



## RESOLUCIÓN N° 062-2015-AAP-AQP

**Expediente** : 062-2015-AAP-AQP  
**Reclamante** : Amador Alejandro López Collado

Arequipa, 04 de enero de 2016.

### **VISTO:**

El reclamo N° 062-2015-AAP-AQP de fecha 26 de diciembre del 2015, interpuesto por el Sr. Amador Alejandro López Collado, identificado con D.N.I N° 29352689 (en adelante, el Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de la ciudad de Arequipa.

### **CONSIDERANDO:**

Que, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. es la sociedad concesionaria del Aeropuerto en virtud al Contrato de Concesión suscrito con el Estado Peruano el 05 de enero de 2011. En consecuencia tiene a su cargo, entre otros, los servicios referidos al uso y acceso a la infraestructura aeroportuaria, así como la seguridad de las instalaciones del Aeropuerto.

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN publicada el 11 de junio de 2011, se aprobó el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN (en adelante, el Reglamento de OSITRAN).

Que, el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. (en adelante, el Reglamento) adaptado al Reglamento de OSITRAN, fue aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 052-2011-CD-OSITRAN y entró en vigencia a partir del 02 de noviembre de 2011.

Que, el Artículo 5 del Reglamento establece los supuestos que pueden ser materia de reclamos, debiendo ser interpuestos por el Usuario dentro del plazo de sesenta (60) días contados a partir de los hechos que hubiesen dado lugar al reclamo, conforme a lo dispuesto en el Artículo 13 del Reglamento. Del mismo modo, los reclamos deben cumplir los requisitos de presentación previstos en el Artículo 16 del Reglamento.

Que, el Reclamante presenta su queja indicando su malestar debido a que su hija la Sra. Leslie López Espinoza (en adelante, la pasajera) fue víctima de una presunta sustracción de dinero en su pequeño bolso de cintura (canguro), el cual colocó en la bandeja de la máquina de rayos X al momento de pasar por el control AVSEC del Aeropuerto. Asimismo, el Reclamante solicitó a las autoridades correspondientes el acceso a las cámaras de seguridad para poder esclarecer el incidente materia del presente reclamo.

Que, en relación al extremo referido a la solicitud del Reclamante para acceder a las cámaras de seguridad del Aeropuerto, es necesario precisar que de acuerdo al informe emitido por el jefe de Grupo AVSEC (Anexo 1 de la presente resolución), fue el mismo Reclamante quien después de interponer el presente reclamo coordinó con las autoridades correspondientes para volver al Aeropuerto el día 28 de diciembre a las 09:30 horas para poder acceder a las grabaciones de las cámaras de seguridad y así descartar que la sustracción fue en la Sala de Embarque.

Que, en el presente caso, se procedió de acuerdo a la solicitud realizada por el Reclamante recopilando la información correspondiente (hora del evento, lugar, características físicas de la persona involucrada, entre otros aspectos), para poder identificar en la cámara de vigilancia el preciso momento en el que la pasajera se disponía a pasar por los controles de seguridad, lugar donde según el reclamante se podría haber realizado la sustracción de dinero.

Es así, que de acuerdo al informe emitido por el Jefe de Seguridad del Aeropuerto (Anexo 2 de la presente resolución), se logró identificar a la pasajera en la grabación de las 20:53:58 horas del día 26 de diciembre, en donde se aprecia que ella se despoja de todos los elementos que lleva consigo (maleta y una caja pequeña) y los coloca en las bandejas para su revisión por las máquinas de rayos X, adicionalmente llevaba consigo un pequeño bolso de cintura (canguro); el cual no es colocado en las bandejas. Asimismo, se puede visualizar que dicho bolso es abierto por ella misma pudiéndose apreciar que retira algunas cosas de éste y las coloca en su maleta, para que posteriormente pueda pasar a través del pórtico detector de metales sin ningún inconveniente y así luego recoger sus pertenencias.

Que, resulta necesario señalar que en el segundo análisis realizado a la grabación de las cámaras de seguridad del Aeropuerto del día 26 de diciembre, se comprueba claramente que ningún Oficial AVSEC tiene algún tipo de contacto sospechoso con alguna de las pertenencias de la pasajera; en ese sentido, no existen pruebas que vinculen al personal del Aeropuerto por lo que no existe responsabilidad alguna por parte de dicho personal puesto que tal como se aprecia en dicha grabación, en ningún momento éstos tuvieron contacto con el equipaje de la pasajera; siendo pertinente precisar que el Reclamante no ha aportado algún medio probatorio adicional que permita aseverar que la presunta sustracción de dinero se dio en el control AVSEC del Aeropuerto.

Que, en ese sentido, lamentamos los inconvenientes generados al Reclamante, pero teniendo en cuenta que del examen realizado a las cámaras de seguridad del Aeropuerto no se verifica responsabilidad alguna por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. en cuanto a la presunta sustracción de dinero a la hija del Reclamante en el control de seguridad, corresponde declarar infundado el presente reclamo; sin perjuicio de dejar a salvo su derecho a recurrir a las instancias competentes para interponer los recursos que crea correspondientes.

Que, finalmente resulta necesario precisar que la presente Resolución pone fin a la instancia y en consecuencia, puede ser impugnada dentro de un plazo máximo de quince (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en artículo 21 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

Por las consideraciones expuestas, y dentro del plazo previsto,

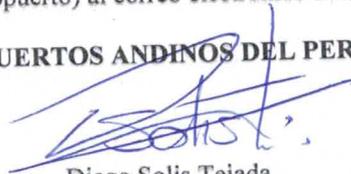
**SE RESUELVE:**

**Primero:** Declarar **INFUNDADO** el reclamo N° 062-2015-AAP-AQP de fecha 26 de diciembre del 2015, presentado por el Reclamante en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de Arequipa.

**Segundo:** Señalar que la presente Resolución pone fin a la instancia y en consecuencia, puede ser impugnada dentro de un plazo máximo de (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en el artículo 21 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

**Tercero:** Notificar la presente resolución y su Anexo 1 (Informe del Jefe de Grupo AVSEC) y su Anexo 2 (Informe del Jefe de Seguridad del Aeropuerto) al correo electrónico consignado en el reclamo.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Diego Solis Tejada  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

**RESOLUCIÓN N° 062-2015-AAP-AQP**  
**(Anexo1)**

	<b>FORMATO REPORTE DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA GOP-FO-007</b>	Edición: Original Página 1 Fecha de emisión: 19/11/2014
<b>FECHA:</b> 27/12/2015	<b>HORA:</b> 15:00	
<b>DE:</b> KATHIA CONDORI	<b>CARGO:</b> JEFE DE GRUPO AVSEC	
<b>A:</b> ALEJANDRO CHAVEZ	<b>CARGO:</b> JEFE DE SEGURIDAD (AAP)	
<b>ASUNTO:</b> DESCARGO RECLAMO #62	<b>LUGAR DE NOVEDAD:</b> SALA DE ESPERA	
<b>HECHOS</b>		
Cumpló con informar lo siguiente:  Que el día de hoy (26/12/2015) aproximadamente a las 21:11, el personal de LAN nos informó que la pasajera Leslie López Espinoza que se encontraba dentro del avión de vuelo LA2102, estaba ofuscada indicando que se había perdido dinero el cual había sido sustraído de su canguro pero como no podía perder su vuelo dijo que su padre el cual se encontraba despidiéndole pida ver las cámaras de Seguridad, hable con su padre, el Sr. Amador López el cual puso en el libro de reclamos el pedido y quedo en regresar el día 28 de Diciembre a 09:30 para poder descartar que la sustracción fue en Sala de Embarque y así poder deslindar responsabilidades.		
Atte.   KATHIA CONDORI JEFE DE GRUPO AVSEC		
Prohibido reproducir sin la autorización del Representante de la Dirección de Aeropuertos Andinos del Perú		
Elaborado por: Jefe Corporativo de RRIH	Revisado por: Gerente de Administración y Finanzas	Aprobado por: Gerente de Administración y Finanzas
Edición Original 19/11/2014		

**RESOLUCIÓN N° 062-2015-AAP-AQP**  
**(Anexo2)**

**INFORME N° 0011-2015-AQP-AAP**

**A :** DIEGO ELIAS SOLIS TEJADA  
Administrador

**DE :** ENRIQUE ALEJANDRO CHAVEZ FARFAN  
Jefe de Seguridad

**ASUNTO :** CAMARAS DE SEGURIDAD

**FECHA :** 30 de Diciembre del 2015

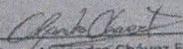
Tengo a bien dirigirme a Usted, para informarle acerca de los resultados obtenidos tras la revisión de las cámaras de seguridad debido al reclamo N°62, presentado el día 26 de diciembre, a raíz de la pérdida de una cantidad de dinero de un pasajero.

El día lunes 28 del presente mes, se realizó una recopilación de información (hora del evento, lugar, características físicas de la persona involucrada, etc.) para poder identificar en el CCTV el preciso momento en el que la pasajera involucrada se disponía a pasar por los controles de seguridad (controles AVSEC), lugar donde se presumía la sustracción del dinero.

La pasajera es identificada en la grabación a las 20:53:58 horas del día 26 de diciembre, donde se aprecia que ella se despoja de todos los elementos que llevaba consigo y son colocados en bandejas para su revisión por las máquinas de rayos X, (maleta y una caja pequeña), adicionalmente llevaba consigo un pequeño bolso de cintura (canguro), el cual no es colocado en las bandejas, más si es abierto por ella misma donde se aprecia que retira algunas cosas y las coloca en su maleta, posteriormente la pasajera pasa por el pórtico detector de metales sin ningún inconveniente para luego recoger sus pertenencias.

En la grabación se muestra claramente que ningún oficial AVSEC tiene algún tipo de contacto sospechoso con alguna de las pertenencias de la pasajera en mención.

Atte.

  
Enrique Alejandro Chávez Farfán  
Jefe de Seguridad – Arequipa