



# RECLAMO N°215

**LUZ MARINA  
IBARRA MIRANDA**

- **FECHA DE RECLAMO : 19.06.2022**
- **FECHA DE INCIDENTE : 19.06.2022**

**FORMATO PARA LA ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE CORPAC S.A.**

**¡ SI RYAS SE ESCRIBIR EN FORMA LEGIBLE**

**DETALLE RECLAMO R-2022-08044**

( ) Campos de llenado obligatorio      Fecha de Registro 19 de Junio del 2022

DATOS DEL RECLAMANTE					
Nombre(s) LUZ MARINA	Apellido(s) IBARRA MIRANDA	Tipo de Documento DNI	N° de Documento 23880537	Teléfono 949366601	
Dirección VELASCO ASTETE F_28		Departamento CUZCO	Provincia CUSCO	Distrito CUSCO	
Representante Legal / Apoderado / Abogado, (Si lo hubiera)		Correo MARLU300@HOTMAIL.COM		Medio de Respuesta EMAIL	
Aeropuerto CUSCO - VELAZCO ASTETE	Fecha Ocurrencia 19/06/2022	Número Correlativo Físico			

**RECLAMO Y / O QUEJA**

HE SIDO VÍCTIMA DE DISCRIMINACIÓN Y MALTRATO MORAL YA QUE EL SUJETO QUE ESTABA EN LA PUERTA PRINCIPAL SIENDO LAS 5.45AM APROXIMADAMENTE NO ME DEJABA ENTRAR, YA QUE SE BURLABA DICIENDO Q APRENDIA A LEER Y LUEGO EN QUECHUA ME DIJO Q ME PARE DELANTE DE UN CARRO, ASÍ MISMO INSINUÓ QUE LE DÉ ALGO DE LA CAJA O LLEVABA CUANDO LO ÚNICO QUE YO QUERÍA ERA DEJAR UN PAQUETE EN TALMA, ASÍ SEA UNA CIUDADANA CON GÜTAS, SOMBRERO NO TIENEN DERECHO A BURLARSE Y MALTRARME.

**PEDIDO Y FUNDAMENTO DEL RECLAMO (PRECISAR LO QUE SOLICITA MEDIANTE EL PRESENTE RECLAMO)**

QUE SEAN SANCIONADOS COMO CORRESPONDE

**PRUEBAS QUE ACOMPAÑAN AL RECLAMO**

**ADJUNTOS**

Archivo	Nombre Archivo	Descargar
No se encontraron registros.		

Fecha de la ocurrencia / /

Hora de la ocurrencia :

\_\_\_\_\_  
Firma y/o huella digital del usuario o del representante

\_\_\_\_\_  
Firma y Sello de recibido CORPAC S.A.

\* Campos de llenado obligatorio

USUARIO

DETALLE RECLAMO R-2022-00044

[!] Campos de llenado obligatorio

Fecha de Registro 19 de Junio del 2022

DATOS DEL RECLAMANTE

Nombre(s): LUZ MARINA	Apellido(s): IBARRA MIRANDA	Tipo de Documento: DNI	N° de Documento: 23890537	Teléfono: 949366607
Dirección: VELASCO ASTETE F_28		Departamento: CUZCO	Provincia: CUSCO	Distrito: CUSCO
Representante Legal / Apoderado / Abogado, (Si lo hubiera):		Correo: MARLU300@HOTMAIL.COM	Medio de Respuesta: E-MAIL	
Aeropuerto: CUSCO - VELAZCO ASTETE	Fecha Concurrencia: 19/06/2022	Número Consecutivo Físico:		

RECLAMO Y / O QUEJA

HE SIDO VÍCTIMA DE DISCRIMINACIÓN Y MALTRATO MORAL YA QUE EL SUJETO QUE ESTABA EN LA PUERTA PRINCIPAL SIENDO LAS 5:45AM APROXIMADAMENTE NO ME DEJABA ENTRAR YA QUE SE BURLABA DICIENDO Q APRENDA A LEER Y LUEGO EN QUECHUA ME DJO Q ME PARE DELANTE DE UN CARRO,ASÍ MISMO INSINUÓ QUE LE DÉ ALGO DE LA CAJA O LLEVABA CUANDO LO ÚNICO QUE YO QUERÍA ERA DEJAR UN PAQUETE EN TALMA,ASÍ SEA UNA CIUDADANA CON OJOTAS, SOMBRERO NO TIENEN DERECHO A BURLARSE Y MALTRARME.

PEDIDO Y FUNDAMENTO DEL RECLAMO (PRECISAR LO QUE SOLICITA MEDIANTE EL PRESENTE RECLAMO)

QUE SEAN SANCIONADOS COMO CORRESPONDE

PRUEBAS QUE ACOMPAÑAN AL RECLAMO

--	--	--

ADJUNTOS

Archivo	Nombre Archivo	Descargar
No se encontraron registros.		

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

MTC/CORPAC.S.A.  
CARTA SPZO.801.2022

Cusco, 21 de junio del 2022

Sra. Luz Marina Ibarra Miranda  
MARLU300@HOTMAIL.COM  
PRESENTE. -

**ASUNTO: Reclamo Usuarios de CORPAC S.A.**

De nuestra mayor consideración

Por la presente, me dirijo a Ud. en atención a su reclamo interpuesto mediante Buzón de reclamos de CORPAC S.A., el día 19.06.2022, registrado en nuestro formulario del Libro de Reclamaciones del Aeropuerto Internacional del Cusco, con el número de registro N° 00215, donde informa lo siguiente:

**RECLAMO O QUEJA:**

*"He sido víctima de discriminación y maltrato moral ya que el sujeto que estaba en la puerta principal siendo las 5:45 p.m aproximadamente no me dejaba entrar ya que se burlaba diciendo que aprenda a leer y luego en quechua me dijo que me pare delante de un carro, asimismo insinuó que le dé algo de la caja que llevaba, cuando lo único que yo quería era dejar un paquete en Talma, así sea una ciudadana con ojotas, sombrero no tienen derecho a burlarse y maltratarme.*

Lamentamos, la molestia causada a su persona, una vez tomado conocimiento de lo sucedido, se ha procedido a recabar la información pertinente a fin de absolver su reclamo.

**PRIMERO.** Del mismo modo, manifestarle que de conformidad con los literales e) y f) del numeral 3 del artículo 14 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC.SA, a fin de clarificar lo sucedido y poder efectuar las diligencias pertinentes, requerimos a usted cumpla con proporcionarnos mayor detalle sobre los hechos que sustentan su reclamo, precisando el modo, forma, circunstancia del incidente, indicar si era pasajero o usuario del terminal aéreo (presentando su BOARDING PASS), así como precisar lo que se solicita mediante el presente reclamo.

**SEGUNDO.** Téngase en cuenta también que de acuerdo al Reglamento de Atención de reclamos y solución de controversias de OSITRAN los reclamos pueden referirse, sobre las siguientes materias:

- Facturación o cobro de los servicios por uso de infraestructura.
- Si condicionan la atención de su reclamo al pago previo de la tarifa.
- La calidad y oportuna prestación de los servicios, tomando como referencia lo que señalan los respectivos contratos de concesión y la normativa vigente.
- Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, provocados por negligencia o incompetencia o dolo de la entidad prestadora, sus funcionarios o dependientes.
- Cualquier reclamo que surja de la aplicación del reglamento Marco de acceso de la ITUP.
- Las relacionadas con el acceso a la infraestructura o que limiten el acceso individual a los servicios de responsabilidad de las Entidades Prestadoras.
- Información defectuosa otorgada a los usuarios, respecto a las tarifas o condiciones de servicio.

**TERCERO.** De acuerdo con Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC.SA se le otorga un plazo de dos (02) días hábiles, contabilizados desde el día siguiente de recibida la presente Carta, a fin que



pueda remitir lo requerido, caso contrario, vuestro reclamo será declarado **INADMISIBLE** la información podrá ser remitida a la dirección de correo electrónico **legalcusco.corpac@gmail.com, acusco8@corpac.pe**.

**CUARTO.** Asimismo, informarle a usted, que de acuerdo al artículo 41° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, su reclamo será resuelto en un plazo máximo de quince (15) días de tomado conocimiento su reclamo.

**QUINTO.** Conforme al numeral 2, de los artículos 26 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC.SA aprobado por Resolución Consejo Directivo 065-2011-OSITRAN estamos notificando la presente resolución a su correo electrónico consignado en el Formato para la Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC.SA.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Virginia", is written over a horizontal dashed line.

Abg. Virginia Esperanza Álvarez Gonzales  
GERENTE DE AEROPUERTO INTERNACIONAL CUSCO (e)  
CORPAC S.A

## Fwd: PRIMERA CARTA - RECLAMO N°215

Ana Miranda <aimirandam9626@gmail.com>

mar 21/06/2022 16:06

Para: Apoyo Cusco 8 <acusco8@corpac.pe>;

📎 2 archivos adjuntos (512 KB)

RECLAMO N215- PRIMERA CARTA.pdf; R-2022-00044 - 19.06.22 AEROP. CUSCO.pdf;

ADVERTENCIA CORREO EXTERNO: En caso usted no tenga la plena seguridad de quien es el remitente o que el contenido del correo sea seguro, no abra los archivos y/o enlaces adjuntos y consulte con el área encargada de Soporte.

Estela abrir file Reclamo N° 215,

----- Forwarded message -----

De: Ana Miranda <aimirandam9626@gmail.com>

Date: mar, 21 jun 2022 a las 16:04

Subject: PRIMERA CARTA - RECLAMO N°215

To: <MARLU300@hotmail.com>, <marlu300@hotmail.com>

Cc: Alvarez Gonzales, Virginia <vialvarez@corpac.gob.pe>, Virginia Alvarez Gonzales <virginia.alvarez.gonzales@gmail.com>, Bayro Alvarez, Carlos Javier <cbayro@corpac.gob.pe>

Estimado Sra. Luz Marina, por encargo de la Gerencia del Aeropuerto Internacional del Cusco, remito adjunta la carta SPZO.801.2022, del Reclamo presentado el 19.06.2022, al cual se le asignó el número RECLAMO N° 215.

Quedamos a usted,

ATTE,

ANA MIRANDA MOZO

Abogada de apoyo Oficina Legal CORPAC S.A. - Cusco

**CARTA N°001-2022-LMIM**

Cusco 23 de junio de 2022

Sra.

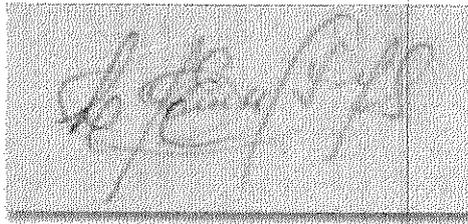
**VIRGINIA ESPERANZAALVAREZ GONZALES****GERENTE CORPAC**Presente.-**ASUNTO** : RESPUESTA A RECLAMO SEGÚN CARTA SPZO 801-2022/nro.  
de reclamo 215.

De mi mayor consideración, mi persona ratifica que he sido víctima de discriminación, maltrato psicológico y moral y lo explico a continuación:

- Siendo el día 19.06.22 mi persona como madre alisto desde muy temprano una caja que contenía alimentos ya que ese día era el cumpleaños de mi hija que se encuentra en Lima.
- Siendo el mismo día aproximadamente a las **5.45 am** (esto se corrige ya que en el reclamo presentado vía web por error se colocó pm) mi persona quiso entrar al aeropuerto Alejandro Velasco asteste con el paquete para enviarlo vía TALMA, donde en la puerta de ingreso el personal de seguridad ME PROHIBIO EL INGRESO, primero me solicitó el carnet de vacunación contra el COVID19, al respecto le alcance lo solicitado ya que se encuentra en mi celular, luego de manera prepotente, ofensiva y malcriado me tuteo INDICANDO QUE APRENDA A LEER Y QUE LA HORA DE INGRESO A TALMA ERA A PARTIR DE LAS 08.00 AM HORAS, ese día no lleve mis lentes por lo que me quede parada ya que él envió que tenía que hacer era urgente por un tema personal y especial que lo indique anteriormente, insistí a la persona de seguridad el ingreso casi como un favor pese a su actitud, ya que veía que otras personas ingresaban con normalidad, esta vez en tono burlón me hablo en quechua y felizmente entiendo el idioma el mismo que significaba lo siguiente: **“mamacha entra y espera delante de un carro”** asimismo me preguntó que llevaba en el paquete insinuando que le dé algo de la caja, a lo cual no respondí, inmediatamente me apersoné a la agencia de TALMA, donde me indicaron que la atención no era partir de las 8.00 am

horas ya que el objetivo era que se envíe en el primer vuelo.

- Según lo manifestado anteriormente mi persona tiene 67 años y es cierto que el día que sucedieron los hechos estuve muy abrigada, al ser horas de casi madrugada, el personal de seguridad No tiene ningún derecho a prohibir el paso, es más casi me perjudica y hace que me vaya dándome información falsa, asimismo mi persona hubiese ido con ojotas, polleras, sombrero eso no tiene nada que ver con el trato y la atención al público que debe prestar un trabajador, o el trato o la atención dependería de la forma de vestir, rasgos físicos u otros? Actos que ni la propia constitución política del Perú lo permite.
- Luego de dejar mi paquete en la empresa TALMA, le dije al personal de seguridad que la atención era normal que presentare mi queja, al respecto expreso otra vez con tono burlón, malcriado y haciendo gestos OBSCENOS con la mano respondió: **"QUEJATE A QUIEN QUIERAS"**
- A la fecha mi persona ratifica que he sido víctima de discriminación, maltrato psicológico y moral por parte de un personal de seguridad, solicitando la sanción al trabajador que corresponda y lo que acarrearía el incumplimiento el acto de discriminación como delito establecido en el artículo 323° del Código Penal.
- Para finalizar he observado que el aeropuerto cuenta con cámaras esperando poder verificar lo que estoy manifestando.



Luz Marina Ibarra Miranda

DNI : 23880537

## RE: PRIMERA CARTA - RECLAMO N°215-RESPUESTA

Marisol L <marlu300@hotmail.com>

jue 23/06/2022 11:43

Para: Ana Miranda <aimirandam9626@gmail.com>; Apoyo Cusco 8 <acusco8@corpac.pe>; legalcusco.corpac@gmail.com <legalcusco.corpac@gmail.com>;

📎 1 archivos adjuntos (189 KB)

CARTA sra LUZ MARINA.pdf;

ADVERTENCIA CORREO EXTERNO: En caso usted no tenga la plena seguridad de quien es el remitente o que el contenido del correo sea seguro, no abra los archivos y/o enlaces adjuntos y consulte con el área encargada de Soporte.

Buen día, se remite respuesta a reclamo nro. 215

saludos

---

**De:** Ana Miranda <aimirandam9626@gmail.com>

**Enviado:** martes, 21 de junio de 2022 16:04

**Para:** MARLU300@hotmail.com <MARLU300@hotmail.com>

**Cc:** Alvarez Gonzales, Virginia <vialvarez@corpac.gob.pe>; Virginia Alvarez Gonzales <virginia.alvarez.gonzales@gmail.com>; Bayro Alvarez, Carlos Javier <cbayro@corpac.gob.pe>

**Asunto:** PRIMERA CARTA - RECLAMO N°215

Estimado Sra. Luz Marina, por encargo de la Gerencia del Aeropuerto Internacional del Cusco, remito adjunta la carta SPZO.801.2022, del Reclamo presentado el 19.06.2022, al cual se le asignó el número RECLAMO N° 215.

Quedamos a usted,

ATTE,

ANA MIRANDA MOZO

Abogada de apoyo Oficina Legal CORPAC S.A. - Cusco

**MEMORANDO GCAP.SPZO.0821.2022**

**A** : JEFE DE SERVICIOS AEROPORTUARIOS  
**DE** : GERENCIA DEL AEROPUERTO CUSCO  
**ASUNTO** : SOLICITA INFORMACIÓN DETALLADA SOBRE LOS HECHOS OCURRIDOS EN FECHA 19.06.2022, PARA DAR ATENCIÓN AL RECLAMO N°215  
**REFERENCIA** : A) COPIA DEL RECLAMO PRESENTADO EN FECHA 19.06.2022  
**FECHA** : CUSCO, 23 DE JUNIO DEL 2022

Me dirijo a usted, con carácter de **MUY URGENTE**, a fin de que emita informe documentado y detallado, sobre los hechos ocurridos en fecha 19.06.2022 a horas 05:45 a 06:15am, en la puerta de ingreso del AIVA (PV-1), esto a fin de dar atención al reclamo interpuesto, de acuerdo al documento de la referencia a).

Asimismo, solicito una copia de los videos de las cámaras de vigilancia de los hechos suscitados en PV-1 en fecha 19.06.2022 a horas 05:45 a 06:15am aproximadamente.

Atentamente,

**Abg. Virginia Esperanza Álvarez Gonzáles**  
Gerente del Aeropuerto Internacional del Cusco (e)  
CORPAC S.A

DETALLE REGISTRO 20220014

(!) Campos de llenado obligatorio

Fecha de Registro 19 de Junio del 2022

**DATOS DEL RECLAMANTE**

Nombre(s) LUZ MARINA	Apellido(s) IBARRA MIRANDA	Tipo de Documento DNI	Nº de Documento 23890537	Teléfono 959366601
Dirección VELASCO ASTETE F_28	Departamento CUZCO	Provincia CUSCO	Distrito CUSCO	Medio de Respuesta E-MAIL
Representante Legal / Apoderado / Abogado, (Si lo hubiera)	Censo MARLU300@HOTMAIL.COM	Fecha Ocurrencia 19/06/2022	Número Correo Físico	
Aeropuerto CUSCO - VELAZCO ASTETE				

**RECLAMO Y OBJETO**

HE SIDO VÍCTIMA DE DISCRIMINACIÓN Y MALTRATO MORAL YA QUE EL SUJETO QUE ESTABA EN LA PUERTA PRINCIPAL SIENDO LAS 5.45AM APROXIMADAMENTE NO ME DEJABA ENTRAR YA QUE SE BURLABA DICIENDO Q APRENDA A LEER Y LUEGO EN QUECHUA ME DINO Q ME PARE DELANTE DE UN CARRO ASI MISMO INSINUÓ QUE LE DÉ ALGO DE LA CAJA Q LLEVABA CUANDO LO ÚNICO QUE YO QUERÍA ERA DEJAR UN PAQUETE EN TALMA, ASI SEA UNA CIUDADANA CON OJOTAS, SOMBRERO NO TIENEN DERECHO A BURLARSE Y MALTRARME.

**PEDIDO Y FUNDAMENTO DEL RECLAMO PREVISARIO QUE SOLICITA MEDIANTE EL PRESENTE RECLAMO**

QUE SEAN SANCIONADOS COMO CORRESPONDE

**PRIMERA PARTE COMPANIA CALLE 2017 2020**

**ANEXOS**

Archivo	Nombre Archivo	Descargar
No se encontraron registros.		



**INFORME. SPZO.JSA.0224.2022**

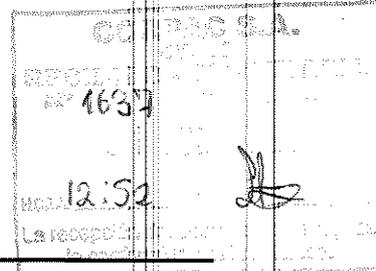
**A :** GERENCIA DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL DE CUSCO  
Dra. Virginia Álvarez Gonzales.

**DE :** JEFE DE SERVICIOS AEROPORTUARIOS - CORPAC  
Ing. Juan Samuel Borda Tamayo

**ASUNTO :** REMITE INFORME SOBRE LOS HECHOS OCURRIDOS EN  
FECHA 19/06/2022

**REFERENCIA :** a) MEMORANDO GCAP.SPZO.0821.2022  
b) INFORME 004/MZC/2022

**FECHA :** Cusco, 01 de Julio de 2022



Por medio de la presente reciba un saludo cordial, así mismo en atención al documento a) de la referencia, en el cual se solicita información detallada respecto al Reclamo N° 215 presentado por la pasajera Luz Marina Ibarra Miranda, identificada con DNI 23880537, sobre los hechos ocurridos en fecha 19/06/2022 a horas 05:45 AM en la puerta de ingreso al Aeropuerto internacional Velasco Astete de Cusco, debo informar lo siguiente.

Esta jefatura solicito Información sobre el particular al Sr. Mario Zúñiga Coavoy, supervisor zonal Cusco de la empresa de seguridad MORGAN a fin de que realice un informe de descargo detallado, sobre los hechos materia de reclamo. Así mismo se le exhortó a tener un estricto control al momento de evaluar y seleccionar el personal que pone a disposición de nuestro aeropuerto, cuya imagen se ve dañada con este tipo de actos.

Con documento b) de la referencia, el Supervisor de la empresa MORGAN DEL ORIENTE S.A.C. Sr. Mario Zuniga Coavoy, remite el Informe del Agente de vigilancia Adrián Huamán Ramos, quienes informan que en ningún momento se restringió el ingreso a las instalaciones del Aeropuerto, negando también haber cometido algún tipo de acto de discriminación, pese a que la señora se encontraba de mal humor y con actitud amenazante, refiriendo que tenía familiares en CORPAC S.A. y que los haría retirar del trabajo.

Lo que informo a su despacho, y dejo a consideración suya las acciones correspondientes que el caso amerite.

Sin otro particular, me despido cordialmente.

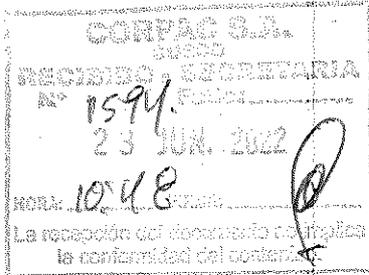
Atentamente,

GERENCIA DE AEROPUERTO CUSCO	
• ADMINISTRACIÓN ( )	SU ATENCIÓN CONOCIMIENTOS Y FINES RESPUESTA URGENTE COORDINACIÓN CON OPINIÓN Y/O RECOMENDACIÓN INFORME VERBAL INFORME ESCRITO ARCHIVO
• OPERACIONES ( )	
• SEGURIDAD ( )	
• SECRETARÍA ( )	
• LEGAL ( )	
• OFICIAL CTRL. FAUNA ( )	
V.B°	
GERENCIA DE AEROPUERTO CUSCO	

Ing. Juan Samuel Borda Tamayo  
JEFE DE SERVICIOS AEROPORTUARIOS  
CORPAC S.A. - CUSCO



**MORGAN  
DEL ORIENTE**



0013

**INFORME 004/MZC/2022**

**A : Ing. Juan Samuel Borda Tamayo**  
**DE : JEFE DE SERVICIOS AERO PUERTUARIOS CORPAC S.A.CUSCO**  
**ASUNTO : SR. MARIO ZUNIGA COAVOY**  
**REFERENCIA : COORDINADOR DEL CONSORCIO MORGAN DEL**  
**FECHA : ORIENTE SAC.**  
**REFERENCIA : INFORME 004 CSC/2022**  
**FECHA : CUSCO, 23 DE JUNIO DEL 2022**

Por medio de la presente me dirijo a usted. Con la finalidad de hacer de su conocimiento sobre la incidencia del día domingo 19 del presente mes , protagonizado por un usuario que se dirigía alas instalaciones de servicio de carga(talma) siendo la hora 5.35 a.m. la señora se encontraba con una actitud de mal humor y amenazante a los agentes de turno indicando les que deben de dejarle ingresar por lo contrario ella tomaría represalias contra ellos , indica la señora que tiene dos familiares que trabajan en Corpac que ellos los haría retirar del trabajo y los agentes quedaron sorprendidos por la expresión dela señora, en ningún momento se restringió el ingreso alas instalaciones de talma así mismo indica el agente de turno en ningún momento cometieron el maltrato o discriminación de parte de los agentes ,adjunto informe del agente de seguridad.

Es todo cuanto informo a usted.

Atentamente,

MORGAN DEL ORIENTE S.A.C.  
*Mario Zuniga Coavoy*  
 Mario Zuniga Coavoy Mario  
 SUPERVISOR ZONAL

**Mario Zuniga Coavoy**  
**COORDINADOR DEL CONSORCIO MORGAN DEL ORIENTE SAC**

GERENCIA DE AEROPUERTO CUSCO	
● ADMINISTRACIÓN	( )
● OPERACIONES	( )
● SEGURIDAD	(X)
● SECRETARIA	( )
● LEGAL	( )
● OFICIAL CTRL. FAUNA	( )
SU ATENCIÓN CONOCIMIENTOS Y FINES RESPUESTA URGENTE COORDINACIÓN CON TRINIDAD Y/O RECOMENDACIÓN INFORME VERBAL INFORME ESCRITO ARCHIVO VPB° GERENCIA DE AEROPUERTO CUSCO	

**CONSORCIO**  
**MORGAN DEL ORIENTE S.A.C**  
**ARSENAL SECURITY S.A.C.**  
 Calle La Encantada N° 102 Ur  
 Tadeo - Chorrillos - Lima 03  
 Teléfono: 2516660 / 251658

INFORME N.º 001 22-06-2022.

AL SR:

DEL : ADRIAN HUAMAN RAMOS AGENTE SEGURIDAD MORGAN  
ARSENAL SEGURIDAD SAC.

ASUNTO: DAR A CONOCER QUE UN MAL ENTENDIDO SUCEDIÓ EN  
EN LA PUERTA CONTROL ACCESO N.º 4

TENGO EL HONOR DE DIRIGIRME AL DESPACHO DE SU DIGNO  
CARGO PARA EXPRESARLE MI CORDIAL SALUDO Y AL MISMO TIEMPO HACERLE  
LLEGAR EL IMPORTE DETALLADO SOBRE UN PREGUNTO MAL ENTENDIDO

AL PROMEDIAR LAS 5.35 AM. DE DIA DOMINGO 19 DE JUNIO  
SE PRESENTO UNA SEÑORA EDU VIZ DESAPRIANTE QUE NECESITA  
INGRESAR URGENTE A LAS INSTALACIONES MOTIVO LA SEÑORA  
INDICA QUE ESTA ESPERANDO DESDE LAS TRES DE LA MAÑANA  
Y QUE TIENEN QUE ATENDERLO URGENTE SEGUN LA SRA. NOJ  
Dijo QUE SU FAMILIAN TRABAJA EN COOPAC. Y SI NO LE  
DEJAMOS INGRESAR TOMARIA REPRESENTALIAS EN HACERNDOS  
DESPEDIR POR QUE NO SABIAMOS CON QUEEN TRATABAN  
LO CUAL LA SEÑORA INGRESO A INSTALACIONES DE TALMA  
~~EN~~ VIZ POR PARTE DE SEGURIDAD SOLO SE LE DIO  
PASO INDICANDO QUE LO VAN ATENDER QUE PASE Y QUISO  
PASAR POR PUERTA PEATONAL LO CUAL POR SE LE ATENDIO.  
Y ES TODO EN CUANTO TENGO QUE INFORMAR.

POSTERIORMENTE LA SEÑORA SE PUE AMENAZANTE.  
INDICANDO QUE TIENE FAMILIARES TRABAJANDO Y TOMARIA  
LAS REPRESENTALIAS DEL CASO POR HAVENDO ATASADO  
CON SU TIEMPO. POR QUE SEGUN ELLA SUS FAMILIARES  
LO HABIAN INDICADO QUE AEROPUERTO LA ATENCION ES DESDE 3 AM.  
PARA ENVIO DE SU CARGA. SINCERAMENTE.

ADRIAN HUAMAN RAMOS  
AGENTE SEGURIDAD ARSENAL

SECURCO 01

**MEMORANDO GCAP.SPZO.0821.2022**

**A** : JEFE DE SERVICIOS AEROPORTUARIOS  
**DE** : GERENCIA DEL AEROPUERTO CUSCO  
**ASUNTO** : SOLICITA INFORMACIÓN DETALLADA SOBRE LOS HECHOS OCURRIDOS EN FECHA 19.06.2022, PARA DAR ATENCIÓN AL RECLAMO N°215  
**REFERENCIA** : A) COPIA DEL RECLAMO PRESENTADO EN FECHA 19.06.2022  
**FECHA** : CUSCO, 23 DE JUNIO DEL 2022

Me dirijo a usted, con carácter de **MUY URGENTE**, a fin de que emita informe documentado y detallado, sobre los hechos ocurridos en fecha 19.06.2022 a horas 05:45 a 06:15am, en la puerta de ingreso del AIVA (PV-1), esto a fin de dar atención al reclamo interpuesto, de acuerdo al documento de la referencia a).

Asimismo, solicito una copia de los videos de las cámaras de vigilancia de los hechos suscitados en PV-1 en fecha 19.06.2022 a horas 05:45 a 06:15am aproximadamente.

Atentamente,

**Abg. Virginia Esperanza Álvarez Gonzáles**  
Gerente del Aeropuerto Internacional del Cusco (e)  
CORPAC S.A

REPORTE REGISTRO 02/17/2000/14

[!] Campos de llenado obligatorio

Fecha de Registro 19 de Junio del 2022

DATOS DE REGISTRO

Nombre(s) LUZ MARINA	Apellidos IBARRA MIRANDA	Tipo de Documento DNI	N° de Documento 25830537	Teléfono 949366607
Dirección VELASCO ASTETE F_28		Departamento CUZCO	Provincia CUSCO	Distrito CUSCO
Representante Legal / Apoderado / Abogado, (Si lo hubiera)		Correo MARLU300@HOTMAIL.COM		Medio de Respuesta E-MAIL
Aeropuerto CUSCO - VELAZCO ASTETE	Fecha Ocurrencia 19/06/2022	Número Conexivo Físico		

RECUENTO Y COMENTARIO

HE SIDO VICTIMA DE DISCRIMINACIÓN Y MALTRATO MORAL YA QUE EL SUJETO QUE ESTABA EN LA PUERTA PRINCIPAL SIENDO LAS 8:45AM APROXIMADAMENTE NO ME DEJABA ENTRAR, YA QUE SE BURLABA DICIENDO Q APRENDA A LEER Y LUEGO EN QUECHUA ME DICO Q ME PARE DELANTE DE UN CARRO, ASI MISMO INSINUO QUE LE DE ALGO DE LA CAJA Q LLEVABA, CUANDO LO UNICO QUE YO QUERIA ERA DEJAR UN PAQUETE EN TALMA, ASI SEA UNA CIUDADANA CON CUOTAS, SOMBRERO NO TIENEN DERECHO A BURLARSE Y MALTRARME.

REPIDO FUNDAMENTO DE RECLAMO (PRESCRIPCIÓN DE SOLICITUD) MEDIANTE EL PRESENTE RECLAMO

QUE SEAN SANCIONADOS COMO CORRESPONDE

PRUEBAS QUE ACREDITAN EL RECLAMO

--	--	--

ANEXOS

Archivo	Nombre Archivo	Descargar
No se encontraron registros.		

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

**MTC/CORPAC.S.A.**  
**CARTA GCAP.SPZO.0966.2022**

Cusco, 14 de julio del 2022

**Sra. Luz Marina Ibarra Miranda**  
**marlu300@hotmail.com**  
**MARLU300@HOTMAIL.COM**  
**Presente. -**

**ASUNTO: Reclamo Usuarios de CORPAC S.A.**

De nuestra mayor consideración

Por la presente, me dirijo a Ud. en atención a su reclamo interpuesto mediante Buzón de reclamos de CORPAC S.A., el día 19.06.2022, registrado en nuestro formulario del Libro de Reclamaciones del Aeropuerto Internacional del Cusco, con el número de registro N° 00215, donde informa lo siguiente:

**RECLAMO O QUEJA:**

*“(...) He sido víctima de discriminación y maltrato moral ya que el sujeto que estaba en la puerta principal siendo las 5:45 p.m aproximadamente no me dejaba entrar ya que se burlaba diciendo que aprenda a leer y luego en quechua me dijo que me pare delante de un carro, asimismo insinuó que le dé algo de la caja que llevaba, cuando lo único que yo quería era dejar un paquete en Talma, así sea una ciudadana con ojotas, sombrero no tienen derecho a burlarse y maltratarme. (...)”*

Lamentamos, la molestia causada a su persona, una vez tomado conocimiento de lo sucedido, se ha procedido a recabar la información pertinente a fin de absolver su reclamo.

**PRIMERO.** Con Carta GCAP.SPZO.0801.2022, de fecha 21.06.2022, notificado en fecha 21.06.2022 al correo electrónico proporcionado por usted, se puso en su conocimiento que, de acuerdo a los literales e) y f) del numeral 3 del artículo 14° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC.SA, a fin de clarificar lo sucedido y poder efectuar las diligencias pertinentes, se le requirió a usted proporcionarnos mayor detalle sobre los hechos que sustentan su reclamo y así mismo nos adjunte una copia de su boarding pass, que especificara su número de vuelo y que adjunte cualquier otro documento pertinente y/o medios probatorios que sustenten su reclamo y realizar la resolución del mismo.

**SEGUNDO.** Es así, que en fecha 23.06.2022, dio respuesta a lo solicitado, precisando los hechos suscitados materia de reclamo; sin embargo, a fin de acreditar su condición de pasajero o usuario del terminal aéreo, en este caso del Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete, se solicitó se adjunte su boarding pass.

**TERCERO.** Asimismo, del reclamo presentado, se requirió información a la Oficina de Servicios Aeroportuarios, información respecto a los hechos suscitados en fecha 19.06.2022, por el cual se solicitó a la empresa de seguridad MORGAN a fin de que realice un informe de descargo, sobre los hechos materia de reclamo, toda vez que mi representada a la fecha asimismo, se exhortó a la referida empresa a fin de que tenga un estricto control al momento de evaluar y seleccionar al personal que pone a disposición del Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete, toda vez la imagen institucional se ve dañada por los actos referidos por su persona.

**CUARTO.** Al respecto, se tiene que el Coordinador del Consorcio Morgan del Oriente, a través del informe N°004/MZC/2022, precisó que en ningún momento se restringió el ingreso a las instalaciones del Aeropuerto, negando también haber cometido algún tipo de acto de discriminación.

**QUINTO.** Es así que, no habiéndose acreditado su condición de usuario intermedio o final del Terminal Aéreo del Cusco, toda vez que no presentado su *boarding pass*, ni documentación alguna que pueda sustentar tal condición de usuario, su reclamo se declara **INADMISIBLE**, por no haber dado respuesta a nuestro requerimiento de información.

**SEXTO.** Cabe resaltar, que del reclamo presentado por su persona nos ayuda a mejorar el servicio de nuestro servicio para el turismo nacional e internacional; por lo que, nos aseguraremos de brindar siempre servicio de calidad en favor de nuestros usuarios.

**SÉPTIMO.** Conforme al numeral 2, de los artículos 26 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC.SA aprobado por Resolución Consejo Directivo 065-2011-OSITRAN estamos notificando la presente resolución a su correo electrónico consignado en el Formato para la Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC.SA.

**OCTAVO.** Sin perjuicio de lo resuelto, hacemos de su conocimiento que, de no estar conforme con la respuesta emitida, en base a los artículos 36<sup>1</sup> y 38<sup>2</sup> del Reglamento de atención de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A., usted podrá interponer los recursos de impugnación de Reconsideración o Apelación, mediante carta dirigida a CORPAC S.A., dentro del plazo de quince días hábiles contados a partir de la notificación de la presente carta de respuesta.

Atentamente,



-----  
Abg. Virginia Esperanza Alvarez Gonzales  
GERENTE DE AEROPUERTO INTERNACIONAL CUSCO (e)  
CORPAC S.A

<sup>1</sup> Artículo 36°, del Reglamento de atención de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A. 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.

<sup>2</sup> Artículo 38°, del Reglamento de atención de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A. RECURSO DE APELACIÓN El Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN es el órgano competente para atender los recursos de apelación que se presenten. El plazo para la interposición del recurso de apelación es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo positivo.

## RECLAMO N°215 - SEGUNDA CARTA

## Apoyo Cusco 8

vie 15/07/2022 09:46

Elementos enviados

Para:marlu300@hotmail.com &lt;marlu300@hotmail.com&gt;; marlu300@hotmail.com &lt;marlu300@hotmail.com&gt;;

Cc:Miranda Mozo, Ana Inocencia &lt;amiranda@corpac.pe&gt;;

 1 archivos adjuntos (580 KB)

RECLAMO N°215 - SEGUNDA CARTA (2).pdf;

Buen día,

Sra. Luz Marina Ibarra Miranda, por especial encargo de la Gerente del Aeropuerto Internacional del Cusco, cumpla en remitir la Carta GCAP.SPZO.0966.2022, por el cual se da respuesta a su Reclamo presentado ante CORPAC S.A. en fecha 19.06.2022, con el número de registro N°00215.

**Por favor, enviar acuse de recepción de este correo, en caso no le corresponda el presente correo, realizar la devolución del mismo.**

Atentamente,

**STELLA MARIS QUISPE CÁCERES**

PRACTICANTE PRE-PROFESIONAL

OFICINA LEGAL - CUSCO

**Aeropuerto Internacional Velasco Astete del Cusco**

Teléf.: 230 - 1000 Anexo 8404 |

E-mail:acusco8@corpac.pe /

[www.corpac.gob.pe](http://www.corpac.gob.pe)

Av. Velasco Astete s/n | Wanchaq | Cusco