

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

(SÍRVASE ESCRIBIR EN FORMA LEGIBLE)

Fecha y hora :

13/11/23 09:45

\* Nombre o Razón Social del reclamante :

Mario Jesus Ormachea Mejia

\* Domicilio :

Calle/ AV / Jr. Urb. Santa Teresa D-4

Provincia :

Wanchaq

Departamento:

Cusco

\* Tipo de Documento de Identidad

23956556

\* Nº de Documento de Identidad

23956556

\* Correo electrónico :

arespuerto@hotmail.com

Autorizo me notifiquen la respuesta al presente reclamo a esta cuenta de correo

☒ SI

☐ NO

\* Teléfono :

Fijo

982025238

Celular

Representante legal / apoderado / abogado si los hubiere:

**\* RECLAMO Y/O QUEJA**

Corpac no cuenta con señalética para entrada y salida, el personal de vigilancia de manera arbitraria no permite el ingreso indicando que la puerta de acceso al aeropuerto es otra, que tampoco tiene señalética, además cuando pedi al libro de reclamaciones la señorita debia pedir permiso para

**\* PEDIDO (Precisar lo que se solicita mediante el presente reclamo) Y FUNDAMENTO DEL RECLAMO**

Facilitarme el acceso al libro, el personal de corpac que vino indico que se entrega en funcion a si la queja tiene o no validez, dejando de lado que el ente rector es quien decide si un reclamo tiene valor o no

**SE ADJUNTA (Precisar documentos adjuntos)**

Fecha de la ocurrencia

13/11/23

Hora de la ocurrencia

09:40

Firma y/o huella digital del usuario o del representante

23956556

\* Campos de llenado obligatorio

Firma y Sello de recibido  
CORPAC S.A.

ARIBO SANCHEZ

**CORPAC S.A.**



065-2011-OSITRAN, se le notifica la presente resolución a su correo electrónico consignado en el Formato para la Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A.

Atentamente,

**Ing. Juan Samuel Borda Tamayo**  
**Gerente del Aeropuerto Internacional de Cusco (e)**  
**CORPAC S.A.**

---

Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A.

Aeropuerto Internacional del Cusco

Av. Velasco Astete S/N

Celular: 978471890

Correo electrónico: [legalcusco.corpac@gmail.com](mailto:legalcusco.corpac@gmail.com)

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





terminal aéreo y presentando su Boarding Pass, así como los medios probatorios que sustentan su 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 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 entregada a los usuarios, respecto a las tarifas o condiciones de servicio

**TERCERO:** De acuerdo con el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A., se le otorga un plazo de dos (02) días hábiles, contabilizados desde el día siguiente de recibida la presente carta, con la finalidad de que usted remita lo requerido, caso contrario, su reclamo será declarado **INADMISIBLE**<sup>1</sup>. La información podrá ser remitida a la dirección de correo electrónico [legalcusco.corpac@gmail.com](mailto:legalcusco.corpac@gmail.com).

**CUARTO:** Así mismo, debemos informarle 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, del artículo 26° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A., aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo

<sup>1</sup> Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A., Artículo 30° - B. - Inadmisibilidad del Reclamo. En caso que el órgano resolutorio advirtiera, dentro de los tres (03) días de presentado el reclamo que, el mismo carece de alguno de los requisitos de admisibilidad detallados en el Art. 14° del presente reglamento y ello no fue advertido por mesa de partes o las oficinas administrativas de las sedes aeroportuarias se emplazará inmediatamente otorgando un plazo de dos días hábiles para que el reclamante subsane la omisión. Si transcurrido el plazo el reclamante no presenta la subsanación respectiva, se tendrá por no presentado el reclamo, devolviéndole, de ser el caso, los documentos que presentó y declarando la inadmisibilidad del reclamo.

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

**MTC/CORPAC S.A.**  
**CARTA GCAP.SPZO.0599.2023**

Cusco, 14 de noviembre del 2023

**SR. MARIO JESUS ORMACHEA MEJÍA**  
[arespuerto@hotmail.com](mailto:arespuerto@hotmail.com)  
**Presente.-**

**ASUNTO: RECLAMO DE USUARIO DE  
CORPAC S.A.**

Reclamo y/o queja

De nuestra mayor consideración:

Por medio de la presente me dirijo a usted en atención a su reclamo interpuesto en fecha 13.11.2023, registrado en el Libro de Reclamaciones de CORPAC S.A. con Nro. 00263, en el cual precisa lo siguiente:

**RECLAMO O QUEJA:**

CORPAC no cuenta con señalética para entrada y salida, el personal de vigilancia de manera arbitraria no permite el ingreso indicando que, la puerta de acceso al aeropuerto es otra, que tampoco tiene señalética  
Además cuando pedí el Libro de Reclamaciones la señorita debió pedir permiso para facilitarme el acceso al libro, el personal de CORPAC que vino indico que se entrega en función, a si la queja tenga o no validez  
Dejando de lado que el ente rector es quien decide, si mi reclamo tiene valor o n.o

Al respecto, lamentamos las molestias ocasionadas a su persona, una vez tomado conocimiento de lo sucedido, se ha procedido a recabar la información pertinente a fin de atender su reclamo.

**PRIMERO:** Debemos 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 S.A., a fin de calificar lo sucedido y efectuar las diligencias pertinentes, requerimos a usted cumpla con proporcionarnos mayor detalle sobre los hechos que sustentan su reclamo, precisando el modo, forma y circunstancias del incidente, indicando si era pasajero o usuario del



**INFORME N°009. A.S.A / AVSEC 2023 / AIAVA-CUSCO**

PARA : ING. JUAN SAMUEL BORDA TAMAYO  
Jefe de Servicios Aeroportuarios - AIVA

DE : ARTURO SARA VIA ARANIBAR  
Oficial AVSEC. Coordinador

ASUNTO : LIBRO DE RECLAMACIONES  
Sr. Mario Jesús Ormachéa Mejía.

REFERENCIA: FALTA SEÑALETICA EN SALIDA DE PASAJEROS.

FECHA : Cusco, 15 de noviembre del 2023

1.- El día lunes 13 de noviembre del 2023 a las 09:45 horas, se aproxima la Sr. Mario Jesus Ormachéa Mejía a informes y pide el libro de reclamaciones indicando que no hay señalética en la salida de pasajeros.

2.- El agente de la salida de pasajeros le indico al Sr. que no podía ingresar por dicha puerta y que existe otra puerta de ingreso, es verdad que no tenemos la señalética correspondiente pero que tenemos un agente de seguridad quién vigila la salida de pasajeros.

3.- La Sta. De informes es quien tiene el libro de reclamaciones y cuando alguien pide el libro de reclamaciones me comunica indicando el motivo de la queja y nunca se le niega a nadie el libro de reclamaciones debido a que es un derecho que tiene cualquier usuario.

4.- Me entreviste con el Sr. Mario Jesus Ormachéa Mejía, pidiendo las disculpas por las molestias ocasionadas y comprometiéndome en trasladar su pedido a la administración de CORPAC S.A.

Es lo que informo a usted para los fines del caso.

Atte.



Arturo Saravia Aranibar

Oficial de Seguridad Aeroportuaria

Cód. 07245



Jesus

## Tarjeta de Embarque

Nº de orden LA5446805TKAD



Esta tarjeta de embarque ya no es válida. Solo la ves como un recuerdo de tu viaje.

Nº de orden LA5446805TKAD

**Mario Ormachea****Vuelo**

13 nov. 2023

**LA2320**

Operado por

**LATAM Airlines****Asiento****24D** CUZ

Economy

Reserva LAZIOJ

**En puerta de embarque**

El embarque finalizará a las

**Terminal**

-

**Puerta/Gate**

-

**Embarque****Grupo**



13 nov. 2023

**11:45 Cusco** CUZ

Aeropuerto A. Velasco Astete



**12:45 Puerto Maldonado** PEM

Aeropuerto Padre Aldamiz

En este vuelo puedes llevar:

Equipaje en cabina:



**1 Bolso o mochila pequeña** (bajo el asiento delantero)

1 incluido por tarifa



-- Sin equipaje de mano 10 kg



-- Sin equipaje de bodega 15 kg



-- Sin equipaje de bodega 23 kg



© 2023 LATAM Airlines Perú S.A.

Certificado por:





Virginia Alvarez Gonzales <legalcusco.corpac@gmail.com>

## respuesta a CARTA GCAP.SPZO.0599.2023

1 mensaje

MARIO JESUS ORMACHEA MEJIA <arespuerto@hotmail.com>

20 de noviembre de 2023, 9:37

Para: "legalcusco.corpac@gmail.com" <legalcusco.corpac@gmail.com>

Previo saludo.

La presente es para responder a la carta de la referencia, se que me van a aclarar que solo tenía dos días hábiles para presentar la respuesta pero igual lo hago.

En principio, sea pasajero o no, es mi derecho recibir una atención de calidad, o es que por ser pasajero recibo un trato preferente?

Si soy pasajero, viaje de manera regular de Cusco a Puerto Maldonado, para lo cual adjunto el documento correspondiente, por lo demás no pudo tomar fotos del ingreso al terminal aéreo ni al vigilante que no me permitió la entrada, solo se que su compañero se acerco también indicando que el ingreso no es por esa puerta, el punto es que no existe ningún anuncio ni señalética que indique lo contrario, pero no hay problema, para mi siguiente viaje si persiste el problema me encargaré de tomar todas las fotos necesarias y hacer nuevamente mi reclamo, tampoco se me ocurrió andar grabando todo lo que pasaba, incluido que la señorita que me alcanzó el libro de reclamaciones debió pedir permiso para que me pueda alcanzar el libro, teniendo en consideración que el libro debe estar al alcance de todos.

Respecto al segundo item, mi reclamo tiene que ver claramente con "Las relacionadas con el acceso a la infraestructura o que limiten el acceso individual a los servicios de responsabilidad de las Entidades Prestadoras" por lo que es importante que soluciones el problema de la señalética.

Entendiendo que no van a tomar en cuenta este correo, veré la próxima visita a Cusco de filmar todos los eventos y recavar la información del personal que me atienda además de estar atento al envío del correo electrónico para responder y enviar todas las pruebas que se que van a pedir.

Esperando solucionen el problema de las señaléticas y la mala atención del personal de vigilancia, me despido hasta una nueva oportunidad que se será pronto.

Atte.

Mario Jesús Ormachea Mejía.

DNI 23956556

Tarjeta de Embarque 13-11-23.pdf

112K



**SEGUNDO:** En tal sentido, debemos precisar que se ha recibido su correo electrónico de fecha 20.11.2023 remitiéndonos su tarjeta de embarque del vuelo de LATAM 2320, de fecha 13.11.2023. Es decir, de manera extemporánea, por lo cual el reclamo se declara **INADMISIBLE**, en atención al Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A.

**TERCERO:** Sin perjuicio de lo resuelto se ha solicitado un informe al coordinador de seguridad del aeropuerto, el mismo que ha emitido el informen 009. A.S.A./AVSEC.2023/AIVA-CUSCO, de fecha 15.11.2023, en el cual manifiesta que el día 13.11.2023 a horas 9:25, se le proporciona a usted el libro de reclamaciones a efecto que consigne su reclamo, el cual se puede verificar en el formato N° 263 de dicho Libro de reclamaciones físico.

**CUARTO:** Hacemos de su conocimiento que, de no estar conforme con la respuesta emitida, conforme a los artículos 36 y 38 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A., usted podrá interponer los recursos impugnatorios de reconsideración o apelación, mediante carta dirigida a CORPAC S.A., dentro del plazo de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente carta de respuesta.

**QUINTO:** De conformidad con el numeral 2), del artículo 26 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A., aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nro. 065-2011-OSITRAN, se le notificará la presente resolución a su correo consignado en su reclamo.

Atentamente,

**Ing. Juan Samuel Borda Tamayo**  
**Gerente del Aeropuerto Internacional de Cusco (e)**  
**CORPAC S.A.**

<sup>1</sup> Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A., Artículo 30<sup>a</sup> - B. – Inadmisibilidad del Reclamo. En caso que el órgano resolutorio advirtiera, dentro de los tres (03) días de presentado el reclamo que, el mismo carece de alguno de los requisitos de admisibilidad detallados en el Art. 14<sup>a</sup> del presente reglamento y ello no fue advertido por mesa de partes o las oficinas administrativas de las sedes aeroportuarias se emplazará inmediatamente otorgando un plazo de dos días hábiles para que el reclamante subsane la omisión. Si transcurrido el plazo el reclamante no presenta la subsanación respectiva, se tendrá por no presentado el reclamo, devolviéndole, de ser el caso, los documentos que presentó y declarando la inadmisibilidad del reclamo.

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

MTC/CORPAC S.A.  
CARTA GCAP.SPZO.630.2023

Cusco, 28 de noviembre del 2023

SR. MARIO JESUS ORMACHEA MEJIA  
[arespuerto@hotmail.com](mailto:arespuerto@hotmail.com)  
Presente.-

**ASUNTO: RECLAMO DE USUARIO DE  
CORPAC S.A.**

De nuestra mayor consideración:

Por medio de la presente me dirijo a usted en atención a su reclamo interpuesto a través del Libro de Reclamaciones de CORPAC S.A., formato N° 00263, en fecha 13.11.2023, en el cual precisa lo siguiente:

**RECLAMO O QUEJA:**

CORPAC no cuenta con señalética para entrada y salida, el personal de vigilancia de manera arbitraria no permite el ingreso indicando que, la puerta de acceso al aeropuerto es otra, que tampoco tiene señalética

Además cuando pedí el Libro de Reclamaciones la señorita debió pedir permiso para facilitarme el acceso al libro, el personal de CORPAC que vino indico que se entrega en función, a si la queja tenga o no validez  
Dejando de lado que el ente rector es quien decide, si mi reclamo tiene valor o

Al respecto, lamentamos las molestias ocasionadas a su persona, una vez tomado conocimiento de lo sucedido, se ha procedido a recabar la información pertinente a fin de atender su reclamo.

**PRIMERO:** Mediante CARTA GCAP.SPZO.0599.2023, notificada a su persona en fecha 14.11.2023, a través del correo consignado en su reclamo, en atención a los literales e) y f), del numeral 3), del artículo 14° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A., a fin de aclarar lo sucedido y efectuar las diligencias pertinentes, se le requirió mayor detalle sobre los hechos que motivan el reclamo y, así mismo, la presentación de una copia de su *boarding pass*, que especificara el número de vuelo, y todo aquellos documentos pertinentes y/o medios probatorios para la resolución del mismo.



## **Alvarez Gonzales, Virginia**

---

**De:** Arevalo de Guarniz, Marjorie  
**Enviado el:** miércoles, 29 de noviembre de 2023 16:02  
**Para:** arespuerto@hotmail.com  
**CC:** Borda Tamayo, Juan Samuel; Alvarez Gonzales, Virginia; Medina Miranda, Yaneth; Bayro Alvarez, Carlos Javier  
**Asunto:** RECLAMO 263. SEGUNDA CARTA.  
**Datos adjuntos:** CARTA GCAP.SPZO. 630.2023.docx RECLAMO 263. SEGUNDA CARTA.docx ok 28.11.2023 (002) (1).pdf

SR. MARIO JESUS ORMACHEA MEJIA

Por encargo del Gerente del Aeropuerto Internacional del Cusco, Ing. Samuel Borda Tamayo, me dirijo a usted en atención a su reclamo interpuesto a través del Libro de Reclamaciones de CORPAC S.A., formato N° 00263, en fecha 13.11.2023.

MARJORIE AREVALO DE GUARNIZ

Asistente de la Gerencia del Aeropuerto Internacional de Cusco CORPAC S.A

Teléf.: 01-414-1000 Anexo 8401 | Cel: 959339291

E-mail: marevalo@corpac.gob.pe / www.corpac.gob.pe Av. Velasco Astete s/n | Wanchaq | Cusco



## **Alvarez Gonzales, Virginia**

**De:** Arevalo de Guarniz, Marjorie  
**Enviado el:** miércoles, 29 de noviembre de 2023 16:14  
**Para:** Alvarez Gonzales, Virginia  
**CC:** Medina Miranda, Yaneth; Borda Tamayo, Juan Samuel; Bayro Alvarez, Carlos Javier  
**Asunto:** RECLAMO 263. SEGUNDA CARTA.

Estimada Dra. Virginia buenas tardes.

Remito el cargo del reclamo 263

---

**De:** postmaster@outlook.com <postmaster@outlook.com>  
**Enviado el:** miércoles, 29 de noviembre de 2023 16:02  
**Para:** Arevalo de Guarniz, Marjorie  
**Asunto:** Entregado: RECLAMO 263. SEGUNDA CARTA.

**El mensaje se entregó a los siguientes destinatarios:**

[arespuerto@hotmail.com](mailto:arespuerto@hotmail.com)

Asunto: RECLAMO 263. SEGUNDA CARTA.