



Aeropuertos
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.

RECLAMO		Nº 000005		2024 - AAP - AQP	
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante				
	Leonor Cáceres Ordóñez				
	Teléfono: 922575184				
2	Correo electrónico lacm.baccard@hotmail.com				
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>				
	Dirección de correo electrónico:				
3	Documento de Identidad del Reclamante				
	DNI	Carnet de Extranjería		Pasaporte	
	41063877				
4	Domicilio del Reclamante				
	Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País				
	Av. Progreso 321 Miraflores				
5	Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo				
	Administrador del Aeropuerto				
6	Identificación y Precisión del Reclamo				
	<p>El Sr. controlador de puente Sr. Jamil Machaca atecó en forma verbal a mi madre de 83 años de edad más como muñete, discapacitado con diagnóstico de Traumatismo en la Región lumbosacral por el uso de la muleta, al negarle 3 veces el ingreso al crew de Seguridad a pesar que la tom le autorizo porque el embargo era 11:30 y ella ingreso 9:45 AM, lo cual consta que lo hizo en hora. El Sr. no le autorizó el ingreso, se nego y al darle, tapó su credencial de su nombre, no ofrecio ninguna disculpa a su falta</p>				
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)				
	 Firma			Huella digital 	
	Fecha: 29 de Mayo de 2024				

PROVEEDOR



RESOLUCIÓN N° 0005-2024-AAP-AQP

Expediente : 0005-2024-AAP-AQP
Reclamante : Leonor Cáceres Ordoñez

Arequipa, 03 de junio del 2024

VISTO:

El reclamo N° 000005-2024-AAP-AQP de fecha 29 de mayo del 2024, interpuesto por Leonor Cáceres Ordoñez con identificación de DNI N° 41063877 (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 que no se habría brindado un adecuado servicio y atención a su señora madre por parte del personal de seguridad, incluso habiendo sido objeto de maltrato verbal, negando el ingreso a la Sala de Embarque.

Que, sobre el particular, se cuenta con el INFORME N° 0016-2024-AAP-ENCR que se pronuncia sobre el reclamo, se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución que incluye imágenes de las cámaras de seguridad.





Que, sin perjuicio de comprender el malestar de la Reclamante y ofrecer las disculpas del caso, corresponde señalar que, si bien se realizaron algunas indagaciones por cuestiones de seguridad, conforme se indica en el INFORME N° 0016-2024-AAP-ENCR, no se aprecia un proceder indebido por parte del personal de seguridad.

Que, en ese sentido, lo que puede haber ocurrido es que se haya malinterpretado los procedimientos de seguridad aplicables y que ello haya podido dar la impresión de un trato inadecuado, razón por la cual se ofrece las disculpas del caso y se solicita a la Reclamante también su comprensión, pues en todo momento lo que se busca es sin descuidar la seguridad brindar un servicio adecuado a los pasajeros.

Que, en consecuencia, teniendo en cuenta lo mencionado y señalado en el INFORME N° 0016-2024-AAP-ENCR corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto, sin perjuicio de ofrecer las disculpas del caso a la Reclamante por la impresión que pudo haber percibido respecto de las indicaciones de seguridad, señalando además que se adoptarán algunas indicaciones al personal para que en los procedimientos de seguridad requeridos no se de una impresión no deseada y además solicitar la comprensión a la Reclamante.

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° 000005-2024-AAP-AQP de fecha 29 de mayo del 2024 interpuesto por el Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y el INFORME N° 0016-2024-AAP-ENCR, sin perjuicio de ofrecer las disculpas del caso a la Reclamante por la impresión que pudo haber percibido respecto de las indicaciones de seguridad, señalando además que se adoptarán algunas indicaciones al personal para que en los procedimientos de seguridad requeridos no se de una impresión no deseada y además solicitar la comprensión a la Reclamante.

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





Tercero: Notificar la presente Resolución y el INFORME N° 0016-2024-AAP-ENCR al correo señalado por la Reclamante.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Gerente del Aeropuerto de Arequipa
Tito Gerardo Luque Rojas

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° 0016-2024-AAP-ENCR

PARA : Tito Gerardo Luque Rojas.
Administrador del Aeropuerto de Arequipa.

DE : Erickson Nick Cueto Ricalde
Supervisor de seguridad - AQP

FECHA : 30/05/2024

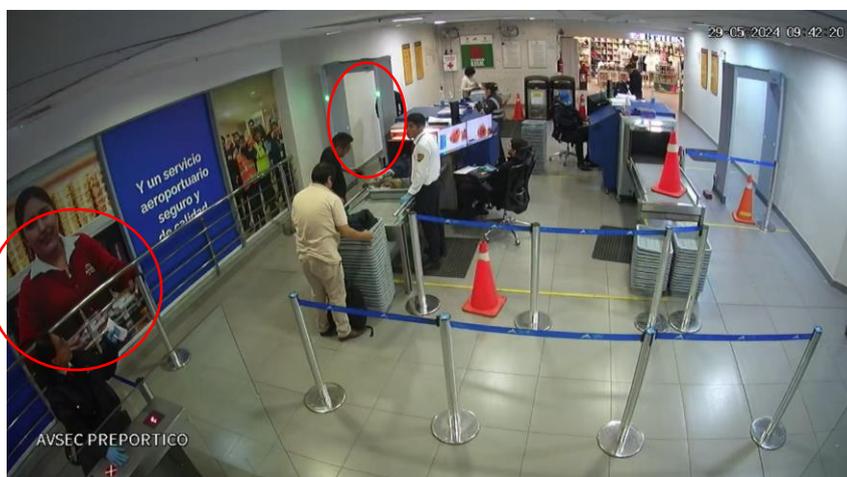
ASUNTO : Reclamo N°005-2024-AAP-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente e informarle sobre los hechos respecto al reclamo de mención en el asunto.

 <p>SALA LLEGADA EXTERIOR</p>	<p>Siendo las 09:40 del presente, se observa en los registros de las cámaras de videovigilancia, que la pasajera y su acompañante ingresan por el ascensor hacia los controles de seguridad.</p>
 <p>AVSEC INGRESO</p>	<p>Siendo las 09:41, la pasajera y su acompañante se acercan al control de TUUA, por el ingreso preferencial.</p>



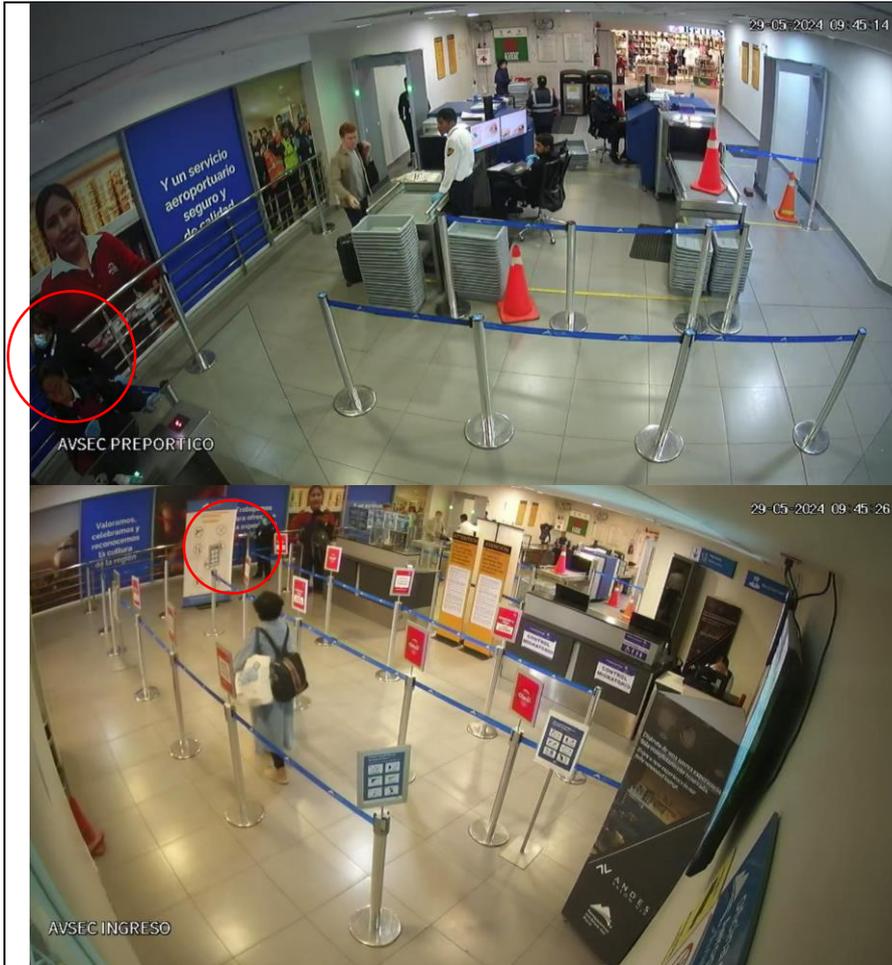
La pasajera muestra sus documentos al personal que se encontraba en el control de TUUA, y al ver que se trataba de un pasajero del vuelo LA 2108, es que el agente de vigilancia realiza el aviso y consulta de ingreso, tal como indica en el INFORME N°001-EPV-SECURITAS



En ese momento, siendo las 9:42 horas, la agente de control de TUUA realiza la consulta al personal de AVSEC por tratarse de un vuelo programado para las 12:50 horas y ya que la encargada de sala se encontraba regresando de sala de embarque es que se le indica que por favor pueda esperar un momento, tal como indica el informe N°001-EPV-SECURITAS



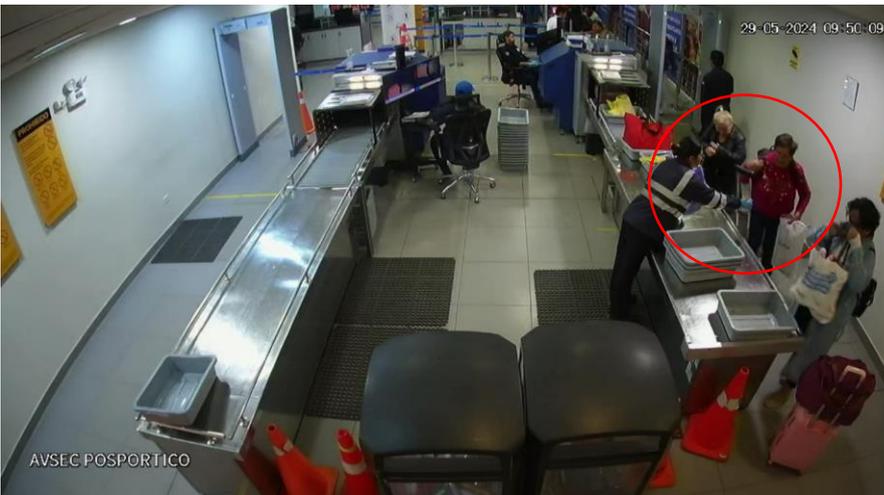
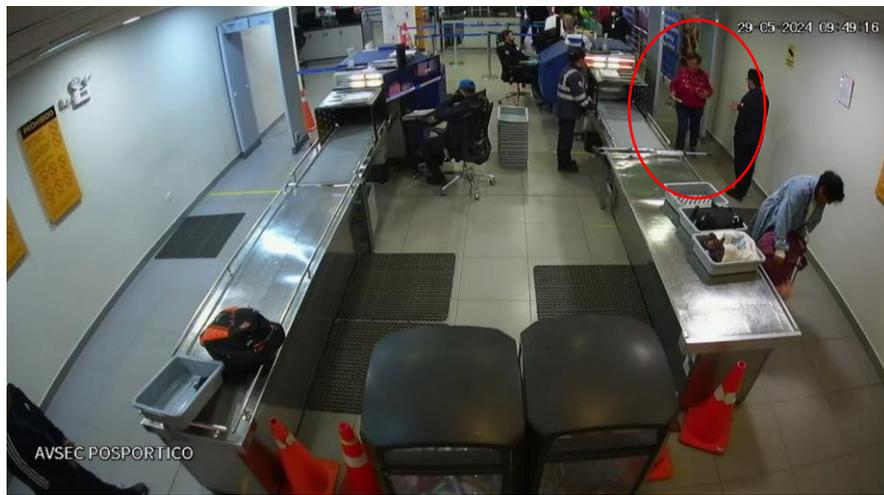
Es en ese momento que la acompañante de la pasajera se ofusca e increpa al Oficial AVSEC Jhamil Machaca y a la agente de seguridad, tal como indica el Informe N°001-JMC-AAP.



Siendo las 09:45, es decir 3 minutos después que la pasajera se presente, se acerca la encargada de sala para darle asistencia de forma inmediata a la pasajera vulnerable y de esta forma brindarle todas las facilidades para que pueda ingresar.



Siendo las 09:48 la pasajera pasa por el control de TUUA hacia los controles de seguridad, donde se le brinda todo el apoyo y las facilidades para que pueda ingresar y pueda dirigirse posteriormente a la sala de embarque, como se observa en las imágenes de videovigilancia, la pasajera no tiene ningún inconveniente al pasar por los controles con ningún Oficial ni agente de seguridad.





Siendo las 9:50 horas, la acompañante continuaba increpando al personal de seguridad y al agente de control de TUUA pese a que la pasajera ya había pasado los controles de seguridad. En ese momento, es que solicita el libro de reclamaciones, y la encargada de sala la acompaña al área de informes.



Siendo las 09:51 la encargada de sala le indica al Supervisor lado Tierra que la pasajera desea colocar un reclamo, continuando desde ese momento el con su atención.

Antecedentes:

- La acompañante de la pasajera indica en su reclamo que el oficial Jhamil Machaca atacó de forma verbal a su madre de 83 años, quien es una persona discapacitada, al negarle el ingreso a sala de embarque.
- La acompañante indica que el oficial tapó su fotocheck y no ofreció ninguna disculpa a su falta.
- El vuelo LA-2108 operado por la aerolínea LATAM estaba programado según itinerario para las 12:50 horas.
- La pasajera, pese a ser una pasajera que requiere asistencia, como indica la acompañante, se presenta para ingresar a la sala de embarque sin asistencia de la aerolínea. Considerando además que en el Informe N°001-JMC-AAP, se notifica que un personal de Alteliza (LATAM) informa que le habían ofrecido asistencia en silla de ruedas a la pasajera, la que no fue aceptada.



Conclusiones:

- Como se observa en las grabaciones de videovigilancia el oficial AVSEC Jhamil Machaca, nunca se acerca a la pasajera ni a su acompañante y siempre se encuentra a gran distancia del control de TUUA realizando su labor en el pórtico detector de metales, tampoco se dirige de forma directa a la pasajera ni a su acompañante, toda la comunicación es a través del agente de control de TUUA, a quien solo le indicó que debía esperar un momento, tampoco se observa que tape o se retire el fotocheck.
- El oficial en ningún momento le niega el ingreso a la pasajera y es a través del agente del control de TUUA que se le indica a la pasajera que por favor espere unos minutos para poder atender su ingreso y darle la atención adecuada, tal como se indica en el informe N°001-JMC-AVSEC.
- El vuelo LA 2108 estaba programado como hora de salida para las 12:50 según itinerario y todos los pasajeros ingresan 02 horas antes de la salida de su vuelo; es decir, los pasajeros deberían ingresar a partir de las 10:50, por restricciones de aforo; sin embargo, cuando se trata de personas vulnerables siempre se les da las facilidades para ingresar, previa coordinación con las áreas correspondientes y con personal de la aerolínea, quien es responsable de la atención y asistencia del pasajero. Es por ello que, como se evidencia, se dio las facilidades de ingreso para la pasajera siendo las 09:49.
- En todo momento se le prestó la atención debida a la pasajera, tal es así que desde el momento que se acercan la pasajera y su acompañante al agente de control de TUUA, siendo las 09:43, hasta que pasa por los controles de seguridad, siendo las 09:48, esperó por menos de 5 minutos mientras se realizaba la coordinación para su ingreso.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente,


Lic. Erickson Nick Cueto Ricalde
Supervisor AVSEC - Arequipa
 Aeropuertos Andinos
del Perú S.A.

Adjunto:

- Informe N°001 - EPV- SECURITAS
- Informe N°001- JMC- AAP

INFORME N°001

**PARA: ERICKSON CUETO RICALDE
SUPERVISOR DE AVSEC**

**DE: JHAMIL MACHACA CABRERA
OFICIAL AVSEC**

Fecha: 29 de Mayo del 2024

Para informar lo siguiente:

En la mañana del día 29/05/24, una señora de edad acompañada de otra persona llegó a TUA indicando que su vuelo salía a las 12:50. Ambas personas preguntaron si podían ingresar al área de espera.

En ese momento, la compañera Jackeline, quien estaba encargada en la sala, se encontraba fuera revisando una maleta en la sala de embarque. El agente de TUA me consultó si podía permitir el ingreso del pasajero vulnerable. Desde mi puesto en el pórtico, le pedí al agente que esperara a Jackeline, ya que ella era la encargada en esos momentos.

Observé que la señora llevaba varios bultos y le indiqué que esperara a Jackeline para que pudiera asistirle adecuadamente. La acompañante visiblemente ofuscada, comenzó a levantar la voz, diciendo que no era posible que la dejara parada y que no había asientos abajo para esperar. Me señaló con el dedo en varias ocasiones y me acusó de no permitirle el paso. En ningún momento se le negó el paso a la señora.

Una compañera de Alteliza, que se encontraba a mi lado, informó que se le había ofrecido una silla en los caunteres de abajo, pero la señora no la quiso aceptar.

Pasados unos minutos, Jackeline regresó a la sala. Le expliqué la situación y, como encargada, permitió el ingreso del pasajero vulnerable. Sin embargo, la acompañante de la señora continuaba molesta, señalándome y refiriéndose a mí y al agente de Securitas con términos despectivos, como "personas que no tenemos cerebro, que no estamos capacitados, que no servimos para nada" y que iban a tomar medidas legales para que todo el mundo se enterara de la situación, posteriormente Jackeline la acompañó al área de informes.

Atentamente



JHAMIL MACHACA CABRERA

INFORME N°001

TURNO: " _____ DÍA _____ "

Del : Edilberta Pinto Valdivia
Al : Erickson Cueto Ricalde
Asunto : Reclamo de Pasajero
Puesto : Agente de Vigilancia Aeroportuaria
Fecha : 29/05/2024

Me dirijo a Ud. A fin de informar lo siguiente:

El día 29 de mayo del 2024, siendo las 09:30hrs aprox. Me encontraba en el puesto de T.U.U.A. por motivo de reemplazo temporal al titular del puesto. En momentos que se apersona una pasajera de 80 años aprox. utilizando muletas y acompañada de otra persona que no era pasajera, me entrega su ticket de embarque y observo que era del vuelo LA2108 con hora de embarque 12:30. Ante ello, consulto con el oficial AVSEC JAMIL MACHACA si el pasajero podría ingresar y señalándole de quien se trataba porque, era evidente que era adulto mayor y utilizaba muletas; por razones de que faltaba una hora para el ingreso del vuelo LA2108. Ya que, se tiene la orden continua por parte de AVSEC que todo pasajero debería ingresar a embarque con dos (02) horas anticipadas a la hora de embarque que figura en su ticket.

El oficial AVSEC JAMIL MACHA me responde que: "**Que espere...**". Ante la respuesta del oficial AVSEC le indico a la pasajera que: "**Espere un momento**", recibiendo la respuesta por parte de la acompañante de la pasajera en voz alta diciendo: "**Es un adulto mayor y debería pasar**". Luego, en un aproximado de 5 minutos se presenta en zona de embarque, la adjunta de encargada de AVSEC y se dirige a T.U.U.A dando soporte de atención a la pasajera vulnerable, donde previamente le indique a la adjunta de la encargada de AVSEC que era del vuelo LA2108 y tomando la iniciativa de permitirle el ingreso.

Luego la adjunta de la encargada de AVSEC bajo a primer nivel junto con la señorita que era acompañante de la pasajera vulnerable. La señorita acompañante de la pasajera vulnerable bajo diciendo: "**Voy colocar en el libro de reclamaciones al oficial AVSEC**".

Es todo a informar para los fines que sean convenientes.



Nombres y Apellidos: Edilberta M. Pinto Valdivia
DNI: 70077503

RESOLUCIÓN N° 0005-2024-AAP-AQP

1 mensaje

Asistente Administrativa Arequipa <asistente.aqp@aap.com.pe>
Para: ldlmceord@hotmail.com
Cc: Abel Flores <abel.flores@aap.com.pe>

3 de junio de 2024, 16:22

Buenas tardes

Estimada Leonor Caceres Ordoñez

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 0005-2024-AAP-AQP y el INFORME N° 0016-2024-AAP-ENCR , mediante el cual se resuelve el Reclamo N° 0005-2024-AAP-AQP , interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERU SA

AEROPUERTO DE AREQUIPA

RUC 20538593053

**Blanca Morán Paye**

Asistente Administrativo

☎ (51) 1 713 2520 / 961 051 625

🌐 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.

2 adjuntos **Resolución N° 0005-2024-AAP-AQP.pdf**
1041K **INFORME N° 0016-2024-AAP-ENCR..pdf**
1514K