

## Abel Flores Quiróz

---

**De:** Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>  
**Enviado el:** martes, 28 de junio de 2022 08:50 a. m.  
**Para:** Reclamos  
**CC:** johannalvb@gmail.com  
**Asunto:** Reclamo via web aap.com.pe



## Muchas gracias por su comunicación Marcia Gabriela.

Su reclamo será atendido dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción del mismo.

### Reclamo N° 004-2022-AAP-WEB-PEM

Esta es la información que recibimos:

**Reclamo realizado por:** Marcia Gabriela  
**Sede:** PEM  
**Tipo de documento:** Pasaporte  
**Número:** L32326310  
**Correo electrónico:** johannalvb@gmail.com  
**Nacionalidad:** Perú  
**Provincia y Departamento:** Lima  
**Dirección:** Calle san San Pedro Mz B Lt9  
**Teléfono:** 995822318

**Autorizó la notificación por correo:** Sí

**Tipo de Comunicación Presentada:** Reclamo  
**Número de reclamo asociado:** No consignado

**Reclamo:** Me negaron pasar el control de seguridad y el embarque porque según el personal de seguridad no tenía los permisos necesarios para viajar con mis hermanos y alegaban que me los estaba robar. Mis hermanos quisieron aprovecharse de la situación y cobrarme un importe 30 dolares para dejarme pasar a LIMA para el embarque. En mi reserva del viaje de retorno a Lima eramos 7 personas, mi tío, mis 2 abuelos (por tercera edad), mis 2 hermanos (ambos menores de edad) y mi esposo. Nos hicieron pasar un mal momento en el regreso de las vacaciones con mis familiares que no veía hace mucho tiempo y además es un día de

cometieron por calumnia y ademas sufrir de daño psicológico y moral. Pusieron muy nerviosos a  
Pido una indemnización de lo contrario hare un reclamo ante la entidad que sea necesaria por lo  
**Elementos Probatorios:** envio informacion del viaje, la autorizacion firmada por mis padres y foto  
persona que me atendió e inició el problema.

**Link de descarga de archivo:** [https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2FAvH2\\_\\_xNAashfSlRpoZbl0oZelWN20220627-WA0037.jpg?alt=media&token=8e8fa84b-c899-4a11-8d2a-faf41171dece](https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2FAvH2__xNAashfSlRpoZbl0oZelWN20220627-WA0037.jpg?alt=media&token=8e8fa84b-c899-4a11-8d2a-faf41171dece)

Como autorizó la notificación vía correo electrónico, deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Necesidad de contar con una dirección de correo electrónico válida.
- Habilitación de la opción de respuesta automática de recepción.
- Revisión continua de los buzones de correo.

La información que contiene este correo electrónico es confidencial y compete exclusivamente al destinatario. Si Ud ha recibido esta comunicación por error, por favor, notifíquelo inmediatamente al remitente y borre el mensaje junto con sus ficheros adjuntos. No copie, grabarlo, distribuirlo o divulgarlo o hacer cualquier otro uso de la información sin el consentimiento de la empresa. El uso de correo electrónico vía Internet no permite asegurar la confidencialidad o correcta recepción de los mensajes, por lo que la Empresa no asume responsabilidad alguna por los daños causados.

The information contained in this communication is confidential, may be privileged and is intended for the exclusive use of the named addressee. If you receive this communication in error, please notify the sender immediately and delete it, and do not copy, distribute or disseminate documents. If you are not the intended recipient, you are expressly prohibited from reading, copying, distributing, disseminating or using any other way, using any of the information without the company consent. Please note that Internet e-mail guarantees confidentiality nor the proper receipt of the message sent, so that the Company shall not be liable for any damages caused.

## Abel Flores Quiróz

---

**De:** Supervisor de Terminal Puerto Maldonado  
**Enviado el:** viernes, 1 de julio de 2022 10:05 a. m.  
**Para:** johannalvb@gmail.com  
**CC:** Abel Flores Quiróz; Javier Rizo-Patrón; Jonathan Henry Pareja Mendoza; Auxiliar Administrativa Puerto Maldonado  
**Asunto:** RESOLUCION N° 004-2022-AAP-WEB-PEM  
**Datos adjuntos:** Resolución N 004-2022-AAP-WEB-PEM.pdf

Estimada Sra.(ta) Marcia Gabriela:

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 004-2022-AAP-WEB-PEM, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 004-2022-AAP-WEB-PEM, interpuesto por usted en la pagina web de Aeropuertos Andinos Del Perú.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



Aeropuertos  
Andinos del  
Perú

**Wilber Hurtado Ortiz**

Jefe de Base

☎ (082) 502 029

🌐 [www.aap.com.pe](http://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.

Reconoce el talento

Ingresa a nuestro Libro de Felicitaciones:  
<https://www.aap.com.pe/librodefelicitaciones>





## RESOLUCIÓN N° 0004-2022-AAP-WEB-PEM

**Expediente** : 0004-2022-AAP-WEB-PEM  
**Reclamante** : Marcia Gabriela

Puerto Maldonado, 30 de junio de 2022

### **VISTO:**

El reclamo N° 004-2022-AAP-WEB-PEM, de fecha 28 de junio de 2022, interpuesto por Marcia Gabriela identificada con Pasaporte N° L32326310 (en adelante, la Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Padre José 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 señalando lo siguiente:

*"Me negaron pasar el control de seguridad y el embarque porque según el personal de seguridad no tenía los permisos necesarios para viajar con mis hermanos y alegaban que me los estaba robando; además quisieron aprovecharse de la situación y cobrarme un importe 30 dolares para dejarme pasar a la sala de embarque. En mi reserva del viaje de retorno a Lima eramos 7 personas, mi tío, mis 2 abuelos( personas de la tercera edad), mis 2 hermanos( ambos menores de edad) y mi esposo. Nos hicieron pasar un mal momento de regreso de las vacaciones con mis familiares que no veía hace mucho tiempo y además es un delito el que cometieron por calumnia y además sufrir de daño psicológico y moral. Pusieron muy nerviosos a mis abuelos. Pido una indemnización de lo contrario hare un reclamo ante la entidad que sea necesaria por lo sucedido (SIC)".*



Que, sobre el particular lo primero que corresponde indicar es que se lamenta lo sucedido y se ofrece las disculpas del caso por las molestias que pudieran haberse generado en el procedimiento de control de seguridad que se aplica en el Aeropuerto.

Que, asimismo, se cuenta con el Informe N° 001JUNIO-2022 AAP-AVSEC-PEM que se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución.

Que, de la revisión del Informe N° 001JUNIO-2022 AAP-AVSEC-PEM se aprecia que el personal de seguridad del aeropuerto al percatarse de la presencia de menores y no contarse con la documentación que acredite de la realización de una revisión previa de los documentos autoritativos para el viaje de menores por parte del personal del explotador aéreo, realizó las coordinaciones a efectos de validar los documentos autoritativos presentados, toda vez que los mismos no eran los que frecuentemente se presentan y que se mencionan en el anexo del Informe N° 001JUNIO-2022 AAP-AVSEC-PEM.

Que, asimismo, se debe indicar que, en la Región de Madre de Dios, uno de los temas más sensibles es el del tráfico de menores por lo que en dicha región se realizan controles estrictos a fin de evitar su proliferación, lo que de modo alguno implica que se esté acusando a alguna persona específica de la comisión de dicho accionar y menos aún a la Reclamante.

Que, en ese sentido, si bien se comprende el malestar de la Reclamante, lo cierto es que el personal de control ha procedido correctamente, al comunicarse con el personal del explotador aéreo para que pueda corroborar la suficiencia de los documentos autoritativos presentados para el viaje de menores.

Que, de la misma manera debe precisarse, que no se aprecia evidencia de que se haya requerido un pago indebido a la Reclamante y, por el contrario, la información brindada correspondía al supuesto que se tuviera que volver a pasar un control y se tenga que pagar una nueva TUUA por ello.

Que, conforme se observa, si bien se puede haber generado alguna incomodidad, la aplicación de los procedimientos de seguridad resultan necesarios dada su finalidad por lo que si bien, se reitera que se comprende el malestar de la Reclamante, también se le solicita su comprensión, debido a que las normas de seguridad y su aplicación son beneficiosas para todos.

Que, sin perjuicio de ello, el presente reclamo será tomado como una oportunidad de mejora para que las coordinaciones que se tengan que realizar con el personal del explotador aéreo puedan resultar más expeditivas frente a situaciones como la acontecida.

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° 004-2022-AAP-WEB-PEM interpuesto por la Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el Informe N° 001JUNIO-2022 AAP-AVSEC-PEM que se adjunta, sin perjuicio de lamentar lo sucedido, ofrecer las disculpas a la Reclamante por las molestias ocasionadas y solicitarle su comprensión, precisando además que el reclamo interpuesto será tomado como una oportunidad de mejora para que las coordinaciones que se tengan que realizar con el personal del explotador aéreo puedan resultar más expeditivas frente a situaciones como la acontecida.

**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 resolución<sup>1</sup>.

**Tercero:** Notificar la presente Resolución y el Informe N° 001JUNIO-2022 AAP-AVSEC-PEM al correo consignado.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



**Jonathan Henry Pareja Mendoza**  
**Administrador del Aeropuerto de Puerto Maldonado**

<sup>1</sup> 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.*

*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° 001-JUNIO- 2022 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 004-2022- AAP-WEB / Marcia Gabriela

**Fecha** : Puerto Maldonado, 30 de junio del 2022

---

Tengo el agrado de dirigirme a usted para informarle y hacer de su conocimiento lo ocurrido el lunes 27 de junio del presente año que a continuación detallo:

Con respecto al reclamo de la Sra.(ta.) Marcia Gabriela debo señalar que el personal a cargo del control de TUUA brindó la información referente al proceso y documentación en cuanto a la autorización de viaje de menores de edad de acuerdo con el Reporte de Seguridad Reclamo N° 004-2022- AAP-WEB. En ningún momento del proceso se le dio un mal trato, por el contrario, se trató en todo momento brindar el apoyo y comunicación adecuada.

Asimismo, se brindó a los pasajeros la información, por parte del Oficial AVSEC Sean Silva Mendoza y Oficial AVSEC Rudy Peralta Ferro (jefe de Grupo), sobre el proceso de coordinación con el explotador aéreo en el caso del viaje con menores de edad (acompañados) con el tipo de documento presentado, el cual, en este caso, no se había realizado la revisión y conformidad por parte del representante del explotador aéreo LATAM de la sede Puerto Maldonado, ya que los oficiales AVSEC realizaron la consulta si ellos habían tenido el visto bueno de dicha verificación de la documentación presentada de los menores de edad(acompañados), ya que tenían la tarjeta de embarque de la web y no habían sido emitida en los mostradores del explotador aéreo de la sede Puerto Maldonado.

Es por ello que se realizó las coordinaciones de comunicación y apoyo con la línea aérea por parte de los oficiales AVSEC mencionados, y con la debida información previa a mi persona. Es así que se coordinó con representante del explotador aéreo de LATAM sobre este caso, teniendo las demoras al respecto en cuanto la atención inmediata por parte del explotador aéreo, ya que el proceso de coordinación e información respecto a la notificación de estos casos debe realizarse por parte de la línea aérea con el Área de Seguridad del Aeropuerto, lo cual no se tuvo la información al momento de presentarse los pasajeros y menores de edad (acompañados) a los controles de seguridad.

También mencionar que representante del explotador aéreo realizó la debida coordinación y consulta para el visto bueno de la documentación presentada de los menores de edad(acompañados) con su Área Legal, teniendo demoras en la atención y notificación a nuestra Área de Seguridad del Aeropuerto, la cual, una vez obtenida el visto bueno por parte del explotador aéreo, se realizó el proceso de acceso y posterior embarque en el vuelo que les correspondía (LA2267) de los pasajeros, Sra.(ta.) Marcia Gabriela con los 02 menores de edad (acompañante) y familiares.

En cuanto a la información brindada de las tarifas de TUUA del día, fue la siguiente:

<b>Fecha</b>	<b>27/06/2022</b>	
<b>Tipo de Cambio</b>	<b>3.779</b>	
<b>TUUA</b>	<b>En US\$</b>	<b>En Soles</b>
Nacional	5.02	18.971

La información brindada se realizó a uno de los familiares sobre la tarifa Nacional, debido a la solicitud del mismo, luego de lo cual desistió de salir a la parte pública. También se le comunicó que se estaba realizando las coordinaciones para el proceso de los menores de edad y que faltaba la confirmación por parte del área legal del explotador aéreo, siendo éste el motivo por el cual se estaba generando la demora en su ingreso, demora que causó incomodidad y exigencia por parte de los familiares, indicando éstos información que no se había brindado en ningún momento por parte de los oficial AVSEC, como es el caso de las tarifas del TUUA de 30 dólares.

Cabe mencionar que el personal que brinda servicio de seguridad de la aviación Civil es responsable con temas de comunicación que se brinda a los pasajeros y usuarios respecto a nuestros procesos en sus funciones y hacer de conocimiento que el viaje con menores de edad es un tema sensible y delicado y se toma con toda la responsabilidad del caso, como también hacer mención que nos encontramos en una zona con un alto índice de trata de personas, de acuerdo a la información brindada cada año por el Ministerio Público. Es por éstas razones que en ningún momento el personal AVSEC mencionó el tema de que se estaban robando a los menores de edad(acompañados), ya que siempre tratamos de ser respetuosos de las personas y normas.

Adicionalmente, se da a conocer documentos de referencia sobre los documentos de viaje permitidos por nuestro PSA Rev. II y parte de la documentación que se debe presentar al explotador aéreo sobre los documentos válidos para 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 cumplo 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.