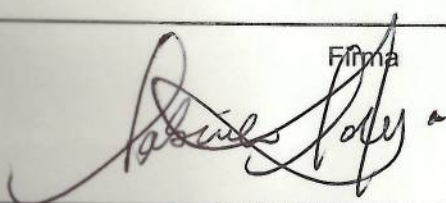



FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO N° 000013 2017 - AAP - AYP		
1 Nombre y Apellido completos del Reclamante		
GABRIELA GONZALEZ		
Teléfono		
2 Domicilio del Reclamante		
Calle/ Jirón/ Avenida Los Cedros 237 Dpto 1002 San Isidro		
Provincia / Departamento Lima		
Pais Perú		
3 Documento de Identidad del Reclamante		
DNI 10868403	Carnet de Extranjería	Pasaporte
4 Correo electrónico		
Gabriel.gonzalez1@gmail.com <input checked="" type="checkbox"/>		
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico		
5 Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, ante quien se interpone el Reclamo		
Administrador del Aeropuerto AYACUCHO		
6 Identificación y Precisión del Reclamo		
<p>No autoriza mi ingreso a sala por no haber permitido inspección y' inclusive tocar ni persona debido a q' la alarma activó los frontes metálicos de mi brassiere.</p> <p>- Tuve que retraer el brassiere para que se quite mi pose ... ¿ es normal ese procedimiento? </p> <p>- No se puede evitar semejante atropello a las personas.</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: 22 de Noviembre de 20 17		

RESOLUCIÓN N° 013-2017-AAP-AYP

Expediente : 013-2017-AAP-AYP
Reclamante : Gabriela Costanza Gonzáles Rosas de Wong

Ayacucho, 27 de Noviembre de 2017.

VISTO:

El reclamo N° 013-2017-AAP-AYP de fecha 22 de Noviembre de 2017, interpuesto por Gabriela Costanza Gonzáles Rosas de Wong, identificada con DNI N° 10868403 (en adelante, la Reclamante) en el Aeropuerto "Coronel FAP Alfredo Mendivil Duarte" de la ciudad de Ayacucho (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 no se le permitió el ingreso a la Sala de Embarque requiriéndose una revisión manual (táctil) debido a que se activó la alerta por la parte metálica de su brasier. Señala que tuvo que retirarse el brasier para que la dejen entrar por lo que solicita información al respecto y la existencia de algún otro procedimiento que evite dicha circunstancia.

Que, sobre el particular se anexa el reporte de seguridad aeroportuaria que da cuenta de lo sucedido.

Que, en relación a ello, debe tenerse en cuenta que de acuerdo a lo previsto en la Ley de Seguridad de la Aviación Civil, Ley N° 28404, los Operadores de Aeródromos públicos o privados están obligados a cumplir con lo estipulado en el Programa Nacional de



Seguridad de la Aviación Civil, que emita la Dirección General de Aeronáutica Civil y lo establecido en su Programa de Seguridad de Aeródromo o Aeropuerto aprobado.

Que, el artículo 11 de dicho marco legal establece que todo pasajero que pretenda transportarse por vía aérea permitirá ser registrado junto con su equipaje cuando lo requiera el personal de seguridad del aeródromo o explotador aéreo en los puestos de control. En caso contrario se le impedirá el acceso a los terminales de pasajeros y a la aeronave.

Que, el Programa de Seguridad aprobado en su Numeral 13.2.3. establece que todos los pasajeros y todo su equipaje de mano debe ser inspeccionado a fin de impedir que se introduzcan a bordo de una aeronave o zona estéril objetos que puedan ser utilizados para actos de interferencia ilícita.

Que, también se indica que todos los pasajeros, así como cualquier otra persona que pase por los puestos de control de seguridad de acceso a salas de embarque y otras áreas estériles, deben ser inspeccionados, mediante detectores de metal (arcos o detectores manuales - GARRET´s) o mediante inspección manual, precisando además que si la inspección realizada mediante el detector de metales, de un pasajero, no fuera suficiente para levantar toda sospecha del mismo, se le someterá a una verificación corporal (registro corporal o cacheo) en el puesto de control o en cuarto de inspección privado (a pedido del pasajero) por medio de una persona de seguridad de su mismo sexo y en presencia de un tercero del mismo sexo.

Que, en el presente caso pese a entender el malestar de la Reclamante, correspondía seguir el procedimiento antes descrito con la finalidad de garantizar la seguridad de las Operaciones lo que incluye la seguridad de los pasajeros y de la propia Reclamante.

Que, si bien no es usual, la necesidad del tipo de inspección que se requirió en el presente caso, el tipo de inspección no constituyó un incumplimiento por parte de la empresa y lamentablemente los procedimientos de seguridad deben cumplirse sin que se permita alguna excepción o relajación, como ocurre en todos los Aeropuertos.

Que, en ese sentido, no obstante comprender el malestar de la Reclamante, corresponde declarar infundado su reclamo, sin perjuicio de evaluar conjuntamente con la autoridad competente, mecanismos menos invasivos de control para situaciones como la descrita de ser posible, por lo que se agradece también su comprensión.

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° 013-2017-AAP-AYP, interpuesto por la Reclamante en el Aeropuerto de Ayacucho por las razones expuestas en los párrafos anteriores, sin perjuicio de comprender el malestar de la Reclamante y asimismo, solicitarle su comprensión por la aplicación de las medidas de seguridad y de



manifestarle la evaluación con la autoridad de algún procedimiento de control menos invasivo de ser posible.

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.

x 
Juan Alberto Gonzales Vela
Administrador del Aeropuerto de Ayacucho



Av. Felipe Pardo y Aliaga 675 Of. 403, San Isidro, Lima – Perú – Tel (511) 640 7230
www.aap.com.pe

RESOLUCIÓN N° 013-2017-AAP-AYP
ANEXO

 Aeropuertos Andinos del Perú	PROCEDIMIENTO REPORTE DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA GOP-FO-007	Edición: Original Página 18 Fecha de emisión: 19/11/2014
--	--	---

DE : DIANA AÑANOS MENDOZA

CARGO: OFICIAL AVSEC

PARA : EDDER ROMANI PIZARRO

CARGO: JEFE DE SEGURIDAD

ASUNTO: DESCARGO RECLAMO N° 013

LUGAR DE NOVEDAD: SALA DE EMBARQUE

HECHOS

Cumplo con informar lo siguiente:

Que el día 22 de noviembre se presenta la pasajera del vuelo 2182 de LATAM Sra. GABRIELA GONZALES identificada con DNI N° 10868403 para someterse al proceso de inspección para el ingreso a la sala de embarque, quien al momento de cruzar por el pórtico detector de metales (PDM), activa la alarma a la altura del pecho; donde el personal AVSEC Srta. Juana Meza quien se encontraba de turno el Post-pórtico le solicita a la pasajera en mención someterse a la inspección con el detector manual de metales (DMM) según procedimiento, ya que el brasiere de la pasajera hacia que el PDM y DMM se activaran dicha oficial AVSEC solicita de manera cortes a la pasajera poder tocarle el pecho para eliminar la sospecha de ingreso de algún objeto prohibido, a lo que la pasajera ofuscada responde **—QUE NO PERMITIRA QUE LA TOQUEN** - negándose así al proceso de inspección, a lo cual a solicitud de la OF. AVSEC Juana Meza me aproximo a atender a la pasajera y procedo a explicarle cual era el procedimiento, obteniendo como respuesta la negación a ser inspeccionada.

Procedo a mencionarle que al negarse al proceso de inspección se le negara el ingreso a la sala de embarque y también no se le permitiría en ingreso a la aeronave según ley **N°28404 LEY DE SEGURIDAD DE LA AVIACION**. Mención que es reiterada por el personal de LATAM Sr. Eduardo Anda con quien realizo las coordinaciones del caso mencionándole que la pasajera se negaba a ser inspeccionada.

Buscando una solución consulto con la pasajera de qué manera ella podría someterse al proceso de inspección sin tener la necesidad de que el personal AVSEC la toque.

En donde la pasajera sugiere que con tal de no ser tocada, ella se retirara el brasiere en el cuarto de inspección privada.

Seguidamente invito a la pasajera Sra. Gabriela Gonzales a ingresar a la sala de inspección privada acompañada por la Of. AVSEC Juana Meza y mi persona obteniendo así que la pasajera en mención se retire el brasiere y este se me es entregado para poder pasarlo por la máquina de RX y adicional para evitar cualquier ingreso de algún objeto prohibido solicito a la pasajera volver a inspeccionarla con el DMM sin el brasiere puesto.

Cabe mencionar que esta respuesta fue sugerida por la misma pasajera la cual en todo momento se encontraba cubierta con una blusa para evitar incomodidad en la pasajera.

Es todo cuanto debo informar.



Diana Añanos Mendoza
Of. AVSEC

Prohibido reproducir sin la autorización del Representante de la Dirección de Aeropuertos Andinos del Perú			
Elaborado por: Jefe Corporativo de RRHH	Revisado por: Gerente de Administración y Finanzas	Aprobado por: Gerente de Administración y Finanzas	Edición Original 19/11/2014

Abel Flores

De: Auxiliar Administrativa Ayacucho
Enviado el: lunes, 27 de noviembre de 2017 05:19 p.m.
Para: gabygonzalez1@gmail.com
CC: Juan Alberto Gonzales Vela
Asunto: Reclamo N° 013-2017-AAP
Datos adjuntos: RESOLUCION 013 -2017-AAP-AYP.pdf

Estimada Sra. Gabriela Constanza Gonzales Rosas de Wong

Ante todo un saludo cordial;

Por medio de la presente se le notifica con la resolución N°013 que atiende su reclamo presentado el día 22 de Noviembre del presente año en las instalaciones del Aeropuerto de Ayacucho.

Quedamos a su disposición para cualquier duda y/o consulta.

Saludos,

