

La presente **Cartilla de uso del Buzón de Reclamos**, ha sido elaborada para explicar el proceso de llenado de los datos e información que debe registrar el usuario externo a través del acceso al formulario web publicado en la Página web de CORPAC S.A.

El procedimiento es el siguiente:

1. Ingresar a la página web de CORPAC S.A. <http://www.corpac.gob.pe>

The screenshot displays the CORPAC S.A. website interface. At the top, there is a navigation bar with the CORPAC logo, the slogan "¡Cielos peruanos en buenas manos!", the date "25 de Marzo de 2021", and the "República del Perú" emblem. Below this, there are links for "Guía del Pasajero", "Información Acceso Público", "Servicios Operacionales", and "Servicios Informáticos".

The main content area is divided into several sections:

- Left Sidebar:** Contains a "Quiénes Somos" menu with items like "Sistema Gestión Seguridad Operacional", "Servicios Aeronáuticos", "Servicios Aeroportuarios", "Oportunidades de Negocios", "Gerencia Planeamiento y Desarrollo", "Centro Instrucción Aviación Civil", and "Gestión de la Calidad". Below this is a "Seguridad y Salud en el Trabajo" section with "Comunicados CORPAC S.A." and "Gestión Ambiental VIDEO INSTITUCIONAL CORPAC S.A." with a "Más" link.
- Center:** Features a large banner titled "CIRCULAR DE INFORMACIÓN AERONÁUTICA" with a sub-header "DISPOSICIONES POR ESTADO DE EMERGENCIA COVID-19 DEL ESTADO PERUANO" and a "Circular de Información Aeronáutica" link. Below this is a "CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA" section with a "Medios virtuales" link.
- Right Sidebar:** Lists various services and links: "Portal de Transparencia", "Acceso Aplicativos CORPAC S.A.", "DICOR: Mesa de Partes Virtual", "Buzón Correo Electrónico", "DISPOSICIONES ESTADO EMERGENCIA COVID-19 del Estado Peruano", "Servicio de Meteorología Aeronáutica", "Sistema NOTAM", "Info AP DIGITAL" (with email: asiper@corpac.gob.pe), "Información Servicios Aeronáuticos", "Formulario Sistema de Notificación Voluntaria - SNOVO", "Tarifario Vigente Servicios Aeronáuticos y Aeroportuarios", "Nuestros negocios en Sedes Provincias", "Impresión de Comprobante TUUA", "Oportunidades de Contratación Pública", "Información de Contratos de Acceso según OSITRAN", "Información de Estadísticas", "Consulta de Pago Bancos", "Consulta Pago Proveedores", "Consulta Estado de Aseudos", "Libro de Reclamaciones PAMP", "Atención de Reclamos de los usuarios CORPAC S.A.", and "Solicitud Hojas de beneficio - PAMP".

At the bottom of the main content area, there are two more news items:

- Comunicados GL:** "16 de Marzo ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 004-2021-CORPAC S.A.-1 - PRIMERA CONVOCATORIA" with a description of a consultant service for technical file preparation and a "Más" link.
- Comunicados GGTH:** "01 de Diciembre DICCIONARIO DE COMPETENCIA" with a description of a resolution and a "Más" link.

2. Dar clic en el banner de enlace ubicado en la columna derecha:



Se mostrará la siguiente pantalla:

LIBRO DE RECLAMOS OSITRAN:

De conformidad con lo dispuesto en la Resolución del Consejo Directivo N° 066-2011-CD-OSITRAN, publicada el 26 de diciembre del presente año en el Diario Oficial El Peruano, se ha aprobado el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de los Usuarios de CORPAC S.A.

- Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público
- Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A.
- Modificación del Artículo 6° del Reglamento
- Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN
- Responsables del Libro de Reclamaciones a nivel nacional y del Buzon de Reclamos de CORPAC S.A.

FORMAS DE PRESENTAR UN RECLAMO	REQUISITOS PARA PRESENTAR UN RECLAMO	FORMULARIO WEB DE RECLAMOS	FLUJOGRAMA DE RECLAMOS	REGISTRO DE RECLAMOS
--------------------------------	--------------------------------------	----------------------------	------------------------	----------------------

2.1) FORMAS DE PRESENTAR UN RECLAMO:
El usuario podrá presentar un Reclamo mediante los siguientes medios:

- Por escrito a través del Libro de Reclamos ubicado en la Mesa de Partes o en las oficinas administrativas de las sedes aeroportuarias en el siguiente horario de atención: de 8:30 a.m. a 4:30 p.m. garantizando la recepción correlativa y registro respectivo.
- Por teléfono al siguiente número: 414-1000 anexo: 1034.
- A través de la Página Web de CORPAC S.A. mediante formulario Web.
- Por correo electrónico: [Formulario de Reclamos](#)

2.2) REQUISITOS PARA PRESENTAR UN RECLAMO:
El usuario podrá presentar un Reclamo mediante los siguientes medios:

- Identificación del reclamante: Nombre completo, número de documento de identidad (DNI, Pasaporte ó Carnet de Extranjería), teléfono y correo electrónico del reclamante al que le harán llegar las notificaciones.
- Datos del responsable legal, del apoderado y del abogado si los hubiere.
- Reclamo: Instancia u órgano resolutorio al que va dirigido el reclamo, precisar justificación del reclamo.
- Pedido y fundamento del reclamo, precisar lo que solicita.
- Las pruebas que acompañan al reclamo o el ofrecimiento de las mismas si no estuvieran en poder del reclamante.
- Firma del reclamante, en caso de no saber firmar su huella digital, este requisito no se aplica si el reclamo es interpuesto por teléfono, correo electrónico o formulario web.
- Copia simple del documento que se acredite la representación de la persona jurídica reclamante.
- El plazo máximo para la interposición de un reclamo es de sesenta (60) días.
- Si usted Señor Usuario no se encuentra conforme con la respuesta dada a su reclamo, podrá interponer los siguientes recursos impugnatorios detallados en el siguiente [Anexo](#).

"El trámite de los reclamos es gratuito en todas las etapas del procedimiento destinado a resolver los mismos"

2.3) FORMULARIO WEB DE RECLAMOS:

- El Reclamo que usted llene en el presente formulario será remitido vía web a la dirección de correo electrónico administrado por el el Jefe del Area de Coordinación General de CORPAC S.A.
- Formulario web: [Reclamos](#)
- Consultas web: [Consultas](#)

4) FLUJOGRAMA DE RECLAMOS

- Ver flujograma de Reclamos

2.5) REGISTRO DE RECLAMOS

- Ver Reportes anuales

2.6) CARTAS DE RESPUESTA A RECLAMOS

- Ver [Respuesta a Reclamos](#)

Reglamento Atención y Solución de Reclamos | [Respuesta a Reclamos](#) | [Registro Anual de Reclamos](#)

3. Ir al ítem 2.3 **FORMULARIO WEB DE RECLAMOS:**

Y dar clic en el enlace **Reclamos**

2.3) **FORMULARIO WEB DE RECLAMOS:**

- El Reclamo que usted llene en el presente formulario será remitido vía web a la dirección de correo electrónico administrado por el el Jefe del Area de Coordinación General de CORPAC S.A.
- Formulario web: [Reclamos](#)
- Consultas web: [Consultas](#)

4. Se mostrará el siguiente formulario web donde el usuario deberá registrar sus datos personales e información referente a su reclamo. Deberá adjuntar documentos, captura de pantalla, imagen, audio o video que evidencie y valide su reclamación.

4.1 Formulario de registro de Reclamos

4.2 Pantallas que muestran la forma correcta del llenado del formulario de Reclamos

extranet.corpac.gob.pe/SRTN/ConsultaReclamoExt/Index?Parametro=2

APLICACIONES CORPAC S.A. Microsoft Teams Login | SOOM Metrix

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

SOLICITO ME FACILITEN EN QUE PARTE DEL WEB SITE DE CORPAC PUEDO VERIFICAR LAS MEMORIAS ANUALES O EN SU DEFECTO ME INDIQUEN QUE TRÁMITE DEBO SEGUIR PARA SOLICITARLAS

PRUEBAS QUE ACOMPAÑAN AL RECLAMO

ADJUNTO PANTALLA DE PÁGINA WEB

ADJUNTOS

Archivo	Nombre Archivo	Cargar Archivo
Seleccionar Archivo		
Archivo	Nombre Archivo	Descargar Eliminar
PAGINA WEB.docx	PAGINA WEB	

Nº de registros 1

CONSOCK

ENVIAR Limpiar

- Una vez enviado el registro, el sistema mostrará un mensaje de envío exitoso del reclamo, asignándole un código autogenerated de registro del mismo e indicaciones de contacto con el administrador responsable del buzón.

extranet.corpac.gob.pe/SRTN/ConsultaReclamoExt/Index?Parametro=2

APLICACIONES CORPAC S.A. Microsoft Teams Login | SOOM Metrix

¡ PROCESO DE REGISTRO DE RECLAMO EXITOSO !

Estimado Sr(a) JENNY ROJAS

Comunicamos que su reclamo ha sido enviado correctamente asignandole el siguiente código autogenerated de atención:

R-2021-00015

Usted podrá consultar el estado de atención de su reclamo de las siguientes formas:

TELEFONICAMENTE
Comunicandose con el funcionario responsable de la atención de reclamos a través del 414-1000 anexo: 1034.

VIRTUALMENTE
Ingresando el número de documento de identidad que registró en su reclamo y el código autogenerated a través del siguiente enlace
<http://extranet.corpac.gob.pe/SRTN/ConsultaReclamoExt/Index?Parametro=1>

Callao, 24 de Marzo del 2021

CORPAC S.A.
"Cielos peruanos en buenas manos"

Registrar Nuevo Reclamo

6. Pantalla que muestra el mensaje de notificación que llega a la cuenta de correo electrónico que el ciudadano reclamante consignó en el formulario:

De: Jenny Rojas <jarist84@gmail.com>
Enviado: miércoles, 24 de marzo de 2021 07:16 p.m.
Para: Zelada Levy, Claudia
Asunto: Pvd: Registro de Reclamo: R-2021-00015

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.

----- Forwarded message -----
De: Notificaciones <notificaciones@corpac.gob.pe>
Date: mié, 24 mar 2021 a las 19:10
Subject: Registro de Reclamo: R-2021-00015
To: <jarist84@gmail.com>

Estimado Sr(a) JENNY ROJAS , comunicamos que su reclamo R-2021-00015 fue enviado correctamente.
En un plazo no mayor a 7 días estaremos dando atención y respuesta a su reclamación a través del medio de comunicación que usted eligió en el formulario virtual (E-MAIL).
Para consultar el estado de atención de su reclamo puede ingresar al enlace de consultas de nuestro Portal Web: www.corpac.gob.pe y digitar el número de su documento de identidad y código autogenerated de reclamación.
Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, nos despedimos cordialmente.

7. Adicionalmente, el ciudadano puede consultar el proceso de gestión de atención de su reclamo, accediendo al siguiente enlace:

<http://extranet.corpac.gob.pe/SRTN/ConsultaReclamoExt/Index?Parametro=1>

ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS

Powered by GANNIN

DATOS DEL RECLAMANTE

NOMBRES: JENNY ROJAS
N° DOCUMENTO: 42388395
NÚMERO DE RECLAMO: R-2021-00015

Número del Reclamo	Fecha Registro	Dependencia	Estado	Resultado Reclamo
R-2021-00015	05/04/2021	COORDINACION GENERAL	RESUELTO	FUNDADO
R-2021-00015	25/03/2021	COORDINACION GENERAL	ASIGNADO	
R-2021-00015	24/03/2021		PENDIENTE	

Presionar la tecla F5 para actualizar el contenido del estado de proceso de atención de su reclamo.