

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO N° 000007 2017 - AAP - TCQ		
Nombre y Apellido completos del Reclamante		
Georgi Velarde La Torre		
Teléfono 950309631		
Domicilio del Reclamante		
Calle/ Jirón/ Avenida		
Pago Capangue S/N lot 10		
Provincia / Departamento		
Tacna		
País		
Perú		
Documento de Identidad del Reclamante		
DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
00516859		
Correo electrónico		
Velarde.2.T@gmail.com		
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico		<input checked="" type="checkbox"/>
Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, ante quien se interpone el Reclamo		
Sr. Fernando Loza		
Administrador del Aeropuerto		
Identificación y Precisión del Reclamo		
<p>Siendo el día Sábado 21 de Noviembre a las 11:38 horas ingresé al área de Seguridad. Señalé al personal que aludó indios que me quitó los zapatos insistiendo de forma incoherente de que si por favor me faciliten una bolsa para poder andar hasta el otro lado indios que no tienen y repetido de forma alterada por me quitar los zapatos. Noté que no es de la persona de S. Huancayo, el hecho del Sr. Fernando Loza fue una persona incorrecta en Orden el Servicio debido</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>		
Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
Firma		Huella digital
		
Fecha: 21 de Noviembre de 2014		

PROVEEDOR

RESOLUCIÓN N° 007-2017-AAP-TCQ

Expediente : 007-2017-AAP-TCQ
Reclamante : Georgi Velarde La Torre

Tacna, 23 de octubre de 2017.

VISTO:

El reclamo N° 007-2017-AAP-TCQ de fecha 21 de octubre de 2017, interpuesto por Georgi Velarde La Torre, identificada con DNI N° 00516859 (en adelante, la Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa" de la ciudad de Tacna (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 manifestando que el día 21 de Noviembre (en realidad octubre) al pasar por el control de seguridad se le requirió retirarse el calzado frente a lo cual requirió se le suministre una bolsa y fue tratada de manera altanera insistiéndosele que tenía que retirarse el calzado.

Que, al respecto se cuenta con el informe del oficial AVSEC encargado que da cuenta de los hechos ocurridos y que se Anexa a la presente.

Que, sobre el particular, deberá tenerse presente 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 ese sentido, al detectarse en el control algún indicio que pueda conllevar un acto de interferencia ilícita, resulta adecuado que el personal tome las acciones del caso a fin de despejar dicha situación en aras de la seguridad no solo de la persona atendida, sino además del resto de pasajeros, como ocurrió en el presente caso.

Que, sin perjuicio de ello, la empresa toma en cuenta el presente reclamo a fin de redoblar la capacitación de su personal para que en el control que efectúe no de la impresión de un trato inadecuado que pueda ser percibido como una actitud altanera.

Que, por lo tanto si bien no se identifica un incumplimiento que motive declarar fundado el presente reclamo, si corresponde informar a la reclamante que la empresa tomará las medidas correspondientes para evitar percepciones como la alegada por lo que se le agradece su comprensión toda vez que la conducta de los representantes de la empresa debe ser apegada a ley sin que por ello pueda percibirse una situación de trato inadecuado.

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,

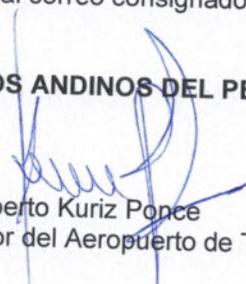
SE RESUELVE:

Primero: Declarar INFUNDADO el reclamo N° 007-2017-AAP-TCQ, interpuesto por la Reclamante en el Aeropuerto de Tacna por las razones expuestas en los párrafos anteriores, sin perjuicio de indicar a la Reclamante que la empresa redoblará la capacitación al personal para que en la exigencia de los controles y acciones de seguridad no se perciba un trato inadecuado, por lo que agradece su comprensión.

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.


Alberto Kuriz Ponce
Administrador del Aeropuerto de Tacna

RESOLUCIÓN N° 007-2017-AAP-TCQ
ANEXO

A : **INFORME N°013-2017-SEG-AAP-TCQ**
Supervisor de Seguridad AAP Tacna
DE : Grover Vega Perez
MOTIVO : Oficial AVSEC Fernando Loza Saldaña
FECHA : Descargo de Reclamo N°000007
Tacna, 21 de Octubre del 2017

Me dirijo a Ud. para informarle lo siguiente:

Que siendo las 11:38am en atención al vuelo LA2162 reprogramado para las 12:00pm la pasajera Georgi Velarde con DNI 00516859, al pasar el control del Pórtico (Detector de Metal) se le indico que se tenía que retirar el calzado por haber activado dicho control, la pasajera al principio no quiso hacerlo, por lo que mi compañera (OSA Elizabeth) de dicho control le indico nuevamente que el calzado había activado el pórtico, al seguir negándose a dicha indicación mis compañeras de turno (OSA Liseth y OSA Treeicy) me llaman para explicarle el motivo a la pasajera, como Jefe de Grupo me acerco a la pasajera le digo que por activación de dicho control y por procedimiento normales que se les hace a todos los pasajeros es que se debería también retirar dicho calzado, luego de decirle esto la pasajera me dice que se retirará el calzado pero que debemos de darle una bolsa para sus pies para poder caminar y no ensuciarse y mi respuesta fue que lamentablemente no disponemos dicho requerimiento, por lo que luego se retiró a un costado, se quitó dicho calzado y paso nuevamente el control del pórtico esta vez sin activarlo, mi compañero (OSA Julio) que estaba en máquina de rayos X le enseñó el monitor para que ella misma observara su calzado y la planta metálica que poseía, el cual había ocasionado dicha activación del Pórtico.

Luego de ello la pasajera me pidió el libro de reclamaciones, le quise explicar nuevamente el procedimiento de control a la que fue sujeta pero al ver su negativa he insistiendo el libro de reclamaciones se le cedió dicho libro.

Quiero resaltar lo siguiente:

- En ningún momento mis compañeros y yo se le ha tratado a la pasajera inadecuadamente ya sea hablándole de mala manera o de forma altanera como aduce.
- Según nuestro Manuel IES en el Anexo XVI, página 309 del PSA nos indica el procedimiento que el pasajero debe realizar en el puesto de control de acceso a sala de espera, por lo cual se dio debidamente el cumplimiento de dicho procedimiento.

Es todo en cuanto tengo que informar
Atentamente.


Oficial Avsec - Fernando Loza Saldaña

Abel Flores

De: Alberto Kuriz
Enviado el: martes, 24 de octubre de 2017 11:05 a.m.
Para: velarde.l.t@gmail.com
CC: Javier Rizo-Patron Larraburre; Auxiliar Administrativa Tacna
Asunto: RV: reclamo
Datos adjuntos: Reclamo nro 007.pdf

Marca de seguimiento: Seguimiento
Estado de marca: Marcado

Srta. Velarde buenos dias , se adjunta a la presente la resolución N° 007-2017-AAP-TCQ, en respuesta a su reclamo interpuesto en el aeropuerto de Tacna.

