

Abel Flores Quiróz

De: Auxiliar Administrativa Puerto Maldonado
Enviado el: jueves, 25 de noviembre de 2021 15:58
Para: mendiguriruth@gmail.com
CC: Abel Flores Quiróz; Javier Rizo-Patrón; Jonathan Henry Pareja Mendoza; Supervisor de Terminal Puerto Maldonado; Supervisor de Seguridad Puerto Maldonado
Asunto: RESOLUCION N° 008-009-2021-AAP-PEM
Datos adjuntos: RESOLUCIÓN N 0008-0009-2021-AAP-PEM.pdf

Estimada Señora Ruth Noemi Mendiguri Valencia,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 008-009-2021-AAP-PEM, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 008-009-2021-AAP-PEM, interpuesto por usted en el Aeropuerto "Padre Aldamiz" de Puerto Maldonado.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



Aeropuertos
Andinos del
Perú

Sharon Arguedas Lema

Auxiliar Administrativo

☎ (082) 502029

🌐 www.aap.com.pe

📍 Aeropuerto Internacional "Padre Aldamiz"
Car. Pastora - La Joya KM 7 Tambopata, Madre De Dios - Perú

En caso este correo te llegue en tu tiempo de desconexión digital, por favor, revisalo en tu horario laboral. Gracias.

RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

Nº 000008

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

RECLAMO N°		2021 - AAP - PEM	
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante		
	RUTH NOEMI MENDIGORI VALENCIA		
	Teléfono 956764223		
2	Correo electrónico mendigoriruth@gmail.com		
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico		<input checked="" type="checkbox"/>
3	Documento de Identidad del Reclamante		
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
	73468758		
4	Domicilio del Reclamante		
	Calle / Jirón / Avenida		
	Pasaje Juana Hornes - la Joya		
	Provincia / Departamento		
	Tambopata - Madre de Dios		
	País		
	PERÚ		
5	Dependencia de aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quien se interpone el Reclamo		
	Administrador del Aeropuerto		
6	Identificación y Precisión el Reclamo		
	<p>Personal del aeropuerto al no tener conocimiento de la norma me hizo perder mis 2 pasajes, ya que desconocen el proceso de tenencia no me dejaron ingresar para abordar el vuelo de LATAM LA 2572 con origen de puerto Maldonado y destino en cosco, me refuyeron con mi hermana menor Jade Sarai Mendigori Valencia con DNI 61080005 sin embargo pese a que se agersono personal Policial...</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: 17 de Noviembre		de 20 21	



Aeropuertos
Andinos del
Perú

AEROPUERTO INTERNACIONAL "PADRE JOSÉ ALDAMIZ"
PUERTO MALDONADO

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

RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

Nº 000009

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

RECLAMO N°		2021 - AAP - PEM	
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante		
	RUTH NOEMI MENDIGURI VALENCIA		
	Teléfono 956764223		
2	Correo electrónico mendiguri.ruth@gmail.com		
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico		<input checked="" type="checkbox"/>
3	Documento de Identidad del Reclamante		
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
	73468758		
4	Domicilio del Reclamante		
	Calle / Jirón / Avenida		
	Pasaje Juana Hornes - La Joya.		
	Provincia / Departamento		
	Tambopata - Madre de Dios		
	País		
	PERÚ		
5	Dependencia de aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quien se interpone el Reclamo		
	Administrador del Aeropuerto		
6	Identificación y Precisión el Reclamo		
	<p>No me hicieron caso, alegando que tenía que venir personal de la aerolínea para la coordinación. Mi molestia es si va por el tema de la pérdida de mi pasaje y el desconocimiento que tiene el personal en estos casos. Yo soy la que tiene la tenencia de la menor reconocido por un juez de paz en consenso con mis padres.</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>		
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
	- Pasajes - check in		
		Firma	Huella digital
Fecha:		17	de noviembre de 20 21

PROVEEDOR



RESOLUCIÓN N° 0008/0009-2021-AAP-PEM

Expediente : 0008/0009-2021-AAP-PEM
Reclamante : Ruth Noemi Mendiguri Valencia

Puerto Maldonado, 24 de Noviembre de 2021

VISTO:

El reclamo N° 0008/0009-2021-AAP-PEM, de fecha 17 de Noviembre de 2021, interpuesto por la señora Ruth Noemi Mendiguri Valencia identificada con DNI N° 73468758 (en adelante, la Reclamante) en el Aeropuerto "Padre Jose 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 no se le habría permitido ingresar a la sala de embarque con su menor hermana para abordar el vuelo LA 2572, toda vez que contaba con un documento distinto a la autorización de viaje notarial, situación por la cual habría perdido su vuelo.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Reporte de Seguridad Aeroportuaria GOP-FO-007 y el Informe N° 002-NOV-2021 AAP-AVSEC-PEM, los cuales se adjunta a la presente, y los cuales dan cuenta de los hechos suscitados, indicando que la reclamante se aproximó al control para el acceso a la sala de embarque, acompañada de su hermana menor, presentando como documentos para el viaje de menor de edad copia certificada por Notario Público de Constancia de Entrega de Menores por Juez de Paz, indicándosele a la Reclamante que dicho documento difería de los expresamente señalados – Autorización de Viaje Notarial o Autorización de Viaje Emitido por Juez Especializado de Familia – en el Código de los Niños y Adolescentes, por cuyo motivo correspondía notificar al explotador aéreo



a fin que valide si la menor podría embarcar con el documento presentado por la reclamante para dicho fin.

Que, pese a haber sido notificado oportunamente al personal del explotador aéreo, no atendió el requerimiento sino hasta después de cerrado el vuelo LATAM LA-2572, el mismo que tenía previsto abordar la Reclamante, razón por la cual el Representante del Explotador Aéreo manifestó al Jefe de Seguridad el vuelo de la reclamante y menor de edad había sido reprogramado para el 18 de Noviembre del 2021 en el vuelo LA-2084; situación que se puede corroborar en el Manifiesto de Pasajeros del vuelo LA 2084 de la fecha indicada.

Que, de acuerdo con ello, el personal de la empresa cumplió oportunamente en poner a consideración del Representante del Explotador Aéreo a fin que valide si el documento presentado por la Reclamante resultaba adecuado para el viaje de menor de edad sin compañía de sus padres, en cuya circunstancias el vuelo que tenía previsto abordar la Reclamante cerró, por demora del propio explotador aéreo en definir la validez del documento antes indicado; por lo tanto, no existe una decisión indebida en la actuación del personal del Aeropuerto.

Que, de acuerdo con las consideraciones expuestas, lamentamos los hechos suscitados y comprendemos el malestar expresado por la Reclamante; sin embargo, conforme se ha señalado precedentemente no se advierte incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., por lo que corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto.

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° 0008/0009-2021-AAP-PEM interpuesto por la Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Puerto Maldonado por las razones expuestas en la parte considerativa, sin perjuicio de comprender su malestar y ofrecer las disculpas del caso, por los inconvenientes.

Segundo: Señalar que la presente Resolución pone fin a la instancia y, en consecuencia, puede ser impugnada (vía recurso de reconsideración o recurso de apelación) dentro de un plazo máximo de (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en los artículos 21 y 22 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, presentándose el recurso correspondiente ante el mismo órgano que expide la presente resolución¹.

¹ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado por Resolución del Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias.

Artículo 55.- Interposición del recurso de reconsideración

El recurso de reconsideración se interpondrá dentro de los quince (15) días de notificada la resolución que se recurre, ante el mismo órgano que la dictó y deberá sustentarse en nueva prueba.

Este recurso es opcional y su falta de interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.

Artículo 59.- Interposición y admisibilidad del Recurso de Apelación

El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo.



Tercero: Notificar la presente Resolución al correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.
JONATHAN PAREJA MENDOZA
ADMINISTRADOR

El recurso de apelación se dirige a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna, quien elevará lo actuado al Tribunal de Solución de Controversias, junto con el expediente principal o en cuaderno por cuerda separada, según corresponda, en un plazo de dos (2) días de recibido el recurso si se trata de la primera instancia del OSITRAN y de un plazo no mayor de quince (15) días si se trata de la Entidad Prestadora, quien deberá, además, adjuntar su pronunciamiento respecto a la apelación, dado que no se le correrá posterior traslado. El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el párrafo precedente será sancionado de conformidad al RIS.

INFORME N° 002-NOV-2021 AAP-AVSEC-PEM

Para : Jonathan Henry Pareja Mendoza
Administrador de Aeropuerto AAP-PEM

De : Marvin Alan Noa Barra
Jefe de Seguridad AAP- PEM

Asunto: Reclamo - Srta. Ruth Noemi Mendiguiri Valencia

Referencia : Reporte de Seguridad Reclamo N° 000008, 000009

Fecha : Puerto Maldonado, 19 de noviembre de 2021

Tengo el agrado de dirigirme a usted para informarle y hacer de su conocimiento lo ocurrido el miércoles 17 de noviembre del presente Año que a continuación detallo:

Con respecto al reclamo de la Srta. Ruth Noemi Mendiguiri Valencia debo señalar que el personal a cargo del control de TUUA brindo la información referente al proceso y documentaciones en cuanto a la autorización de viaje de menores de edad de acuerdo al Reporte de Seguridad Reclamo N° 000008, 000009. En ningún momento del proceso se le dio un mal trato.

Asimismo, se brindó la información por parte del Oficial AVSEC Danny Ccorimanya (Jefe de Grupo), sobre el proceso de coordinación con el explotador aéreo en el caso del traslado de menores de edad con el tipo de documento presentado, el cual, en este caso puntual, no se dio la revisión y conformidad por parte de representante del explotador aéreo antes del cierre de su vuelo. Cabe señalar también, que mi persona se comunicó con representante de seguridad del explotador aéreo de LATAM sobre este caso, indicándole que debe mejorar el proceso de coordinación respecto a la atención y notificación debida al Área de Seguridad del aeropuerto.

También mencionar que representante del explotador aéreo realizó la debida consulta con su Área Legal, teniendo el visto bueno del documento y notificando al Área de Seguridad del aeropuerto a mi cargo, sobre la reprogramación de vuelo de la pasajera Srta. Ruth Noemi Mendiguiri Valencia y menor de edad (acompañante), para la fecha 18/11/2021 vuelo LA-2084, en vista de que el no cumplimiento del debido proceso fue entera responsabilidad del explotador aéreo.

Adicional se da a conocer documentos de referencia que los documentos de viaje permitidos por nuestro PSA Rev. II y en el punto sobre los documentos las

autorizaciones de viaje de menores de acuerdo a la ley 27337 Código de los Niños y Adolescentes en el Libro III, Título I, Capítulo VIII, Autorizaciones en los Artículos 111 y 112.

Es todo cuanto cumpla con informar.

Atentamente:



Marvin Alan Noa Barra
Jefe de Seguridad AAP-PEM

Adjunto: Extracto del PSA Rev. II y Ley 27337.

PSA Rev. II

4.4. CONTROL DE ACCESO A LA ZONA DE SEGURIDAD RESTRINGIDA (ZSR).

En el caso del ingreso de los pasajeros a las salas de embarque, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. verifica que:

- El pasajero presente una tarjeta de embarque de forma impresa o electrónica (dependiendo de las condiciones de cada aerolínea) para un vuelo con salida prevista en el aeropuerto de Puerto Maldonado.
- El nombre y apellido señalado en la tarjeta de embarque, coincidan con el documento de viaje presentado por el pasajero. El documento de viaje presentado debe ser el original, contar con una fotografía integrada y confirmar que dicha fotografía corresponda al pasajero. Ente los documentos válidos de viaje, se consideran:
 - a) Pasajeros Nacionales: Documento Nacional de identidad (DNI), Licencia de Conducir (emitida por el MTC), Tarjetas de Identidad Militar, Pasaporte, u **otro documento debidamente notificado por el explotador aéreo al área de seguridad** del aeropuerto de Puerto Maldonado.

Ley 27337 Código de los Niños y Adolescentes – Libro III, Título I

CAPITULO VIII AUTORIZACIONES

Artículo 111º.- Notarial.- Para el viaje de niños o adolescentes fuera del país solos o acompañados por uno de sus padres, es obligatoria la autorización de ambos padres con certificación notarial.

En caso de fallecimiento de uno de los padres o de estar reconocido el hijo por uno solo de ellos, bastará el consentimiento del padre sobreviviente o del que efectuó el reconocimiento, debiendo constar en el permiso notarial haber tenido a la vista la partida de defunción o la de nacimiento correspondiente.

En caso de que el viaje se realice dentro del país bastará la autorización de uno de los padres.

Artículo 112º.- Judicial.- Es competencia del juez especializado autorizar el viaje de niños o adolescentes dentro del país cuando falten ambos padres, y fuera del país por ausencia o disentimiento de uno de ellos, para lo cual el responsable presentará los documentos justificatorios de la petición.

En caso de disentimiento de uno de los padres o de existir oposición al viaje, se abrirá el incidente a prueba y en el término de dos días resolverá el juez, previa opinión fiscal. La oposición que formule alguno de los padres se inscribirá en el Libro de Oposición de Viaje de los Juzgados Especializados, el que caduca al año.

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

FECHA: 17/11/2021

HORA: 15:00

DE: Danny Ccorimanya Taborga

CARGO: Oficial AVSEC

A: Marvin Alan Noa Barra

CARGO: Jefe de Seguridad PEM

ASUNTO: Reclamo N° 000008, N° 000009

LUGAR DE NOVEDAD: CONTROL TUUA

HECHOS

Cumplo con informar lo siguiente:

Siendo las 10:50 aproximadamente, se presentó la Srta. Ruth Noemi Mendiguiri Valencia y su hermana menor, Jade Sarai Mendiguiri Valencia, para el acceso a sala de embarque, presentando los siguientes documentos:

- Copia Certificada por un Notario de una Constancia de Entrega de Menores por un Juez de Paz.

Se le indicó que dicho documento no es una certificación de Firmas y DNI original, asimismo se le informó a la pasajera, Srta. Ruth Noemi Mendiguiri Valencia, que por el traslado de una menor con un documento diferente a una autorización de viaje Notarial o autorización de viaje emitido por un juez especializado de familia, se tendría que realizar la coordinación o notificación hacia el explotador aéreo responsable del servicio de transporte. Para esto, mi persona realizó el comunicado oportuno al representante del explotador aéreo sobre este caso, no teniendo respuesta alguna de conformidad o validación de la misma. Esta coordinación fue realizada hasta en tres ocasiones (vía telefónica y personalmente), pero el personal del explotador aéreo no se apersonó hacia el hall Principal y mantuvieron en espera a la atención de la pasajera en mención.

La comunicación brindada por parte del representante del explotador aéreo LATAM recién se realizó al cierre del vuelo LATAM LA-2572, que fue a las 11:19 horas aproximadamente. Posterior a ello, recién fue atendida la pasajera por la supervisora representante de la aerolínea.

Siendo las 11:29 la Srta. Ruth Noemi Mendiguiri Valencia solicita el libro de reclamación por la pérdida de su vuelo, no negándole en ningún momento, para lo cual también, se le informó nuevamente sobre el proceso para el embarque de un menor.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atte.



.....
Danny Ccorimanya Taborga.
DNI: 42331746