



AEROPUERTO INTERNACIONAL "PADRE ALDAMIZ"

PUERTO MALDONADO

Car. Pastora - La Joya Km. 7 Tambopata / Madre de Dios

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO N° 000009 2017 - AAP - PEM		
1 Nombre y Apellido completos del Reclamante		
WALTER H. WUST MORAN		
Teléfono 998242227		
2 Domicilio del Reclamante		
Calle/ Jirón/ Avenida CALLE MANUEL ALMENARA 240, MIRAFLORES		
Provincia / Departamento LIMA / LIMA		
Pais PERU		
3 Documento de Identidad del Reclamante		
DNI 07860236	Carnet de Extranjería	Pasaporte
4 Correo electrónico		
WUSTediciones@gmail.com		
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 Puerto Control Aeropto. Pto. Maldonado		
6 Identificación y Precisión del Reclamo		
<p>Muy mala actitud del personal a cargo del Pto. de Control. Mostraron total negatividad a apoyar a un grupo de pasajeros que había dejado olvidado un par de botas de bebé de niño. Fue imposible lograr que se permitieran el ingreso. Hubo que salir, pagar un TWA e ingresar meramente con las botas. Así incentivan el turismo ??!</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>		
7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
Firma		Huella digital
Fecha: 05 de NOV de 2017		

PROVEEDOR

RESOLUCIÓN N° 009-2017-AAP-PEM

Expediente : 009-2017-AAP-PEM
Reclamante : Walter H. Wust Morán

Puerto Maldonado, 8 de noviembre de 2017.

VISTO:

El reclamo N° 008-2017-AAP-PEM de fecha 5 de noviembre de 2017, interpuesto por el Sr., Walter H. Wust Morán, identificado con DNI N° 07860236 (en adelante, el Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Padre Aldamiz" de la ciudad de Puerto Maldonado (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, el Reclamante presenta su queja indicando que hubo muy mala actitud del personal de control debido a que mostraron total negativa a apoyar a un grupo de pasajeros que había dejado olvidado unas botas de jebe de un niño. Señala que fue imposible lograr que permitan el ingreso y se tuvo que salir de la sala de embarque y pagar una TUUA por lo que considera que dicha actitud no incentiva el turismo.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe del Jefe de Grupo AVSEC del Aeropuerto que se anexa a la presente que da cuenta de lo sucedido (Anexo1).

Que, de la revisión del reclamo se aprecia que en efecto el comportamiento del personal de control de una primera impresión y sin mayor análisis pudiera generar una mala actitud, pues parecería absolutamente irrelevante que el personal a cargo del control haga el favor de ingresar artículos que pudieran haber olvidado algunos pasajeros previo a su ingreso al control, por lo que se entiende el reclamo interpuesto.

Que, no obstante ello, las funciones del personal de seguridad están determinadas por manuales de seguridad que deben cumplir en aras de evitar cualquier acto de interferencia ilícita en favor de la seguridad de los pasajeros y las operaciones aéreas.



Que, en ese sentido, el personal de seguridad, no se encuentra facultado a ingresar ningún tipo de objeto, sino únicamente controlar a los pasajeros que ingresen a la zona restringida a efectos de que eviten riesgos potenciales que puedan generar interferencia ilícita como ocurre en cualquier aeropuerto nacional o internacional.

Que, las normas de seguridad deben ser cumplidas y sería sumamente riesgoso que el personal de seguridad pueda exceptuarlas bajo su propio criterio en cada caso como lo que pretendía el Reclamante, pues eventualmente, podría dicho personal asumir la responsabilidad de introducir un bien a la zona restringida que podría afectarse y ser responsable por dicha afectación o introducirse en el mismo alguna condición (sustancia, elemento, etc.) que podría generarle al personal una responsabilidad que no le corresponde.

Que, si bien en el presente caso, pareciera un aspecto sin relevancia y probablemente haya sido así, por la propia seguridad de los pasajeros y operaciones no es dable lo que solicitó el Reclamante por lo que se le agradece su comprensión pese a entender su malestar.

Que, a diferencia de lo que señala el Reclamante nosotros discrepamos con todo respeto que dicha actitud afecte al turismo o a los turistas y por el contrario, creemos que el relajamiento de las normas de seguridad podría generar una impresión distinta, cuando muchos de los turistas que provienen del extranjero tienen la experiencia de la rigurosidad de las normas de seguridad en sus países.

Que, en consecuencia, pese a comprender el malestar del Reclamante corresponde declarar infundado su Reclamo y agradecer a la vez su comprensión e indicarle que la empresa redoblará sus capacitaciones para que el personal pueda explicar respetuosamente las razones que hemos manifestado en la presente Resolución frente a situaciones similares.

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° 009-2017-AAP-PEM, interpuesto por la Reclamante en el Aeropuerto de Puerto Maldonado por las razones expuestas en los párrafos anteriores, sin perjuicio de comprender su malestar por la situación acontecida y a su vez agradeciendo 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.

Jonathan Henry Pareja AMENIGUZA
Administrador del Aeropuerto de Puerto Maldonado



RESOLUCIÓN N° 009-2017-AAP-PEM
ANEXO 1

	FORMATO REPORTE DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA GOP-FO-007	Edición Original Página 1 Fecha de emisión: 19/11/2014
---	--	---

FECHA: 05-11-2017

HORA: 16:30 pm

DE: Brian Incacutipa Ramos

CARGO: Jefe de Grupo

A: Marvin Alan Noa Barra

CARGO: Jefe de Seguridad

ASUNTO: RECLAMO NRO 000009-2017-AAP-PEM **LUGAR DE NOVEDAD:** PUESTO DE INSPECCION


HECHOS

Cumplo con informar lo siguiente: siendo las 16:30 aproximadamente se apersono a maquina de rayos x (dentro de sala de embarque) el señor Walter H. Wust Moran con DNI: 07860236, pidiendo que le recepcione y se le alcance un par de botas, aduciendo que era de su menor hija, la oficial que se encontraba en ese punto (portico) Lina Yohana Tapia Paredes, le informo el procedimiento de Seguridad de acuerdo a sus funciones, indicandole que ningun oficial estaba autorizado para trasladar algun articulo o pertenencias de pasajeros de la zona publica hacia la zona Esteril.

Paralelo a eso una tercera persona se presento al sala de embarque indicando que tenia un par de botas de una menor y que queria pasarlo, insistiendo e induciendo a la oficial AVSEC Karla Mamani Corrales a cargo del puesto de control de acceso y/o del Control TUUA para que pueda llevar dicho articulo y entregarle al pasajero que se encontraba dentro de sala de embarque, a lo que la respuesta fue la misma, que por motivos de seguridad, el oficial no esta autorizado para transportar cualquier articulo o pertenencias a algun pasajero.

Transcurrido el tiempo en el punto del portico, el Sr. Walter H. Wust Moran (una vez recibido la respuesta del personal AVSEC), comenzo a decir en voz alta " tirale las botas" tirale a ver donde llegan", situacion que va en contra de todo procedimiento, inmediatamente se me comunico a mi persona jefe de grupo Brian Felipe Incacutipa Ramos, me apersono en sitio y entable una conversacion con el señor, que ya le habia notado de un mal humor, y exaltado, me cuestiono del porque no le podiamos pasar sus botas, de igual manera le explique el proceso de seguridad. Me cuestiono en todo momento que no teniamos criterio, y que mi persona no era la mas inteligente, denigrando mi capacidad inetelectual. cabe mencionar que tambien se le explico sobre el proceso de pago del TUUA y el pasajero podria abandonar la sala de embarque y al reingresar a la misma tendria que realizar el pago del TUUA, finalmente optó por abandonar la sala de embarque, pagar el TUUA.

Al reingreso el PAX solicito el libro de reclamaciones, el cual no se le nego en ningun momento, dandole asistencia al mismo.


 Aeropuertos Andinos del Perú	FORMATO REPORTE DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA GOP-FO-007	Edición Original Página 1 Fecha de emisión: 19/11/2014
--	---	---

Cabe mencionar que no se dio ningun mal trato en los procesos y la comunicación fue acorde con los procesos y funciones.

Compilando la información brindada por los Oficiales AVSEC de Turno.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente.


.....
Brian Felipe Incacutipa Ramos
Jefe de Grupo AVSEC

Abel Flores

De: Auxiliar Administrativa Puerto Maldonado
Enviado el: miércoles, 08 de noviembre de 2017 11:32 a.m.
Para: wustediciones@gmail.com
CC: Abel Flores; Jonathan Henry Pareja Mendoza; Javier Rizo-Patron Larraburre; Supervisor de Seguridad Puerto Maldonado
Asunto: RESOLUCION N° 09-2017 AAP-PEM
Datos adjuntos: RESOLUCION N° 09-2017 AAP-PEM.pdf

Estimado Sr. Walter Wust.

Por la presente se adjunta la resolución N° 009-2017-AAP-PEM, que atiende a su reclamo, presentado el 05 de noviembre de 2017 en las instalaciones del Aeropuerto "Padre Aldamiz" de Puerto Maldonado.

Así mismo quedamos atentos a la confirmación de recepción de la misma.

Saludos cordiales,



082 502029
www.aap.com.pe @AeropAndinos
/aeropuertosandinosdelperu
Imprime solo si es indispensable. Impulsa el cambio ambiental responsable.

