



# AEROPUERTO INTERNACIONAL "PADRE ALDAMIZ"

MADRE DE DIOS

Carretera Pastora-La Joya Km 7, Distrito y Provincia de Tambopata, Departamento de Madre de Dios- Perú

## FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO N° <b>000006</b> 2018 - AAP - PEM		
1 Nombre y Apellido completos del Reclamante		
VIOLETA CHIRINOS FLORES		
Teléfono		
2 Domicilio del Reclamante		
Calle/ Jirón/ Avenida JR. 24 #102 URB MARISCAL CASTILLA - SAN BORTA		
Provincia / Departamento LIMA		
País PERÚ		
3 Documento de Identidad del Reclamante		
DNI 40635828	Carnet de Extranjería	Pasaporte
4 Correo electrónico		
VIOAXEL2605@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		
6 Identificación y Precisión del Reclamo		
SIENTO TRENDA INDIGNACIÓN POR EL PERSONAL DE SEGURIDAD DEL AEROPUERTO, EL NO SABER TENER EL CRITERIO PARA TRATAR CON NIÑOS, AL QUERER RETENER LOS JUGUETES FRENTE A LOS MENORES DE 8 Y 5 AÑOS QUE SOLO ATINARON A LLORAR DESESPERADOS POR EL MIEDO A PERDER SUS JUGUETES. EN ADELANTE DEBERIAN CAPACITAR A SU PERSONAL CON TRATO A LOS NIÑOS.		
(Adjuntar otra página de requerir más espacio)		
7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
Firma 		Huella digital 
Fecha: 20 de MAYO de 20 18		

## Abel Flores

---

**De:** Auxiliar Administrativa Puerto Maldonado  
**Enviado el:** viernes, 01 de junio de 2018 06:20 p.m.  
**Para:** vioaxel2605@gmail.com  
**CC:** Abel Flores; Javier Rizo-Patron Larraburre; Jonathan Henry Pareja Mendoza  
**Asunto:** NOTIFICACION N° 000006-2018-AAP-AAP-PEM  
**Datos adjuntos:** RESOLUCIÓN N° 006-2018-AAP-PEM.PDF

Buenas Tardes

Estimada Sra. Violeta Chirinos Flores

Por la presente se adjunta la **Resolución N° 006-2018-AAP-PEM**, que atiende a su reclamo presentado el 20 de mayo del 2018, en las instalaciones del Aeropuerto "Padre Aldamiz" de Puerto Maldonado.

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

Saludos.



## **RESOLUCIÓN N° 006-2018-AAP-PEM**

**Expediente** : 006-2018-AAP-PEM  
**Reclamante** : Violeta Chirinos Flores

Puerto Maldonado, 01 de junio de 2018

### **VISTO:**

El reclamo N° 006-2018-AAP-PEM de fecha 20 de Mayo de 2018, interpuesto por Violeta Chirinos Flores identificado con DNI N° 40635828 (en adelante, la 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, la Reclamante presenta su queja debido a que el personal de seguridad del Aeropuerto intentó retener como equipaje de mano unos objetos que eran juguetes de dos menores de 08 y 05 años que viajaban en compañía de la Reclamante y además solicita se capacite a nuestro personal en trato con niños.

Que, sobre el particular, se cuenta con el reporte de seguridad AVSEC que da cuenta de lo sucedido y que forma parte integral de la presente resolución como Anexo 1, señalando que tales juguetes retenidos tenían la apariencia de arma de fuego.

Que, en ese sentido, debemos confirmar que en efecto, tras el control efectuado y al verificarse un objeto prohibido de ser llevado como equipaje de mano, se procedió a la retención correspondiente de acuerdo a los procedimientos y normas sobre seguridad frente a potenciales actos de interferencia ilícita.

Que, con relación a ello, debe tenerse presente lo que dispone el Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil (PNSAC), el mismo que asigna, como responsabilidad de los operadores de Aeródromos, la tarea 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, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones a través de la Dirección General de Aeronáutica Civil, ha emitido la 'Guía de Seguridad del Pasajero', la misma que es de lectura obligatoria para todos los usuarios de los distintos aeropuertos a nivel nacional. En dicho texto se estipula taxativamente el material prohibido en las aeronaves de pasajeros, imposible de ser llevado en el equipaje de mano, de bodega y de carga. Asimismo, se ha dispuesto que el incumplimiento de las obligaciones de los usuarios configure una violación del contrato de transporte aéreo con línea aérea.

Que la Guía de Seguridad del Pasajero establece que el personal de seguridad AVSEC encargado de realizar las funciones de inspección en los puestos de control a las zonas de seguridad (terminal de pasajeros y acceso a la plataforma de aeronaves) en cada Aeropuerto está facultado a no permitir el embarque de los usuarios que poseas material prohibido.

Que, en tal sentido, si el personal de seguridad del Aeropuerto en la inspección respectiva logra detectar alguno de los artículos, objetos o sustancias descritas en los documentos adjuntos, está obligado a no permitir el ingreso de las personas a la Sala de Embarque, impidiendo que el pasajero ingrese a la Zona Restringida de Seguridad con dichos objetos a fin que no constituyan un riesgo para un atentado en una aeronave o para las operaciones aéreas, pasajeros, tripulantes, etc.

Que, sobre el particular, el Programa de Seguridad Aeroportuaria (PSA) del Aeropuerto de Puerto Maldonado, establece un listado referencial de artículos prohibidos a ser transportados por los pasajeros, tripulación o usuarios como parte del equipaje de mano, en sus pertenencias o consigo.

Que, mencionado listado, constituye una lista no exhaustiva, toda vez que el personal de seguridad tendrá la facultad de señalar como artículo prohibido a cualquier otro artículo en tal documento si observa que la persona que lo transporta representa un riesgo o amenaza para la seguridad de la aviación y considera que dichos artículos se incluyen dentro de las categorías que establece tal programa.

Que, la información sobre los objetos prohibidos de llevar como equipaje de mano es puesta a disposición de los pasajeros por las líneas aéreas y por la empresa conforme se aprecia en el ANEXO 02 de la presente resolución, dentro de los cuales se encuentran la categoría los objetos contundentes, toda vez que se trata de una acción que busca evitar actos de interferencia ilícita donde impera la seguridad.

Que, en consecuencia, al haberse procedido conforme a las disposiciones legales sobre seguridad, correspondía conforme fuera indicado, que el Reclamante o bien aceptara la retención del objeto y continuar con su proceso de embarque al haber sido inspeccionado sin que se le cobre nuevamente la TUUA por el servicio de control que se le prestó o permitirle que deje el objeto prohibido de transportar como equipaje de mano para intentar que sea transportado como equipaje de facturado o de bodega como ocurrió y pasar nuevamente por el servicio de control, toda vez que nadie puede ingresar a la zona restringida sin que sea inspeccionado a fin de salvaguardar la seguridad de las operaciones frente a actos de interferencia ilícita.

Que, en el presente caso, el pasajero ( la Reclamante) optó por lo segundo, por lo que correspondía que al momento de volver a ingresar a la Sala de Embarque pase por el servicio de



control o inspección y en consecuencia pague por el mencionado servicio. Sobre el particular, el pago con relación al TUUA no forma parte del presente reclamo, por lo que no merece pronunciamiento alguno.

Que, asimismo, advertimos que el Anexo 7 del Contrato de Concesión establece de manera específica los únicos supuestos en que corresponde revalidar la TUUA, es decir, pese a que se vuelve a prestar el servicio de control, no se puede volver a cobrar la TUUA, no incluyéndose dentro de los mismos, los supuestos en que el pasajero genera nuevamente el servicio por optar como en el presente caso por dejar el objeto prohibido de ser transportado como equipaje de mano para que sea transportado en el equipaje de bodega, toda vez que el hecho que ocasiona tal circunstancia obedece a una acción atribuible al propio pasajero al no tomar en cuenta las disposiciones sobre el equipaje permitido de ser llevado como equipaje de mano, pese a que tiene la información disponible no solamente en el Aeropuerto, sino por la propia Aerolínea.

Que, en lo que respecta a la solicitud de capacitación a nuestro personal por el trato hacia los niños, cabe advertir que sin perjuicio de que no se evidencia un trato inadecuado de nuestro personal y que eventualmente, lo que puede haber sucedido, es que al exigir el cumplimiento de las normas de seguridad se haya dado una impresión no deseada, la empresa adoptará las medidas del caso para que su personal no dé dicha impresión al requerir el cumplimiento de la normatividad.

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° 006-2018-AAP-PEM, interpuesto por la Reclamante en el Aeropuerto de Puerto Maldonado por las razones expuestas en los párrafos anteriores, sin perjuicio de señalar que la empresa adoptará acciones para que su personal de seguridad al exigir el cumplimiento de la normatividad no dé la impresión de un trato inadecuado.

**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 Mendoza  
Administrador del Aeropuerto de Puerto Maldonado



**RESOLUCIÓN N° 006-2018-AAP-PEM**  
**ANEXO 1**

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

**FECHA:** 20-05-2018

**HORA:** 14:00

**DE:** Brian Felipe Incacutipa Ramos

**CARGO:** Jefe de Grupo

**A:** Marvin Alan Noa Barra

**CARGO:** Jefe de Seguridad

**ASUNTO:** RECLAMO N° 000006-2018-AAP-PEM

**LUGAR DE NOVEDAD:** PUESTO DE INSPECCION

HECHOS

Cumplo con informar lo siguiente: Siendo las 13:40 Horas aproximadamente la Pasajera Sra. Violeta Chirinos Flores identificado con DNI: 40635828 del vuelo 2077 de Latam, se apersono con sus dos menores hijos al puesto de control llevando consigo 02 artículos ( juguete con apariencia de arma de fuego), al cual la Oficial de turno dio atención informándole que no podría llevar dichos artículos por equipaje de mano por estar prohibido, al darles las explicaciones a la pasajera en mención, atino a mostrar un comportamiento inadecuado de forma exaltada, poniendo en tela de juicio los procesos y equipos de seguridad, denigrando a los oficiales en su función a pesar que se le brindo la información debida de forma amable y calmada.

A Los segundos los niños rompieron en llanto (de forma escandaloso), se comunicó a mi persona, mediante el cual se le informo a la pasajera sobre el mismo proceso con más detalle, que era parte del procedimiento de seguridad y de la prohibición de sus dichos artículos, como también que se cuenta con anuncio publicitario (banner, instalado en la entrada de Embarque), en donde menciona que armas y replica de armas no están permitidas, pese a ello siguió con comentarios negativos y menciono que era un mal trato hacia ellos.

Cabe mencionar que a la pasajera se le dio facilidad del caso para que pueda declarar o enviar dichos artículos por algún otro medio, tomando la opción de retirarse, retornando a unos 10 minutos aproximadamente al puesto de control sin los objetos y solicitando el libro de reclamaciones.

Adicional, se le atendió a la pasajera de la forma adecuada, nunca se le dio mal trato, se siguió los procedimientos y funciones de acuerdo a nuestro PSA y políticas de la empresa. El cual no se le negó en ningún momento el libro de reclamaciones.

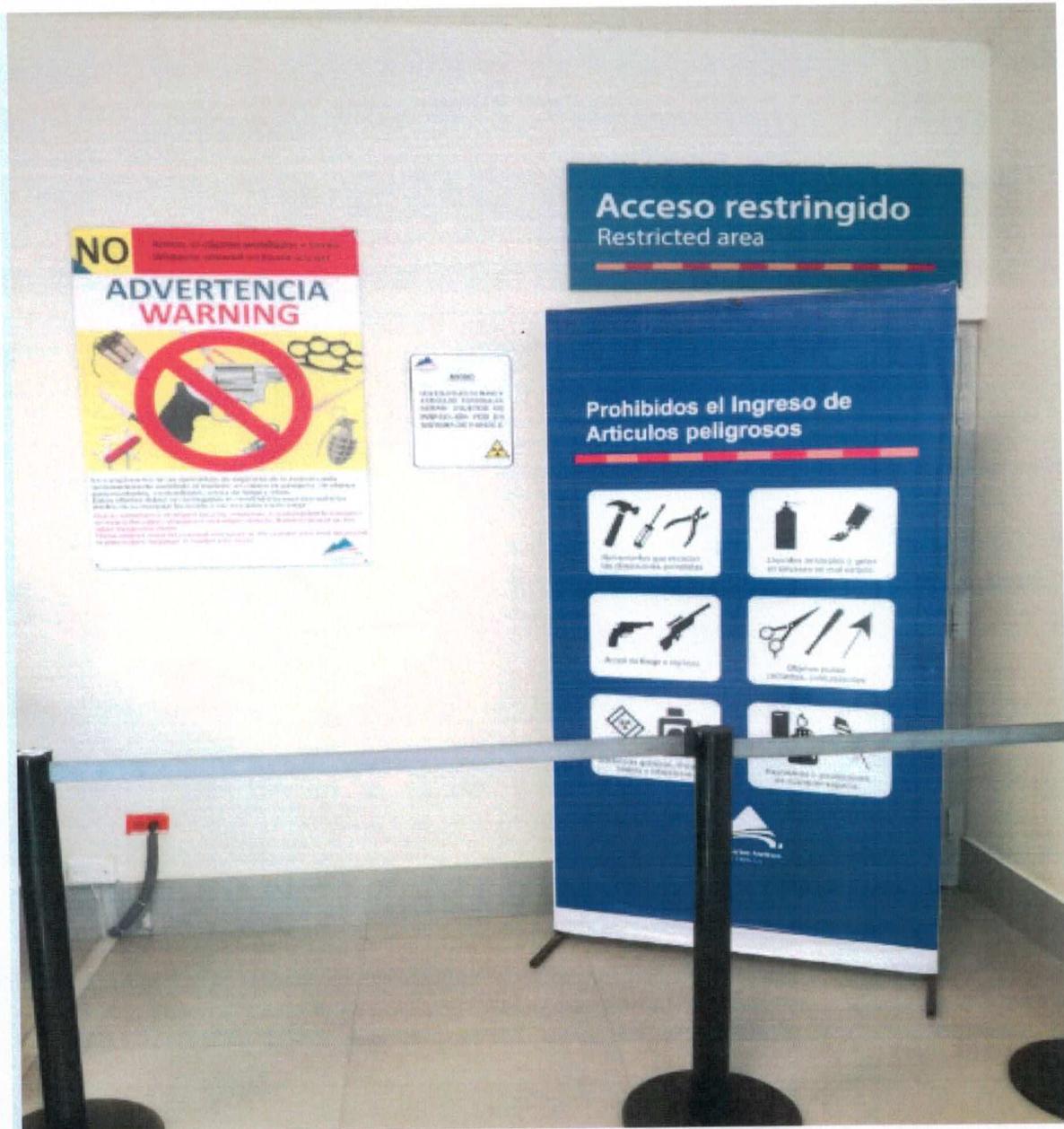
Compilando la información brindada por los Oficiales AVSEC del turno.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atte.

  
\_\_\_\_\_  
Brian Felipe Incacutipa Ramos  
Jefe de Grupo AVSEC

**RESOLUCIÓN N° 006-2018-AAP-PEM**  
**ANEXO 02**



**RESOLUCIÓN N° 006-2018-AAP-PEM**  
**ANEXO 02**

	<b>PROGRAMA DE SEGURIDAD AEROPORTUARIO</b> <b>AEROPUERTO DE PUERTO MALDONADO</b>	Fecha: 05/10/2015	Página: 165
		Revisión: 001	

**LISTA DE ARTÍCULOS PROHIBIDOS A SER TRANSPORTADOS POR LOS PASAJEROS, TRIPULACIÓN O USUARIOS COMO PARTE DEL EQUIPAJE DE MANO, EN SUS PERTENENCIAS O CONSIGO.**

Armas, armas de fuego, artículos de defensa, municiones y explosivos	Permitido
<p><b>Armas de fuego, municiones (Incluyendo pistola de foguero, revolver, escopetas, réplicas y juguetes que tengan dicha apariencia) y armas de señales luminosas.</b></p> <p>Las armas de fuego y/o municiones deben ser declaradas al explotador aéreo durante el proceso de facturación del equipaje de bodega (check-in). Para mayor detalle acerca el transporte de las armas de fuego y/o municiones, contactar al explotador aéreo. Cuando se encuentren estos artículos durante el proceso de inspección, se notificará a la Policía Nacional del Perú.</p>	<b>NO</b>





**RESOLUCIÓN N° 006-2018-AAP-PEM**  
**ANEXO 02**

	<b>PROGRAMA DE SEGURIDAD AEROPORTUARIO</b> <b>AEROPUERTO DE PUERTO MALDONADO</b>	Fecha: 05/10/2015	Página: 166
		Revisión: 001	

**LISTA DE ARTÍCULOS PROHIBIDOS A SER TRANSPORTADOS POR LOS PASAJEROS, TRIPULACIÓN O USUARIOS COMO PARTE DEL EQUIPAJE DE MANO, EN SUS PERTENENCIAS O CONSIGO.**

Armas, armas de fuego, artículos de defensa, municiones y explosivos	Permitido
Armas de aire comprimido y sus municiones.	<b>NO</b>

