

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

DETALLE RECLAMO R-2025-00730

(!) Campos de llenado obligatorio

Fecha de Registro 31 de Marzo del 2025

DATOS DEL RECLAMANTE

Nombre(s) ALLISON	Apellido(s) UGARTE	Tipo de Documento DNI	N° de Documento 72613215	Teléfono 571397904
Dirección 11840 DUNLOP CT	Departamento LIMA	Provincia LIMA	Distrito SANTIAGO DE SURCO	
Representante Legal / Apoderado / Abogado, (Si lo hubiera)	Correo ALLI061196@GMAIL.COM	Medio de Respuesta E-MAIL		
Aeropuerto CUSCO - VELAZCO ASTETE	Fecha Ocurrencia 28/03/2025	Número Correlativo Físico		

RECLAMO Y/O QUEJA

ESTIMADOS,

EL VIERNES 28 DE MARZO, MIENTRAS REGRESABA DE CUSCO A LIMA Y POSTERIORMENTE A ESTADOS UNIDOS, SUFRÍ UNA DESCOMPENSACIÓN DEBIDO A LA ALTITUD. VIAJABA CON MI ESPOSO PARA QUE CONOCIERA LA BELLEZA DE NUESTRO PAÍS, YA QUE NO RESIDO EN PERÚ DESDE HACE AÑOS.

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

SOLICITO QUE SE REALICE UNA INVESTIGACIÓN EXHAUSTIVA SOBRE EL INCIDENTE OCURRIDO EN EL TÓPICO DEL AEROPUERTO EL PASADO 28 DE MARZO, SE IDENTIFIQUE AL RESPONSABLE (PRESUNTAMENTE IDENTIFICADO COMO JOSÉ CÁCERES), Y SE APLIQUEN LAS SANCIONES CORRESPONDIENTES. ASIMISMO, REQUIERO QUE SE ADOPTEN MEDIDAS INMEDIATAS PARA REVISAR Y MEJORAR LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN MÉDICA EN EL AEROPUERTO, INCLUYENDO LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL, A FIN DE GARANTIZAR LA SEGURIDAD Y EL BIENESTAR DE LOS USUARIOS.

PRUEBAS QUE ACOMPAÑAN AL RECLAMO

SOLICITO QUE SE REALICE UNA INVESTIGACIÓN EXHAUSTIVA SOBRE EL INCIDENTE OCURRIDO EN EL TÓPICO DEL AEROPUERTO EL PASADO 28 DE MARZO, SE IDENTIFIQUE AL RESPONSABLE (PRESUNTAMENTE IDENTIFICADO COMO JOSÉ CÁCERES), Y SE APLIQUEN LAS SANCIONES CORRESPONDIENTES. ASIMISMO, REQUIERO QUE SE ADOPTEN MEDIDAS INMEDIATAS PARA REVISAR Y MEJORAR LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN MÉDICA EN EL AEROPUERTO, INCLUYENDO LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL, A FIN DE GARANTIZAR LA

ADJUNTOS

Archivo	Nombre Archivo	Descargar
Ingrese datos de búsqueda.		

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

MTC/CORPAC.S.A.
GCAP.SPZO.261.2025.C.

Cusco, 01 de abril del 2025

Señora:
ALLISON UGARTE
ALLI061196@GMAIL.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 el día 31.03.2025, a través del buzón de reclamos, registrado en el Libro de Reclamaciones Físico del Aeropuerto Internacional del Cusco, con el número de registro N° 00372, donde nos informa lo siguiente:

RECLAMO O QUEJA:

"ESTIMADOS

EL VIERNES 20 DE MARZO, MIENTRAS REGRESABA DE CUSCO A LIMA Y POSTERIORMENTE A ESTADOS UNIDOS, SUFRI UNA DESCOMPENSACIÓN DEBIDO A LA ALTITUD VIAJABA CON MI ESPOSO PARA QUE CONOCIERA LA BELLEZA DE NUESTRO PAIS, YA QUE NO RESIDO EN PERU DESDE HACE AÑOS".

PEDIDO:

"SOLICITO QUE SE REALICE UNA INVESTIGACIÓN EXHAUSTIVA SOBRE EL INCIDENTE OCURRIDO EN EL TOPICO DEL AEROPUERTO EL PASADO 20 DE MARZO, SE IDENTIFIQUE AL RESPONSABLE (PRESUNTAMENTE IDENTIFICADO COMO JOSE CACERES Y SE APLIQUEN LAS SANCIONES CORRESPONDIENTES ASIMISMO, REQUIERO QUE SE ADOPTEN MEDIDAS INMEDIATAS PARA REVISAR Y MEJORAR LOS PROTOCOLOS DE ATENCION MEDICA EN EL AEROPUERTO, INCLUYENDO LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL A FIN DE GARANTIZAR LA SEGURIDAD Y EL BIENESTAR DE LOS USUARIOS"

PRUEBAS QUE ACOMPAÑAN AL RECLAMO:

"SOLICITO QUE SE REALICE UNA INVESTIGACIÓN EXHAUSTIVA SOBRE EL INCIDENTE OCURRIDO EN EL TOPICO DEL AEROPUERTO EL PASADO 20

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



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

DE MARZO, SE IDENTIFIQUE AL RESPONSABLE (PRESUNTAMENTE IDENTIFICADO COMO JOSÉ CÁCERES) Y SE APLIQUEN LAS SANCIONES CORRESPONDIENTES ASIMISMO, REQUIERO QUE SE ADOPTEN MEDIDAS INMEDIATAS PARA REVISAR Y MEJORAR LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN MEDICA EN EL AEROPUERTO, INCLUYENDO LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL, A FIN DE GARANTIZAR LA (...)"

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.

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.

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

- 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,


CORPAC S.A.
.....
Mgt. Carlos Javier Bayro Alvarez
GERENTE DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL - CUSCO
CORPAC S.A.

REMITO PEDIDO DE INFORMACION-RECLAMO

Usuario Practicante SPZO 01

mar 1/04/2025 14:58

Para ALLI061196@GMAIL.COM <ALLI061196@GMAIL.COM>;

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

1 archivos adjuntos (250 KB)

PRIMERA CARTA RECLAMO 372.pdf;

Señora:

ALLISON UGARTE

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 31.03.2025, a través del Buzón de reclamos, consignado en el libro de reclamaciones del Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete-Cusco, con el número de registro N° 00372.

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

MTC/CORPAC.S.A.
GCAP.SPZO.281.2025

Cusco, 09 de abril del 2025

Señor:
LIC. JOSÉ CÁCERES BACA
Presente. -

Asunto: Solicitud de informe sobre reclamo presentado por la Sra. Allison Ugarte
reclamo Nro. 372

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted, a fin de solicitarle formalmente la elaboración y remisión de un informe detallado respecto a los hechos descritos en el reclamo presentado por la señora Allison Ugarte, con fecha 31 de marzo de 2025, el cual se adjunta a la presente comunicación.

Dicho informe deberá contener una exposición clara y precisa de los antecedentes, acciones realizadas, responsables involucrados —de ser el caso— y cualquier documentación o sustento pertinente que permita esclarecer lo ocurrido.

Agradeceremos que este informe sea remitido en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la recepción de esta comunicación.

Sin otro particular, quedamos atentos a su pronta respuesta.

Atentamente,

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



Mgt. José Antonio Cáceres Baca
CER. 68219 INE. C. REG. 12152
REDA. 2009
Fdu: 9-04-25
HORA: 13:02 pm

Cusco, 10 abril de 2025

INFORME N° 01 – GCAP.SPZO.281.2025

ASUNTO : Informe de Asistencia médica 28 marzo 2025

A : Mgt. Carlos Javier Bayro Alvarez
Gerente del Aeropuerto Internacional del Cusco.
CORPAC S.A

DE : José Ademir Cáceres Baca



Tengo a bien dirigirme a usted para saludarle cordialmente, asimismo para informarle acerca de la asistencia médica de la paciente ALLISON UGARTE con DNI: 72613215, insuficiencia respiratoria que se le brindo información en nuestras instalaciones Aeropuerto Alejandro Velasco Astete cusco el día 28 de marzo del 2025.

EQUIPO QUE BRINDO ATENCION MEDICA:

Medico: William Yujra Lopez

Licenciado en Enfermería: José Ademir Cáceres Baca

DATOS DE LA PACIENTE:

- Nombre: ALLISON UGARTE
- DNI: 72613215
- EDAD: Años

La señora ingresa con su esposo al TOPICO durante la mañana indicando que quiere adelantar su vuelo, porque tiene conexión a Estados Unidos y ella lo está pasando muy mal en cusco e indicando como sea tiene que viajar, se le indica que estamos en proceso de abastecimiento al tópic de medicamentos e insumos el cual no había oxígeno para administrarle, muy molesta la señora al comunicado que le di, se recomienda acudir a una clínica o hospital de mayor complejidad y que le evalué un especialista y que tiene que pagar o si no que vaya a los hospitales nacionales que la atención es gratis, que presente su certificado médico a la empresa o aerolínea que va

volar, molesta y ofuscada al salir la señora pregunta mi nombre, CUAL ES SU NOMBRE y le respondo mi nombre es JOSÉ CÁCERES. Es toda la información que se le brindo, no selo registra en TOPICO porque no se le atendió solo se le brindo información y que se apersona a la aerolínea con su certificado médico.

CONCLUSIÓN:

Cabe recalcar que para esas fechas el tópico no cuenta con medicamentos ni implementos para estabilizar al paciente implementos básicos como camilla porta sueros ni medicamentos. Ya para la fecha 04/04/2025 recién nos dispensan medicamentos por el personal de corpac, por lo cual solo se procedía a dar las recomendaciones e información del caso y en algunos casos de pacientes descompensados severos se procedía a traslado en el caso puntual de la paciente en mención se explica que no contamos con medicamentos y que no tenemos implementos básicos para la aplicación de medicamento para su estabilización por este motivo se le indica a paciente que lo ideal sería en caso de sentirse mal acudir a su seguro correspondiente para una reevaluación con pruebas diagnósticas.

Atentamente,

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

MTC/CORPAC.S.A.
GCAP.SPZO.324.2025

Cusco, 21 de abril del 2025

Señor:
LIC. JOSÉ CÁCERES BACA
Presente.-

Asunto : Solicitud de informe ampliatorio sobre reclamo presentado por la
Sra. Allison Ugarte reclamo Nro. 372

Ref. : Informe N° 01-GCAP.SPZO.281.2025

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted, a fin de solicitarle formalmente la elaboración y remisión de un informe ampliatorio en mérito del documento que se adjunta al presente. (Bording pass de la reclamante, y constancia de plin efectuado por la reclamante a su número de celular 987102037).

Agradeceremos que este informe sea remitido en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas contadas a partir de la recepción de esta comunicación.

Sin otro particular, quedamos atentos a su pronta respuesta.

Atentamente,


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

Re: REITERAMOS PEDIDO DE INFORMACION

Allison Catherine Ugarte <alli061196@gmail.com>

mié 16/04/2025 18:23

Para: Usuario Practicante SPZO 01 <usuariospzo01@corpac.pe>;

Buenas tardes, el correo que me enviaron lamentablemente llegó a la carpeta de spam. Recién hoy he visto el mensaje. Adjunto mi boarding pass y el deposito.

Order Nº LA04559035CBZ

Allison Ugarte

Latam

2:07

4G

X

Flight

Mar 24, 2025

LA2013

Operated by LP

Seat

10E

Economy

047 · Reservation GMMMGH



At boarding gate 4:10 PM

The boarding process will finish at 4:50 PM

Terminal

1

Door/Gate

-

Boarding

Group 5

Share

Add to Apple Wallet

Lima to Cusco

Flight 1 of 1

5:10 PM

LIM

J Chavez Intl.



LA2013 1h 25m

6:35 PM

CUZ

A. Velasco
Astete

Scotiabank.

28 mar., 02:07 p. m.

¡Plin y listo!

Cuenta de origen: Cuenta Sueldo
**** *2670

Enviado a: Jose A Caceres B
987 102 037

Monto: S/ 30.00

Destino: Yape

Comisión: Gratis



Con Plin envías dinero gratis, de inmediato y a toda hora.

Te hemos enviado esta constancia a:
g*****@gmail.com



Ir al inicio



Compartir
constancia

Gracias,
Allison Ugarte

On Wed, Apr 16, 2025 at 12:52 PM Usuario Practicante SPZO 01 <usuariospzo01@corpac.pe> wrote:

Cusco, 22 abril de 2025

INFORME N° 01 – GCAP.SPZO.281.2025

ASUNTO : Ampliación de informe N°372

A : Mgt. Carlos Javier Bayro Alvarez
Gerente del Aeropuerto Internacional del Cusco.
CORPAC S.A

DE : José Ademir Cáceres Baca

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarle cordialmente, asimismo para informarle acerca de la asistencia médica de la paciente ALLISON UGARTE con DNI: 72613215, insuficiencia respiratoria que se le brindo información en nuestras instalaciones Aeropuerto Alejandro Velasco Astete cusco el día 28 de marzo del 2025.

EQUIPO QUE BRINDO ATENCION MEDICA:

Medico: William Yujra Lopez

Licenciado en Enfermería: José Ademir Cáceres Baca

Soy Lic. José Cáceres tengo una familia le pido mil disculpas a la señora Allison Ugarte si le incomodé le comenté que estamos un proceso de abastecimiento en ese momento no teníamos medicamentos ni insumos, y le dije que la atención es gratis. Que no nos han abastecido de material ni insumos, el cual en ese momento no había oxígeno el balón pequeño que nos dio corpac estaba vacío, y que nosotros recargamos el balón en una ocasión, por eso le dije que nos deje su voluntad para realizar la recarga, y le pase mi número de celular cuando me pidió pero, no le ise de manera lucrativa si no por el bienestar de los pasajeros que venían a su atención y poder darles oxígeno, y no quedar mal a tanto reclamo decían para que están si no tienen con que atender, yo les llame en su momento a los encargados que den una solución sin respuesta, es en cuanto puedo informar con la verdad de mi persona.

CONCLUSIÓN:



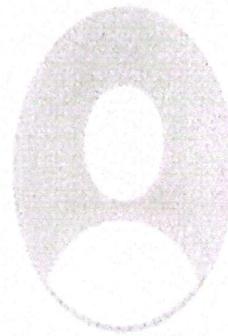
Cabe recalcar que para esas fechas el t3pico no cuenta con medicamentos ni implementos para estabilizar al paciente implementos b3asicos como camilla porta sueros ni medicamentos. Ya para la fecha 04/04/2025 reci3n nos dispensan medicamentos por el personal de corpac, por lo cual solo se proced3a a dar las recomendaciones e informaci3n del caso y en algunos casos de pacientes descompensados severos se proced3a a traslado en el caso puntual de la paciente en menc3n se explica que no contamos con medicamentos y que no tenemos implementos b3asicos para la aplicaci3n de medicamento para su estabilizaci3n por este motivo se le indica a paciente que lo ideal ser3a en caso de sentirse mal acudir a su seguro correspondiente para una reevaluaci3n con pruebas diagn3sticas. .

Atentamente,



Mg. Jos3e Ademir C3ceres Baca
CEP. 64218 RISE. EMERG. 12132
REN. 2809

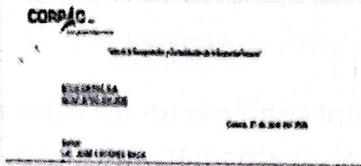
GERENCIA DE AEROPUERTO CUSCO	
• ADMINISTRACI3N ()	SU ATENCI3N
• OPERACIONES ()	CONOCIMIENTOS Y FINES
• SEGURIDAD ()	RESPUESTA URGENTE
• SECRETARIA ()	COORDINACI3N CON
• LEGAL ()	OPINI3N Y/O RECOMENDACI3N
• OFICIAL CTRL. FAUNA ()	INFORME VERBAL
	INFORME ESCRITO
	ARCHIVO
	V3B*
	GERENCIA DE AEROPUERTO CUSCO



+51 987 102 037

HOY

Los mensajes y las llamadas están cifrados de extremo a extremo. Solo las personas en este chat pueden leerlos, escucharlos o compartirlos. Haz clic para obtener más información.



Carta 324.pdf
3 páginas • PDF • 713 KB

Estimado Lic. José A. Cáceres Baca,
Reciba un cordial saludo.
Por encargo del Mg. Carlos Javier Bayro Álvarez,
Gerente del Aeropuerto Internacional Alejandro
Velasco Astete, se le notifica la carta MTC/CORPAC
S.A. GCAP.SPZO.342.2025. Le solicitamos
amablemente emitir lo requerido dentro del plazo
de 24 horas.
Atentamente,
Área Legal del ANA

10:15 AM '27

+ Escribe un mensaje



Reportar a ...

Archivos, enlaces y documentos 1 >

★ Mensajes destacados >

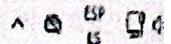
🔕 Silenciar notificaciones

🕒 Mensajes temporales
Desactivados >

🔒 Cifrado
Los mensajes están cifrados de extremo a extremo.
Haz clic para verificarlo.

🚫 Bloquear a ...

Búsqueda



Alvarez Gonzales, Virginia

Para: Marjorie Arevalo de Guarniz
Asunto: RV:

De: Allison Catherine Ugarte <alli061196@gmail.com>
Enviado: martes, 22 de abril de 2025 09:43
Para: Usuario Practicante SPZO 01
Asunto: Re: REITERAMOS PEDIDO DE INFORMACION

Estimados señores:



Me dirijo a ustedes para expresar mi profunda indignación y malestar ante un hecho sumamente grave: he recibido un correo electrónico directamente de la persona contra la cual presenté una queja formal ante su organización. Este incidente indica que mi dirección de correo electrónico fue compartida sin mi consentimiento, lo cual constituye una violación flagrante de mi privacidad y confidencialidad.

Esta situación no solo demuestra una falta de profesionalismo y consideración por parte de su equipo, sino que también representa una negligencia inaceptable en el manejo de datos personales sensibles. La divulgación no autorizada de mi información ha generado un perjuicio significativo y ha comprometido mi confianza en su institución.



Exijo una explicación inmediata sobre los motivos que llevaron a esta divulgación indebida, así como la identificación de los responsables de este acto. Asimismo, solicito que se implementen medidas correctivas urgentes para garantizar que situaciones similares no vuelvan a ocurrir en el futuro.

Espero una respuesta formal por escrito en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles. De no recibir una contestación satisfactoria en el tiempo estipulado, me veré en la necesidad de acudir a las instancias legales correspondientes para salvaguardar mis derechos.

On Wed, Apr 16, 2025 at 7:23 PM Allison Catherine Ugarte <alli061196@gmail.com> wrote:

Buenas tardes, el correo que me enviaron lamentablemente llegó a la carpeta de spam. Recién hoy he visto el mensaje.

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

MTC/CORPAC.S.A.
GCAP.SPZO.333.2025.C.

Cusco, 23 de abril del 2025

Señora:
ALLISON UGARTE
ALLI061196@GMAIL.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 el día 31.03.2025, a través del buzón de reclamos, registrado en el Libro de Reclamaciones Físico del Aeropuerto Internacional del Cusco, con el número de registro N° 00372, donde nos informa lo siguiente:

RECLAMO O QUEJA:

"ESTIMADOS

EL VIERNES 20 DE MARZO, MIENTRAS REGRESABA DE CUSCO A LIMA Y POSTERIORMENTE A ESTADOS UNIDOS, SUFRI UNA DESCOMPENSACIÓN DEBIDO A LA ALTITUD VIAJABA CON MI ESPOSO PARA QUE CONOCIERA LA BELLEZA DE NUESTRO PAIS, YA QUE NO RESIDO EN PERU DESDE HACE AÑOS (...)"

PEDIDO:

"SOLICITO QUE SE REALICE UNA INVESTIGACIÓN EXHAUSTIVA SOBRE EL INCIDENTE OCURRIDO EN EL TOPICO DEL AEROPUERTO EL PASADO 20 DE MARZO, SE IDENTIFIQUE AL RESPONSABLE (PRESUNTAMENTE IDENTIFICADO COMO JOSE CACERES Y SE APLIQUEN LAS SANCIONES CORRESPONDIENTES, ASIMISMO, REQUIERO QUE SE ADOPTEN MEDIDAS INMEDIATAS PARA REVISAR Y MEJORAR LOS PROTOCOLOS DE ATENCION MEDICA EN EL AEROPUERTO, INCLUYENDO LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL A FIN DE GARANTIZAR LA SEGURIDAD Y EL BIENESTAR DE LOS USUARIOS"

PRUEBAS QUE ACOMPAÑAN AL RECLAMO:

"SOLICITO QUE SE REALICE UNA INVESTIGACIÓN EXHAUSTIVA SOBRE EL INCIDENTE OCURRIDO EN EL TOPICO DEL AEROPUERTO EL PASADO 20

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



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

DE MARZO, SE IDENTIFIQUE AL RESPONSABLE (PRESUNTAMENTE IDENTIFICADO COMO JOSÉ CÁCERES) Y SE APLIQUEN LAS SANCIONES CORRESPONDIENTES, ASIMISMO, REQUIERO QUE SE ADOPTEN MEDIDAS INMEDIATAS PARA REVISAR Y MEJORAR LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN MEDICA EN EL AEROPUERTO, INCLUYENDO LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL, A FIN DE GARANTIZAR LA (...).”

Al respecto, debemos precisar lo siguiente:

PRIMERO: Mediante Carta GCAP SPZO 261.2025.C, notificado a su persona en fecha 01.03.2025, 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 y asimismo nos adjunte una copia de su boarding pass, además de solicitar que adjunte cualquier otro medio probatorio que sustenten los hechos que usted reclama. 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, a fin de clarificar lo sucedido y poder efectuar las diligencias pertinentes.

SEGUNDO: En ese sentido, usted remitió la siguiente información a través de su correo electrónico:



JEFE DE ÁREA DE ADMINISTRACIÓN
VºBº
CORPAC S.A. CUSCO

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

Allison Catherine Ugarte <ALLI061196@GMAIL.COM>
mar 18:04 18.03
Usuario Practicante SPZO 01

Buenas tardes, el correo que me enviaron lamentablemente llegó a la carpeta de spam. Recién hoy he visto el mensaje. Adjunto mi boarding pass y el depósito.

Order Nº: LA04519015CBZ
Allison Ugarte
Lufam

Flight
Mar 24, 2025
LA2013
Operated by LP
Seat
10E
Economy

047 Reservation CMNMGH



At boarding gate 4:10 PM
The boarding process will finish at **4:50 PM**

Terminal	Door/Gate	Boarding Group
1	-	5

Share

Add to Apple Wallet

Lima to Cusco
Flight 1 of 1

5:10 PM

LIM

J. Chavez Intl.



LA2013 1h 25m

6:35 PM
CUZ

A. Velasco
Astete

2:07

4G

X

Scotiabank.

28 mar., 02:01 p. m.

¡Plin y listo!

Cuenta de origen: Cuenta Sueldo
*****2670
Enviado a: Jose A. Caceres B
987 102 037
Monto: S/ 30.00
Destino: Yape
Comisión: Gratis



Con Plin envías dinero gratis, de inmediato y a toda hora.

Te hemos enviado esta constancia a:
g*****@gmail.com

Ir al Inicio

Compartir constancia



Posteriormente, en fecha 22.04.2025, remitió un correo en el cual da a conocer lo siguiente:

Allison Catherine Ugarte <ALLI061196@GMAIL.COM>
Ayer, 09:44
Usuario Practicante SPZO 01

Responder a todos

Recibiste este mensaje el 22/04/2025 09:43

Estimados señores:

Me dirijo a ustedes para expresar mi profunda indignación y malestar ante un hecho sumamente grave: he recibido un correo electrónico directamente de la persona contra la cual presenté una queja formal ante su organización. Este incidente indica que mi dirección de correo electrónico fue compartida sin mi consentimiento, lo cual constituye una violación flagrante de mi privacidad y confidencialidad.

Esta situación no solo demuestra una falta de profesionalismo y consideración por parte de su equipo, sino que también representa una negligencia inaceptable en el manejo de datos personales sensibles. La divulgación no autorizada de mi información ha generado un perjuicio significativo y ha comprometido mi confianza en su institución.

Exijo una explicación inmediata sobre los motivos que llevaron a esta divulgación indebida, así como la identificación de los responsables de este acto. Asimismo, solicito que se implementen medidas correctivas urgentes para garantizar que situaciones similares no vuelvan a ocurrir en el futuro.

Espero una respuesta formal por escrito en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles. De no recibir una contestación satisfactoria en el tiempo estipulado, me veré en la necesidad de acudir a las instancias legales correspondientes para salvaguardar mis derechos.

...

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



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

TERCERO: Debemos señalar que CORPAC SA. realizó las diligencias necesarias a fin de clarificar lo sucedido, en tal sentido se obtuvo el descargo del Lic. José Ademir Cáceres Baca quien emitió el Informe N° 01-GCAP.SPZO.281.2025 informando lo siguiente:

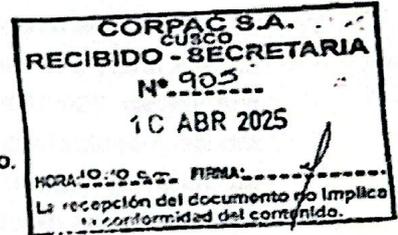
Cusco, 10 abril de 2025

INFORME N° 01 – GCAP.SPZO.281.2025

ASUNTO : Informe de Asistencia médica 28 marzo 2025

A : Mgt. Carlos Javier Bayro Alvarez
Gerente del Aeropuerto Internacional del Cusco.
CORPAC S.A

DE : José Ademir Cáceres Baca



Tengo a bien dirigirme a usted para saludarle cordialmente, asimismo para informarle acerca de la asistencia médica de la paciente ALLISON UGARTE con DNI: 72613215, insuficiencia respiratoria que se le brindo información en nuestras instalaciones Aeropuerto Alejandro Velasco Astete cusco el día 28 de marzo del 2025.

EQUIPO QUE BRINDO ATENCION MEDICA:

Medico: William Yujra Lopez

Licenciado en Enfermería: José Ademir Cáceres Baca

DATOS DE LA PACIENTE:

- Nombre: ALLISON UGARTE
- DNI: 72613215
- EDAD: Años

La señora ingresa con su esposo al TOPICO durante la mañana indicando que quiere adelantar su vuelo, porque tiene conexión a Estados Unidos y ella lo está pasando muy mal en cusco e indicando como sea tiene que viajar, se le indica que estamos en proceso de abastecimiento al tópico de medicamentos e insumos el cual no había oxígeno para administrarle, muy molesta la señora al comunicado que le di, se recomienda acudir a una clínica o hospital de mayor complejidad y que le evalué un especialista y que tiene que pagar o si no que vaya a los hospitales nacionales que la atención es gratis, que presente su certificado médico a la empresa o aerolínea que va



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

volar, molesta y ofuscada al salir la señora pregunta mi nombre, CUAL ES SU NOMBRE y le respondo mi nombre es JOSÉ CÁCERES. Es toda la información que se le brindo, no solo registra en TOPICO porque no se le atendió solo se le brindo información y que se apersona a la aerolínea con su certificado médico.

CONCLUSIÓN:

Cabe recalcar que para esas fechas el tópic no cuenta con medicamentos ni implementos para estabilizar al paciente implementos básicos como camilla porta sueros ni medicamentos. Ya para la fecha 04/04/2025 recién nos dispensan medicamentos por el personal de corpac, por lo cual solo se procedía a dar las recomendaciones e información del caso y en algunos casos de pacientes descompensados severos se procedía a traslado en el caso puntual de la paciente en mención se explica que no contamos con medicamentos y que no tenemos implementos básicos para la aplicación de medicamento para su estabilización por este motivo se le indica a paciente que lo ideal sería en caso de sentirse mal acudir a su seguro correspondiente para una reevaluación con pruebas diagnósticas.

Atentamente,



[Handwritten signature]
 Sr. José César Cáceres Basc
 CEP-66214 VUELO COMERCIAL
 RE N.º 2022

GERENCIA DE AEROPUERTO CUSCO	
• ADMINISTRACIÓN	()
• OPERACIONES	()
• SEGURIDAD	()
• SECRETARIA	()
• LEGAL	(X)
• OFICIAL CTRL. FAUNA	()

ASISTENCIA
 CONECTIVOS Y FINES
 INCIDENCIAS
 COORDINACIÓN CON
 COMPAÑIA O RECOMENDACION
 INFORME VERBAL
 INFORME ESCRITO
 ANEXO

VºBº
 GERENCIA DE AEROPUERTO CUSCO



Sin embargo, luego de recibir su boarding pass y la constancia de pago por plin, se solicitó al citado Licenciado que emita un Informe Ampliatorio respecto a los hechos materia del presente reclamo, obteniendo el siguiente informe:

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

Cusco, 22 abril de 2025

INFORME N° 01 – GCAP.SPZO.281.2025

ASUNTO : Ampliación de Informe N°372

A : Mgt. Carlos Javier Bayro Alvarez
Gerente del Aeropuerto Internacional del Cusco.
CORPAC S.A

DE : José Ademir Cáceres Baca

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarle cordialmente, asimismo para informarle acerca de la asistencia médica de la paciente ALLISON UGARTE con DNI: 72613215, insuficiencia respiratoria que se le brindo información en nuestras instalaciones Aeropuerto Alejandro Velasco Astete cusco el día 28 de marzo del 2025.

EQUIPO QUE BRINDO ATENCION MEDICA:

Medico: William Yujra Lopez

Licenciado en Enfermería: José Ademir Cáceres Baca

Soy Lic. José Cáceres tengo una familia le pido mil disculpas a la señora Allison Ugarte si le incomodé le comenté que estamos un proceso de abastecimiento en ese momento no teníamos medicamentos ni insumos, y le dije que la atención es gratis. Que no nos han abastecido de material ni insumos, el cual en ese momento no había oxígeno el balón pequeño que nos dio corpac estaba vacío, y que nosotros recargamos el balón en una ocasión, por eso le dije que nos deje su voluntad para realizar la recarga, y le pase mi número de celular cuando me pidió pero, no le ise de manera lucrativa si no por el bienestar de los pasajeros que venían a su atención y poder darles oxígeno, y no quedar mal a tanto reclamo decían para que están si no tienen con que atender, yo les llame en su momento a los encargados que den una solución sin respuesta, es en cuanto puedo informar con la verdad de mi persona.

CONCLUSIÓN:



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

Atención de Reclamos de OSITRAN, la información registrada en el Libro de Reclamaciones no es confidencial, ya que este es un documento público ubicado en una zona de acceso general para los usuarios. Asimismo, de acuerdo con las políticas de transparencia de CORPAC S.A., los reclamos son publicados en nuestra página web institucional, conforme a la normativa vigente.

Reiteramos nuestras disculpas por lo sucedido y nos comprometemos a seguir fortaleciendo nuestros procedimientos y protocolos de atención médica en el aeropuerto, con el objetivo de garantizar un servicio seguro y de calidad para todos nuestros usuarios. Por lo expuesto, su reclamo se declara **FUNDADO**, en atención al Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A. concordante con el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

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 SA, 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 Alvarez (e)
Gerente del Aeropuerto Internacional del Cusco.
CORPAC S.A.

Secretarías Técnicas y los Órganos Resolutivos se encuentran facultadas para disponer la difusión de información vinculada a los mismos en atención al interés del público o de los afectados, sin perjuicio del respeto y la salvaguarda de los secretos comerciales e industriales, que hayan sido calificados como tales de conformidad con el Reglamento para la Determinación, Ingreso, Registro y Resguardo de la Información Confidencial presentada ante OSITRAN.

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



REMITO RESPUESTA A RECLAMO

Usuario Practicante SPZO 01

mié 23/04/2025 15:04

Para: ALLI061196@GMAIL.COM <ALLI061196@GMAIL.COM>;

Cc: Alvarez Gonzales, Virginia <vialvarez@corpac.gob.pe>; Bayro Alvarez, Carlos Javier <cbayro@corpac.gob.pe>;

📎 1 archivos adjuntos (5 MB)

SEGUNDA CARTA RECLAMO 372.pdf;

Señora:

ALLISON UGARTE

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 31.03.2025, a través del Buzón de reclamos, consignado en el libro de reclamaciones del Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete-Cusco, con el número de registro N° 00372.

Atte,



KATHERINE SILVANA MASIAS CASA FRANCA

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