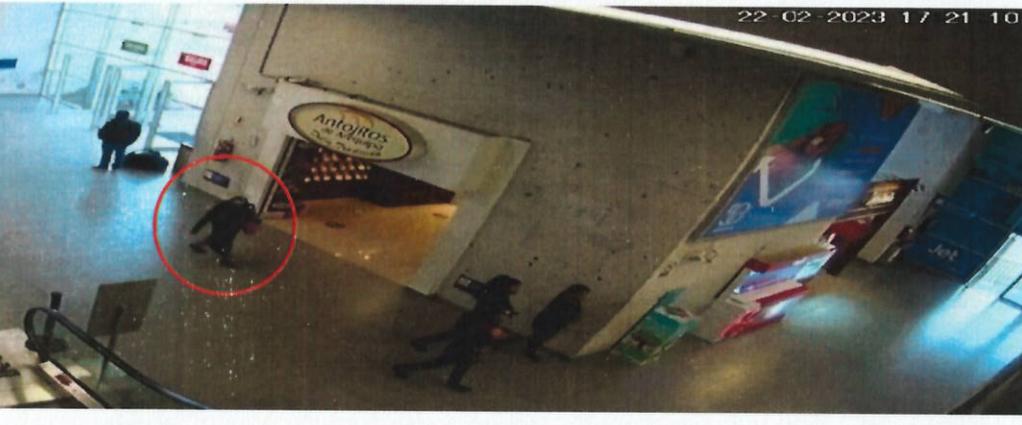
*Permitir solo el ingreso al terminal de pasajeros a aquellas personas que cuenten con un boleto o tarjeta de embarque. De necesitar el apoyo de un familiar para asistir a una persona en sillas de ruedas, menores de edad, adultos mayores se podrá permitir un acompañante...”*

Considerando la demora del vuelo en mención y la solicitud de ingresar para hacer uso de los servicios higiénicos, se le brindó las facilidades para su ingreso al terminal. Posterior a ello la Sra. María Magdalena Olarte de Quevedo ingresó y se dirigió a la zona de llegada de pasajeros para solicitar información al agente de seguridad posicionado en esa zona, así como también a una señorita de LATAM que se encontraba en ese momento en el lugar.

Cabe mencionar que la Sra. María Magdalena Olarte de Quevedo nunca se aproximó al counter de LATAM para solicitar más información por la demora del vuelo y a pesar de la información brindada por el personal de seguridad para con la señora en mención, se apersonó al área de Informes y perifoneo solicitando el Libro de Reclamaciones del aeropuerto indicando que se presentó en el aeropuerto a recoger a su familiar y que el personal de seguridad no le permitió el ingreso al terminal de pasajeros.





Fotografía	Comentario
	<p>La usuaria ingresa al terminal a las 17:20 horas.</p>
	<p>A las 17:21 horas la usuaria se dirige a la sala de llegadas.</p>
	<p>A las 17:23 horas la usuaria se entrevista con el personal de la aerolínea LATAM.</p>



A las 17:31 horas la usuaria es orientada por el personal de seguridad para que se acerque a la aerolínea LATAM y solicitar mayor información respecto al vuelo demorado LA2117.

1.- Dicha información además se encuentra publicada en las redes sociales de Aeropuertos Andinos del Perú, para conocimiento de todos los usuarios.



2.- El personal de seguridad cumplió con informar a la Sra. María Magdalena Olarte de Quevedo respecto a las restricciones vigentes, no obstante, se le dio la facilidad de ingresar al terminal para pedir información respecto al vuelo demorado LA2117.

Atentamente,

**Paola Cano Esquí**  
**Supervisor de terminal**

**ANDINO**

Asistente Administrativa Arequipa &lt;asistente.aqp@aap.com.pe&gt;

**RESOLUCIÓN N° 0002-2023-AAP-AQP**

Asistente Administrativa Arequipa &lt;asistente.aqp@aap.com.pe&gt;

27 de febrero de 2023, 12:39

Para: "maria.olarte.18@gmail.com" &lt;maria.olarte.18@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 señorita Maria Magdalena Olarte Quesada,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 0002-2023-AAP-AQP, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 0002-2023-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón 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, revisalo en tu horario laboral. Gracias.

**RESOLUCIÓN N° 002-2023-AAP-AQP.pdf**

3719K

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

---

**RESOLUCIÓN N° 0002-2023-AAP-AQP**

---

**Tito Gerardo Luque Rojas <tito.luque@aap.com.pe>**

28 de febrero de 2023, 15:22

Para: "maria.olarte.18@gmail.com" &lt;maria.olarte.18@gmail.com&gt;

Cc: Abel Flores &lt;abel.flores@aap.com.pe&gt;, Asistente Administrativa Arequipa &lt;asistente.aqp@aap.com.pe&gt;

Estimada Sra. María Magdalena Olarte, Buenas Tardes!

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 0002-2023-AAP-AQP, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 0002-2023-AAP-AQP, interpuesto por usted en el aeropuerto de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

Tito Luque

Administrador Aeropuerto de Arequipa

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.

---

**2 adjuntos** **INFORME 004-2023 OPS-AQP-AAP Reclamo N° 00002-2023-AAP-AQP (1).pdf**  
514K **Resolucion 002-2023.pdf**  
1040K