

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

(SÍRVASE ESCRIBIR EN FORMA LEGIBLE)

Fecha y hora :

26/03/25

* Nombre o Razón Social del reclamante :

CARMEN CÁCERES VARGAS

* Domicilio : Calle/ AV / Jr.

Perú 151

Provincia :

LIMA

Departamento :

LIMA

* Tipo de Documento de Identidad

DNI

* N° de Documento de Identidad

07777444

* Correo electrónico :

Carmen.Caceres@ext.kono.cuma.org

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

SI

NO

* Teléfono :

999336697

Fijo

999336697

Celular

Representante legal / apoderado / abogado si los hubiere:

*** RECLAMO Y/O QUEJA**

Los baños están permanentemente sucios, los tachos de basura rebalsan de papeles - NADIE se preocupa de limpiar a pesar que habian 2 Trabajadores de limpieza. Vengo de visita continuamente y SIEMPRE es lo mismo.

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

Más vigilancia al personal de limpieza en especial a baños pasando control migratorio 2do piso VERGÜENZA ante nuestros VISITANTES

SE ADJUNTA (Precisar documentos adjuntos)

Fecha de la ocurrencia

26/03/25

Hora de la ocurrencia

8:54

Carmen Cáceres V

Firma y/o huella digital del usuario o del representante

[Firma]

Firma y Sello de recibido CORPAC S.A.

* Campos de llenado obligatorio

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

MTC/CORPAC.S.A.
GCAP.SPZO.239.2025.C.

Cusco, 27 de marzo del 2025

Señora:
CARMEN CACERES VARGAS
CARMEN.CACERES@EXTERNO.AUNA.ORG

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 el día 26.03.2025, a través del Libro de Reclamaciones Físico del Aeropuerto Internacional del Cusco, con el número de registro N° 00371, donde nos informa lo siguiente:

RECLAMO O QUEJA:

"LOS BAÑOS ESTAN PERMANENTEMENTE SUCIOS, LOS TACHOS DE BASURA REBALSANDE PAPELES-NADIE SE PREOCUPA DE LIMPIAR A PESAR QUE HABIAN 2 TRABAJADORES DE LIMPIEZA. VENGO DE VISITA CONTINUAMENTE Y SIEMPRE ES LO MISMO".

PEDIDO:

"MAS VIGILANCIA AL PERSONAL DE LIMPIEZA EN ESPECIAL A BAÑOS PASANDO CONTROL MIGRATORIO 2DO PISO. VERGÜENZA ANTE NUESTROS VISITANTES"

Al respecto, dejamos constancia que se ha recibido su reclamo y lamentamos las molestias causadas 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: Sobre el particular 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.SA, a fin de clarificar lo sucedido y efectuar las diligencias pertinentes, requerimos a usted **cumpla con proporcionarnos mayor detalle sobre los hechos que sustentan su reclamo**, indicando si era usuario del terminal (adjuntando su boarding pass), además de los medios probatorios que sustenten su reclamo.

Aeropuerto Internacional "Alejandro Velasco Astete"
Av. Velasco Astete s/n
Cusco - Perú



"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

SEGUNDO: De acuerdo con Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC.S.A. concordante con lo dispuesto por el segundo párrafo del Art. 37° del Reglamento para la Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN, se le otorga un plazo de dos **(02) días hábiles**, contabilizados desde el día siguiente de recibida la presente carta. La información deberá ser remitida a la dirección de correo electrónico legalcusco.corpac@gmail.com.

TERCERO: Téngase en cuenta también que, de acuerdo al Reglamentos de Atención de reclamos y solución de controversias de OSITRAN los reclamos pueden referirse, sobre las siguientes materias:

- a) La facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura. En estos casos, la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponde a la Entidad Prestadora.
- b) El condicionamiento por parte del sujeto reclamado de la atención de los reclamos formulados por los usuarios, al pago previo de la retribución facturada.
- c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora.
- d) Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de la Entidad Prestadora, sus funcionarios o dependientes.
- e) Cualquier reclamo que surja de la aplicación del REMA.
- f) Las relacionadas con el acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios responsabilidad de las Entidades Prestadoras.
- g) Las que tengan relación con defectos en la información proporcionada a los usuarios, respecto de las tarifas, o condiciones del servicio; o, información defectuosa.

CUARTO: 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.S.A.

Atentamente,

Dr. Fernando Alfredo Del Busto Novoa.
Gerente del Aeropuerto Internacional del Cusco.
CORPAC S.A.

Aeropuerto Internacional "Alejandro Velasco Astete"
Av. Velasco Astete s/n
Cusco - Perú



REMITO PEDIDO DE INFORMACION-RECLAMO 371

Usuario Practicante SPZO 01

jue 27/03/2025 16:26

Para: carmen.caceres@externo.auna.org <carmen.caceres@externo.auna.org>;

Cc: Alvarez Gonzales, Virginia <vialvarez@corpac.gob.pe>; Del Busto Novoa, Fernando Alfredo <fdelbusto@corpac.gob.pe>; Bayro Alvarez, Carlos Javier <cbayro@corpac.gob.pe>;

📎 1 archivos adjuntos (237 KB)

PRIMERA CARTA RECLAMO 371 REV VAG.pdf;

📎 Señora: CARMEN CACERES VARGAS

Previo cordial saludo, por medio del presente me dirijo a usted por encargo del Gerente del Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete-Cusco, Dr. Fernando Del Busto Novoa, con la finalidad de brindar atención a su reclamo interpuesto el día 26.03.2025, a través del libro de reclamaciones del Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete-Cusco, con el número de registro N° 71

Atte,



KATHERINE SILVANA MASIAS CASAFRANCA

Practicante Pre Profesional de la Gerencia del Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete - Cusco

E-mail: usuariospzo01@corpac.pe – Telf: 978471890

www.corpac.gob.pe

Av. Velasco Astete S/N | San Sebastián | Cusco | Perú



PERÚ

Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A.

CORPAC

CORPAC S.A. CUSCO
SECRETARIA
 Nº 948
 15 ABR 2025
 HORA: 8:40
 La recepción del documento no implica la conformidad del contenido.

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

INFORME.SPZO.JSA.0274.2025

A : GERENCIA DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL DEL CUSCO.

DE : JEFATURA DE SERVICIOS AEROPORTUARIOS – CORPAC S.A.
 Ing. Juan Samuel Borda Tamayo

ASUNTO : RESPUESTA A RECLAMO N° 000371

REFERENCIA : INFORME S/N DE FECHA 12 DE ABRIL 2024.

FECHA : CUSCO, 14 DE ABRIL 2025.

Por medio de la presente reciba un cordial saludo, así mismo se envía adjunto el documento de la referencia emitido por el Supervisor de PRAXIS CORPREM S.A.C, en descargo al reclamo N.º 000371, interpuesto por la Señora Carmen Cáceres Vargas, de fecha 26 de marzo del 2025.

Sin otro particular me despido cordialmente agradeciendo la atención a la presente.

Atentamente.

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

GERENCIA DE AEROPUERTO CUSCO	
• ADMINISTRACION ()	SI ATENCION (x)
• OPERACIONES ()	CONOCIMIENTO Y FINES (x)
• SEGURIDAD ()	RESPUESTA URGENTE
• SECRETARIA ()	COORDINACIÓN CON
• LEGAL (x)	OPINIÓN Y/O RECOMENDACION
• OFICIAL CTRL. FAUNA ()	INFORME VERBAL
	INFORME ESCRITO
	ARCHIVO
	VºBº
	GERENCIA DE AEROPUERTO CUSCO

AEROPUERTO "TNTE. ALEJANDRO VELASCO ASTETE"
AV. VELASCO ASTETE S/N TELÉFONO (084) 222601
CUSCO - PRÚ



PRESENTO DESCARGOS

Ing. Samuel Borda Tamayo
Jefe de Servicios Aeroportuarios.
Aeropuerto Internacional Velasco Astete del Cusco

ASUNTO: CONTESTACIÓN DEL RECLAMO INTERPUESTO POR LA SRA. CARMEN CACERES VARGAS.

DISCIPLINADO: PRAXIS CORPREM SAC.

Es grato dirigirme a usted con la finalidad de emitir un informe detallado respecto del estado del servicio de limpieza del Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete de Cusco, con la finalidad de dar atención al reclamo presentado por la Sra. Carmen Caceres Vargas con registro Nro. 000371 en el libro de Reclamos de CORPACS.A.

Sobre el reclamo presentado el día 26/03/2025 presento los descargos correspondientes, respecto a los tachos llenos suele pasar en momentos de mayor afluencia debido a ciertos factores como son vuelos retrasados y/o cancelados y a su vez se ven perjudicados los servicios higiénicos (por los mismos factores mencionados líneas arriba) dado que en esos intervalos de tiempo; el personal de limpieza destacado no puede intervenir debido a la congestión de usuarios presentes: lo que si el personal asignado actúa a la brevedad posible una vez liberados los servicios higiénicos para así dejar en excelentes condiciones.



PRAXIS CORPREM SAC
Samuel Borda Tamayo
Cristhian Montalvan Coronel
SUPERVISOR

“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

MTC/CORPAC.S.A.
GCAP.SPZO.317.2025.C.

Cusco, 15 de abril del 2025

Señora:
CARMEN CACERES VARGAS
CARMEN.CACERES@EXTERNO.AUNA.ORG

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 el día 26.03.2025, a través del Libro de Reclamaciones Físico del Aeropuerto Internacional del Cusco, con el número de registro N° 00371, donde nos informa lo siguiente:

RECLAMO O QUEJA:

“LOS BAÑOS ESTAN PERMANENTEMENTE SUCIOS, LOS TACHOS DE BASURA REBALSANDE PAPELES-NADIE SE PREOCUPA DE LIMPIAR A PESAR QUE HABIAN 2 TRABAJADORES DE LIMPIEZA. VENGO DE VISITA CONTINUAMENTE Y SIEMPRE ES LO MISMO”.

PEDIDO:

“MAS VIGILANCIA AL PERSONAL DE LIMPIEZA EN ESPECIAL A BAÑOS PASANDO CONTROL MIGRATORIO 2DO PISO. VERGÜENZA ANTE NUESTROS VISITANTES”

Al respecto, debemos indicar lo siguiente:

PRIMERO: Mediante Carta GCAP.SPZO.239.2025.C, notificado a su persona en fecha 27.03.2025, a través del correo electrónico consignado en su reclamo; se le requirió a usted cumpla con proporcionarnos mayor detalle sobre los hechos que sustentan su reclamo, además de los medios probatorios que sustenten los hechos que usted reclama, a fin de clarificar lo sucedido y poder efectuar las diligencias pertinentes, ello 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., en concordancia con los literales f) y g) del Art. 37° del Reglamento para solución de controversias y atención de reclamos del OSITRAN. Sin embargo, hasta la fecha no hemos recibido la

Aeropuerto Internacional “Alejandro Velasco Astete”
Av. Velasco Astete s/n
Cusco - Perú



“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

información que se le requirió, por lo tanto, no fue posible acreditar su calidad de usuario de este terminal aéreo.

SEGUNDO: Ahora bien, debemos señalar que CORPAC SA. ha realizado las coordinaciones pertinentes para investigar y esclarecer los hechos que dieron origen a vuestro reclamo, en ese sentido, se obtuvo el INFORME.SPZO.JSA.0274.2025 emitida por el Ing. Juan Samuel Borda Tamayo en calidad de Jefe del Área de Servicios Aeroportuarios, anexando el descargo del Sr. Chistian Montalván Coronel quien en calidad de supervisor de la empresa Praxis Corprem Sac, dio cuenta de lo siguiente:



Cusco, 12 de abril del 2025

PRESENTO DESCARGOS

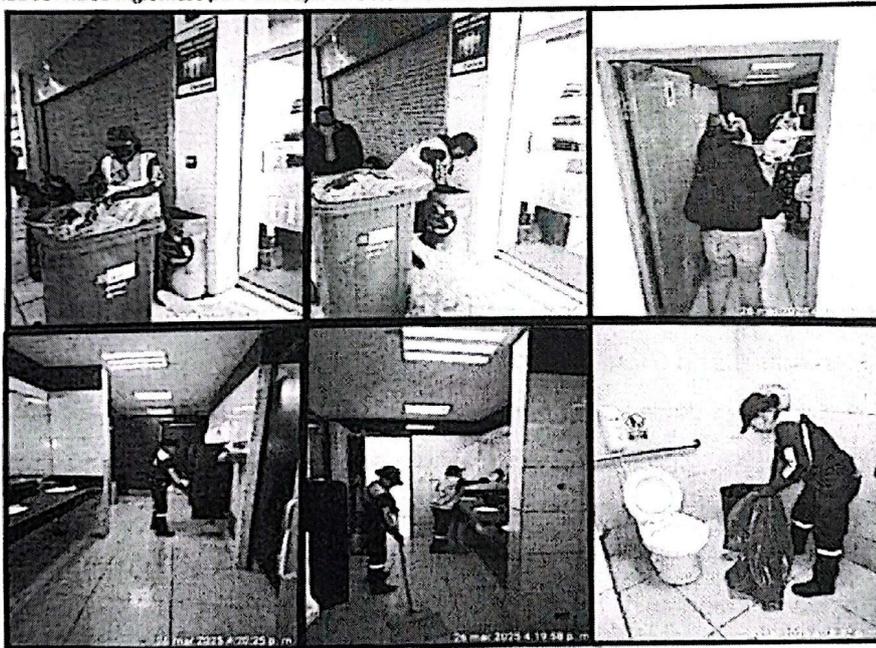
Ing. Samuel Borda Tamayo
Jefe de Servicios Aeroportuarios.
Aeropuerto Internacional Velasco Astete del Cusco

ASUNTO: CONTESTACIÓN DEL RECLAMO INTERPUESTO POR LA SRA. CARMEN CACERES VARGAS.

DISCIPLINADO: PRAXIS CORPREM SAC.

Es grato dirigirme a usted con la finalidad de emitir un informe detallado respecto del estado del servicio de limpieza del Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete de Cusco, con la finalidad de dar atención al reclamo presentado por la Sra. Carmen Caceres Vargas con registro Nro. 000371 en el libro de Reclamos de CORPAC S.A.

Sobre el reclamo presentado el día 26/03/2025 presento los descargos correspondientes, respecto a los tachos llenos suele pasar en momentos de mayor afluencia debido a ciertos factores como son vuelos retrasados y/o cancelados y a su vez se ven perjudicados los servicios higiénicos (por los mismos factores mencionados líneas arriba) dado que en esos intervalos de tiempo; el personal de limpieza destacado no puede intervenir debido a la congestión de usuarios presentes; lo que si el personal asignado actúa a la brevedad posible una vez liberados los servicios higiénicos para así dejar en excelentes condiciones.



Razón Social: PRAXIS CORPREM S.A.C.
RUC: 2060240168
Email: praxiscorp@praxiscorp.com - www.praxiscorp.com

Dirección: Calle Teresa González de Fanning N° 502 Int. 201 Urb. Callao
Cusco y Arequipa - Los Olivos
Teléfono: 01 605-0963 / 01 521-4817

Aeropuerto Internacional “Alejandro Velasco Astete”
Av. Velasco Astete s/n
Cusco - Perú



“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

TERCERO: En ese sentido, como se puede advertir de las imágenes adjuntas al descargo presentado, el personal encargado de la limpieza de los servicios higiénicos procede a realizar las labores correspondientes una vez que estos son liberados, ello en atención a la alta afluencia de pasajeros ocasionada por situaciones externas a los servicios que brinda esta sede aeroportuaria. Cabe señalar que no se ha podido acreditar que usted haya sido usuario del terminal, ni ha presentado medios probatorios que permitan sustentar su reclamo. Por las consideraciones expuestas, su reclamo se declara **INADMISIBLE**, conforme a lo establecido en el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A.

CUARTO: Sin perjuicio de lo anterior, hacemos de su conocimiento que, de no estar conforme con la respuesta emitida, conforme los artículos 36° y 38° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de los Usuarios de CORPAC SA, usted podrá interponer 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.

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,

Mgt. Carlos Javier Bayro Álvarez (e).
Gerente del Aeropuerto Internacional del Cusco.
CORPAC S.A.

REMITO RESPUESTA A RECLAMO

Usuario Practicante SPZO 01

mar 15/04/2025 14:02

Para: carmen.caceres@externo.auna.org <carmen.caceres@externo.auna.org>;

Cc: Alvarez Gonzales, Virginia <vialvarez@corpac.gob.pe>; Bayro Alvarez, Carlos Javier <cbayro@corpac.gob.pe>; Arevalo de Guarniz, Marjorie <marevalo@corpac.gob.pe>;

📎 1 archivos adjuntos (553 KB)

SEGUNDA CARTA DE RECLAMO 371.pdf;

Señora: CARMEN CACERES VARGAS

Previo cordial saludo, por medio del presente me dirijo a usted por encargo del Gerente del Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete-Cusco, Mgt. Carlos Javier Bayro Alvarez, con la finalidad de brindar atención a su reclamo interpuesto el día 26.03.2025, a través del libro de reclamaciones del Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete-Cusco, con el número de registro N° 71

Atte,



KATHERINE SILVANA MASIAS CASAFRANCA

Practicante Pre Profesional de la Gerencia del Aeropuerto Internacional
Alejandro Velasco Astete - Cusco

E-mail: usuariospzo01@corpac.pe – Telf: 978471890

www.corpac.gob.pe

Av. Velasco Astete S/N | San Sebastián | Cusco | Perú