




FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

- De ser el caso, adjuntar copia simple del documento que acredita la representación.

RECLAMO N° 000002 2017 - AAP - JUL		
1 Nombre y Apellido completos del Reclamante <i>Gaspar Laureano Jenny Florencia</i>		
Teléfono <i>964082999</i>		
2 Domicilio del Reclamante		
Calle/ Jirón/ Avenida <i>Av. Progreso N° 440 - Distrito de # Tambora</i>		
Provincia / Departamento <i>Huancayo - Junín</i>		
País <i>Perú</i>		
3 Documento de Identidad del Reclamante		
DNI <i>20019464</i>	Carnet de Extranjería	Pasaporte
4 Correo electrónico <i>Jennygaspar02@hotmail.com</i>		
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>		
5 Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, ante quien se interpone el Reclamo		
Administrador del Aeropuerto <i>AEROPUERTO - Juliaca - Oficial Marylio Miluska Rivas Portugal</i>		
6 Identificación y Precisión del Reclamo		
<p>Buenas Noches la presente es para hacer un reclamo de la forma que me ha sido atendida por parte de la Oficial Rivas Portugal Marylio de una forma mal educada y sin explicación alguna me quito mi DNI y boleto de viaje de la mano esperando a registrarme refiriendo que llevo un producto de dudosa procedencia y sin explicación alguna la recurrente vivió en horas de la mañana de la Ciudad de Juliaca a la Ciudad de Juliaca y normalmente pero al retorno tuve inconveniente siendo maltratada de parte de la oficial antes indicada. Mi vuelo es con la Aerolínea <i>Aerolínea Jenes Avianca</i>, Supiero que se capacite a su personal para que el usuario reciba <i>buen trato</i>.</p> <small>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</small>		
7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
Firma <i>Jenny Florencia Gaspar</i> <i>20019464</i>		Huella digital 
Fecha: <i>14</i> de <i>Agosto</i> de 20 <i>17</i> .		

RESOLUCIÓN N° 002-2017-AAP-JUL

Expediente : 002-2017-AAP-JUL
Reclamante : Jenny Florencia Gaspar Laureano

Juliaca, 18 de Agosto de 2017.

VISTO:

El reclamo N° 002-2017-AAP-JUL de fecha 14 de Agosto de 2017, interpuesto por Jenny Florencia Gaspar Laureano, identificada con DNI N° 20019464 (en adelante, la Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Inca Manco Cápac" de la ciudad de Juliaca (en adelante, el Aeropuerto).

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 del 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, siendo que estos deben 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, la Reclamante presenta su queja señalando que personal de la empresa en el proceso de control para el ingreso a la Sala de Embarque no habría procedido con respeto y trato adecuado hacia su persona por lo que solicita que se capacite al personal.

Que, mediante el informe que se adjunta como Anexo a la presente resolución el personal presenta sus descargos respecto de lo acontecido.

Que de la revisión del reclamo y del informe antes mencionado se aprecia que se cumplió con el procedimiento de seguridad requerido por las disposiciones aeronáuticas vigentes teniendo en cuenta además que el Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil asigna como tareas y responsabilidad de los operadores de Aeropuertos la de realizar la inspección de los usuarios pasajeros y de su equipaje de mano como sigue:

"Todo operador de aeródromo es el responsable de la inspección de los usuarios pasajeros y de su equipaje de mano, que ingresan a las zonas de seguridad restringida, evitando que se introduzcan, armas, explosivos u otros artefactos peligrosos que puedan utilizarse para cometer actos de interferencia ilícita y cuyo transporte o tenencia estén prohibidos."



Que, en tal sentido, si el personal de seguridad del Aeropuerto en la inspección respectiva logra detectar alguno de los artículos o sustancias descritos en las Guías de Seguridad, está obligado a no permitir el ingreso de las personas a la Sala de Embarque, impidiendo que el pasajero ingrese a la Zona Restringida con dichos objetos a fin de que no sean riesgosos para las operaciones aéreas, los demás pasajeros, tripulantes, instalaciones, aeronaves, etc., o eventualmente adoptar las medidas correspondientes como es el caso de la indicada en el informe adjunto.

Que, con relación al trato del personal en el procedimiento aplicado a la Reclamante, dado que se trata de hechos no verificables y que eventualmente, la rigurosidad de la aplicación del procedimiento de seguridad puede haber generado la impresión de un trato inadecuado, no obstante declarar infundado el presente Reclamo, la empresa acepta la sugerencia de la Reclamante de capacitar al personal a fin de que el trato que tenga con los pasajeros sin dejar de ser riguroso, sea cortés y respetuoso y no de la impresión de un trato indebido.

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,

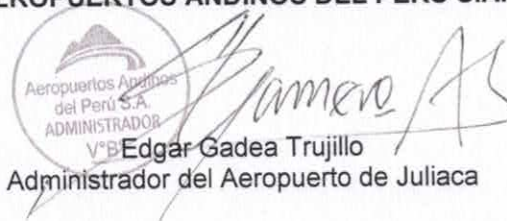
SE RESUELVE:

Primero: Declarar INFUNDADO el reclamo N° 002-2017-AAP-JUL, interpuesto por la Reclamante en el Aeropuerto de Juliaca por las razones expuestas en los párrafos anteriores, sin perjuicio de aceptar la sugerencia de brindar mayor capacitación al personal.

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 al correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.


Aeropuertos Andinos
del Perú S.A.
ADMINISTRADOR
V°B Edgar Gadea Trujillo
Administrador del Aeropuerto de Juliaca



RESOLUCIÓN N° 002-2017-AAP-JUL
ANEXO



INFORME N° 003-2017-SUP.AVSEC

A : FRANCISCO HUANCA QUISPE
JEFE DE SEGURIDAD DEL AEROPUERTO JULIACA

DE : MARYLIA MILUSKA RIVAS PORTUGAL
OFICIAL AVSEC JULIACA

ASUNTO : INFORME DE LO SUCEDIDO 14/08/2017

FECHA : JULIACA 15 DE AGOSTO DEL 2017

Por el presente informo lo ocurrido en referencia a lo suscitado con una pasajera de AVIANCA 802 en el Puesto Control de Seguridad

PRIMERO.- A las 19:00 se apertura el puesto de control de seguridad para el ingreso de los pasajero de la noche vuelos AVIANCA 802, y LATAM 2092

SEGUNDO.- cumpliendo con el procedimiento de nuestras funciones como seguridad se verifico una maleta pequeña que contenia un aerosol (spray) por lo que el personal AVSEC que se encontraba en maquina pide apoyo a post Maquina que se encontraba mi persona Oficial AVSEC Marylia Rivas Portugal.

TERCERO.- Post Maquina mi persona, pidió revisar la maleta a la pasajera y ella accedió a la revisión donde la misma pasajera retira de la maleta el (desodorante en aerosol) y se indica que está permitido llevar el aerosol.

CUARTO.- luego se le pidió su tarjeta de embarque para registrarle en el formato de nivel de riesgo por lo que la pasajera se incomodó pidiendo una explicación del porque le estaban registrando, donde la oficial AVSEC Marylia le respondió que era parte de nuestro procedimiento para prevenir actos de interferencia ilícita, la pasajera exigió el libro de reclamaciones indicando que si se le hace el registro, ella también haría el registro en el libro de reclamaciones sin dar cabida a mas explicaciones

QUINTO.- Por lo que se le comunico al jefe de grupo AVSEC y Jefe de Base los cuales también le explicaron a la pasajera los procedimientos de seguridad

SEXTO.- Nosotros sabemos que una mercancía peligrosa se presenta en spray como es el Gas Paralizante, Sustancias que producen dependencia por lo que tenemos la obligación de revisar los aerosoles que deben de estar debidamente protegidos con su protector y/o tapa y la vez la autoridad competente que es la DGAC nos pide hacer un registro de un porcentaje de pasajeros por el nivel de riesgo que podamos tener.

Es lo que puedo informar en honor a la verdad.


Marylia Miluska Rivas Portugal
DNI: 72774880



Abel Flores

De: Auxiliar Administrativa Juliaca
Enviado el: viernes, 18 de agosto de 2017 03:40 p.m.
Para: jennygaspar02@hotmail.com
CC: Edgar Gadea Trujillo; Javier Rizo-Patron Larraburre
Asunto: RESOLUCIÓN RECLAMO N° 002-2017-AAP-JUL
Datos adjuntos: RESOLUCION N° 002-2017-AAP-JUL.PDF

Estimada Jenny

Tengo a bien notificarle la Resolución expedida por mi representada sobre el reclamo interpuesto en nuestras instalaciones –Aeropuerto Internacional “Inca Manco Cápac de Juliaca”.

Sin otro en particular, me despido de usted afirmándole mi más alta consideración y estima personal.

Saludos cordiales.

Rosmary
Aux. Administrativa
Juliaca
aux.jul@aap.com.pe