

## Auxiliar Administrativa Arequipa

---

**De:** Auxiliar Administrativa Arequipa  
**Enviado el:** viernes, 10 de septiembre de 2021 11:08  
**Para:** 'acreinoso3@hotmail.com'  
**CC:** Tito Gerardo Luque Rojas; Abel Flores Quiróz; Javier Rizo-Patrón; Supervisor AVSEC Arequipa  
**Asunto:** RE: sustraccion de dinero en la seguridad de embarque

Seguimiento:	Destinatario	Entrega	Lectura
	'acreinoso3@hotmail.com'		
	Tito Gerardo Luque Rojas	Entregado: 10/09/2021 11:08	Leído: 13/09/2021 9:36
	Abel Flores Quiróz	Entregado: 10/09/2021 11:09	
	Javier Rizo-Patrón	Entregado: 10/09/2021 11:09	Leído: 10/09/2021 11:10
	Supervisor AVSEC Arequipa	Entregado: 10/09/2021 11:08	

Muchas gracias por su comunicación señora Aida Cecilia Flores De Reinoso,

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

Reclamo N° 001-2021-AAP-CORREO-AQP

Esta es la información que recibimos:

**Reclamo realizado por:** Aida Cecilia Flores De Reinoso

**Sede:** AQP

**Tipo de documento:** DNI

**Número:** 29367736

**Correo electrónico:** [acreinoso3@hotmail.com](mailto:acreinoso3@hotmail.com)

**Nacionalidad:** No consigna

**Provincia y Departamento:** No consignado.

**Dirección:** No consignado.

**Teléfono:** 993406780

**Autorizó la notificación por correo:** Sí

**Tipo de Comunicación Presentada:** Reclamo

**Número de reclamo asociado:** No consignado

**Reclamo:** Buenos días señor Samuel de los Ríos, mi nombre es AIDA CECILIA FLORES DE REINOSO identificada con D.N.I. 29367736 me dirijo a ud. para llamar su atención con respecto a un hecho ocurrido en seguridad de embarque el día 15 de agosto.

Ese día me presenté junto a mi familia al aeropuerto a las 7:30 de la mañana para abordar mi vuelo con destino a Lima vuelo que salió a las 10:00 am en aerolíneas LATAN.

Al pasar mi bolso de mano por la cinta de seguridad previo al embarque me fueron sustraídos 400 soles que llevaba en uno de los bolsillos de dicho bolso.

Mi bolso ya aparecía por el otro lado cuando de pronto la chica de seguridad dijo ahí ahí tiene y regresaron la cinta yo estaba segura de no llevar nada que fuera prohibido así que me quedé

tranquila pero demoraban en regresarme mi bolso así que quise llegar hasta donde estaba la señorita y ver qué pasaba pero sus compañeros se pusieron en alerta y tomaron una actitud amedrentadora por lo que no hice nada y ya para ese momento me fue devuelto el bolso yo no sospeché nada a pesar de que la señorita dijo por qué puso ahí eso nosotros nos lo sacamos, en ese momento no entendí lo que quiso decir; tomé mi bolso y me dirigí a sala de embarque donde revisé mi bolso y noté que ya no tenía el dinero pero no supe que hacer.

He demorado en hacer esto de su conocimiento primero porque he estado fuera de Arequipa y al volver he estado indispueta.

no puedo hacerlo en forma presencial ya que no cuento con movilidad propia y un taxi ida y vuelta resulta muy costoso aparte que tengo 66 años y estoy en proceso de recuperación de una fractura de rótula y procuro no salir por la dificultad de movilizarme.

No sabía cómo podía hacer este reclamo hasta el día de hoy si desea comunicarse conmigo por favor tome nota, mi celular es el número 993406780.

De antemano muchas gracias por su atención al presente,  
CECILIA FLORES

**Elementos Probatorios:** No consignado.

**Link de descarga de archivo:** No consignado.

Atentamente,



Aeropuertos  
Andinos del  
Perú

**Mercedes Carhuayo Munive**

Auxiliar Administrativo

☎ (054) 344834 / 961051625

🌐 [www.aap.com.pe](http://www.aap.com.pe)

📍 Aeropuerto Internacional 'Alfredo Rodríguez Ballón'  
Av. Aeropuerto s/n Cerro Colorado. Arequipa - Perú

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

**De:** aida cecilia flores herrera <[acreinoso3@hotmail.com](mailto:acreinoso3@hotmail.com)>

**Enviado el:** miércoles, 8 de setiembre de 2021 10:48

**Para:** Supervisor AVSEC Arequipa <[seg.agp@aap.com.pe](mailto:seg.agp@aap.com.pe)>

**Asunto:** sustracción de dinero en la seguridad de embarque

Buenos días señor Samuel de los Ríos, mi nombre es AIDA CECILIA FLORES DE REINOSO identificada con D.N.I. 29367736 me dirijo a ud. para llamar su atención con respecto a un hecho ocurrido en seguridad de embarque el día 15 de agosto.

Ese día me presenté junto a mi familia al aeropuerto a las 7:30 de la mañana para abordar mi vuelo con destino a Lima vuelo que salió a las 10:00 am en aerolíneas LATAM.

Al pasar mi bolso de mano por la cinta de seguridad previo al embarque me fueron sustraídos 400 soles que llevaba en uno de los bolsillos de dicho bolso.

Mi bolso ya aparecía por el otro lado cuando de pronto la chica de seguridad dijo ahí ahí tiene y regresaron la cinta yo estaba segura de no llevar nada que fuera prohibido así que me quedé tranquila pero demoraban en regresarme mi bolso así que quise llegar hasta donde estaba la señorita y ver qué pasaba pero sus compañeros se pusieron en alerta y tomaron una actitud amedrentadora por lo que no hice nada y ya para ese momento me fue devuelto el bolso yo no sospeché nada a pesar de que la señorita dijo por qué puso ahí eso nosotros nos lo sacamos, en ese momento no entendí lo que quiso decir; tomé mi bolso y me dirigí a sala de embarque donde revisé mi bolso y noté que ya no tenía el dinero pero no supe que hacer.

He demorado en hacer esto de su conocimiento primero porque he estado fuera de Arequipa y al volver he estado indispuesta.

no puedo hacerlo en forma presencial ya que no cuento con movilidad propia y un taxi ida y vuelta resulta muy costoso aparte que tengo 66 años y estoy en proceso de recuperación de una fractura de rótula y procuro no salir por la dificultad de movilizarme.

No sabía cómo podía hacer este reclamo hasta el día de hoy si desea comunicarse conmigo por favor tome nota, mi celular es el numero 993406780

De antemano muchas gracias por su atención al presente,

CECILIA FLORES



**RESOLUCIÓN N° 0001-2021-AAP-CORREO-AQP**

**Expediente : 0001-2021-AAP-CORREO-AQP**  
**Reclamante : Aida Cecilia Flores De Reinoso**

Arequipa, 10 de Setiembre de 2021

**VISTO:**

El reclamo N° 0001-2021-AAP-CORREO-AQP, de fecha 8 de setiembre de 2021, interpuesto por Aida Cecilia Flores De Reinoso identificada con DNI N° 29367736 (en adelante, la Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de la ciudad de Arequipa (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 que habría sido objeto de sustracción de S/. 400.00 que según refiere llevaba en el bolsillo de su bolso y que ello habría ocurrido el 15 de agosto del 2021 al pasar por los controles de seguridad del Aeropuerto, previo al ingreso a la sala de embarque.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N° 020-2021-AAP-JSDA que se adjunta y que forma parte integrante de la presente resolución.

Que, al respecto, corresponde indicar que el Aeropuerto cuenta con cámaras de seguridad que han sido revisadas por esta administración, cuyas imágenes pertinentes se incluyen en el Informe N° 020-2021-AAP-JSDA y que no demuestran que haya habido alguna inconducta por parte del personal de seguridad y menos aún que permitan aseverar que se ha producido la sustracción alegada por la Reclamante.





Que, las imágenes de dichas cámaras de seguridad podrían ser puestas en conocimiento de las autoridades competentes, como podría ser la Policía Nacional del Perú en caso sea requerido a partir de una denuncia, toda vez que por seguridad aeroportuaria no es posible entregarlas a cualquier persona.

Que, corresponde además indicar, que el ordenamiento jurídico nacional contempla sanciones para aquellas personas que sin fundamentos imputen la comisión de un delito a hacia otras personas, toda vez que está de por medio su honor y reputación.

Que, en el presente caso, pese a lamentar la presunta sustracción alegada por la Reclamante, lo cierto es que de la revisión de las imágenes no se aprecia ninguna evidencia y menos aún prueba que confirme lo señalado por la Reclamante.

Que, de acuerdo con ello, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto por la Reclamante, sin perjuicio de lamentar la presunta sustracción alegada y precisar que las imágenes de las cámaras de seguridad podrán ser entregadas a la autoridad competente de requerirse por parte de dicha autoridad, sin perjuicio de incidir que en nuestro país se protege el honor y reputación de las personas naturales o jurídicas, pudiendo ellas recurrir a los mecanismos legales para asegurar su respeto cuando se vean afectados ilegalmente.

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° 0001-2021-AAP-CORREO-AQP interpuesto por la Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el Informe que se adjunta, sin perjuicio de lamentar lo indicado por la Reclamante y precisar que las imágenes de las cámaras de seguridad podrán ser entregadas a la autoridad competente de requerirse por parte de dicha autoridad, sin perjuicio de incidir que en nuestro país se protege el honor y reputación de las personas naturales o jurídicas, pudiendo ellas recurrir a los mecanismos legales para asegurar su respeto cuando se vean afectados ilegalmente.

**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>.



<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**



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

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**

Tito Gerardo Luque Rojas  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

---

*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.*



**RESOLUCIÓN N° 0001-2021-AAP-CORREO-AQP**  
**ANEXO**



**INFORME N° 020-2021-AAP-JSDA**


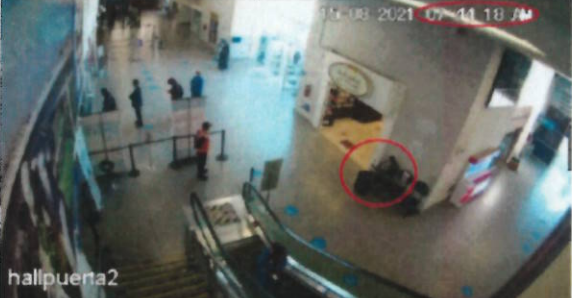
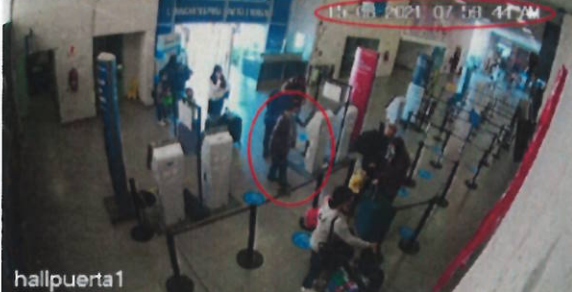
**PARA** : Tito Gerardo Luque Rojas  
**Administrador Aeropuerto Arequipa**

**DE** : José Samuel De Los Ríos Alfaro  
**Jefe de seguridad - AQP**

**FECHA** : 08 de septiembre del 2021.

**ASUNTO** : Reclamo por correo electronico

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo electronico recibido el día 08/09/2021, por la señora Aida Cecilia Flores De Reinoso.

Fotografia	Comentario
 <p>puerta 2</p>	<p>La pasajera llega a las 7:41 AM al aeropuerto y hace su ingreso a la terminal de pasajeros.</p>
 <p>hallpuena2</p>	<p>A las 7:44 AM toma asiento y espera a sus acompañantes, se puede verificar que en dicho momento revisa sus pertenencias de su maleta de mano que llevaba junto a su equipaje de bodega.</p>
 <p>hallpuerta1</p>	<p>A las 7:53 AM se aproxima a los mostradores de LATAM y junto sus acompañantes entregan sus equipajes de bodega y esperan en dicho lugar por algunos minutos. La pasajera ingresa también a los servicios higiénicos ubicados en dicha zona.</p>



Av. Mariscal José de La Mar  
N° 1263, oficina 601  
Miraflores, Lima - Perú  
(51) 1 6407230  
www.aap.com.pe





<p>15-08-2021 08:08 AM</p> <p>inresoavsec</p>	<p>La pasajera ingresa a sala de inspección a las 8:08 AM junto a sus acompañantes.</p>
<p>15-08-2021 08:10 AM</p> <p>prepartico</p>	<p>08:10 AM se aproxima a las mesas de control y espera unos segundos que la persona que estaba antes de dicho control termine de dejar sus pertenencias.</p>
<p>15-08-2021 08:11:07 AM</p>	<p>A las 8:11 la pasajera deja su maletín el cual estaba cerrado dentro de una bandeja de inspección. Dentro de dicha bandeja y encima de su maletín coloca su abrigo y una chalina que llevaba puesta. Asimismo, coloca su bastón para la inspección por medio de la máquina de rayos X.</p>
<p>15-08-2021 08:11:19 AM</p>	<p>En el video se observa claramente que el oficial de seguridad únicamente empuja su bandeja y el bastón para la inspección.</p> <p>La pasajera pasa por el p<sup>o</sup>rtico de seguridad a las 8:11:19 AM.</p>







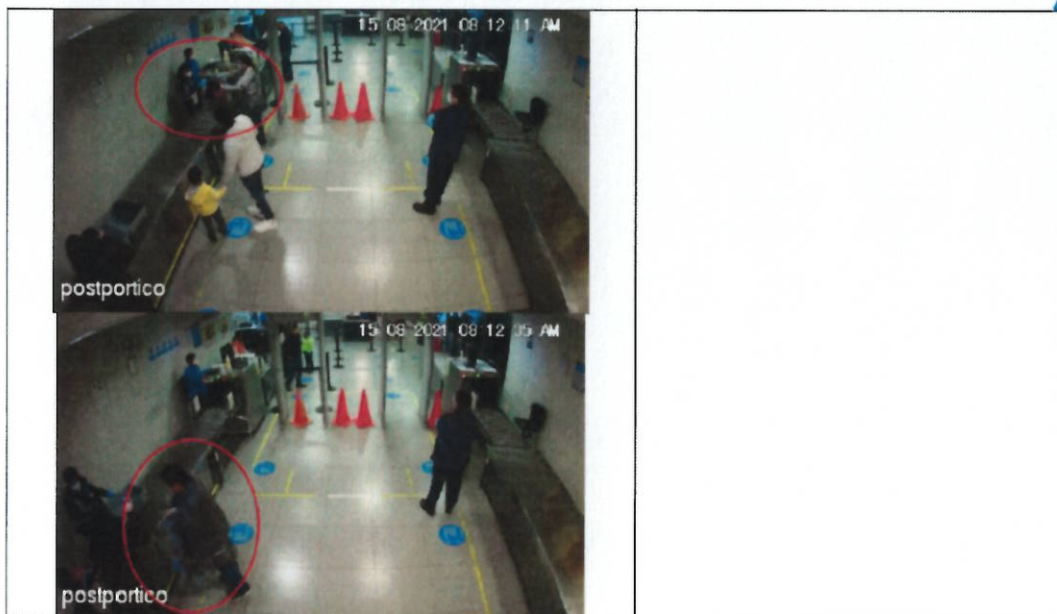
8:11:49 la pasajera recoge su equipaje justamente cuando este salía de la MRX y es jalado por la oficial de dicho puesto. El equipaje que se observa estaba cerrado, es inmediatamente cogido por la pasajera quien se lo coloca en el hombro.

En las cámaras se observa claramente que no hubo ninguna manipulación por parte del personal de seguridad.

En ese momento, la pasajera observa que su chalina al pasar por la máquina de rayos X, había caído a la faja por lo que es entregado con la ayuda de la oficial de dicho puesto, quien se lo entrega. La pasajera le solicita a la oficial de seguridad pueda echarle un poco de desinfectante a su chalina.

Posteriormente la pasajera se coloca su abrigo y coge el bastón que ya había sido bajado de la mesa por uno de sus acompañantes.





Por todo lo expuesto y evidenciado en el sistema de video vigilancia, se puede concluir claramente que no existió ninguna manipulación en las pertenencias de la pasajera por parte de los oficiales de seguridad, por lo que claramente toda sospecha queda desestimada.

Es todo en cuanto tengo para informar.

Saludos,



José Samuel De Los Ríos Alfaro  
Jefe de seguridad del aeropuerto de Arequipa.



## Auxiliar Administrativa Arequipa

---

**De:** Auxiliar Administrativa Arequipa  
**Enviado el:** martes, 14 de septiembre de 2021 11:05  
**Para:** acreinoso3@hotmail.com  
**CC:** Tito Gerardo Luque Rojas; Abel Flores Quiróz; Javier Rizo-Patrón  
**Asunto:** RESOLUCIÓN N° 001-2021-AAP-CORREO-AQP  
**Datos adjuntos:** RESOLUCIÓN N° 001-2021-AAP-CORREO-AQP.pdf

<b>Seguimiento:</b>	<b>Destinatario</b>	<b>Entrega</b>
	acreinoso3@hotmail.com	
	Tito Gerardo Luque Rojas	Entregado: 14/09/2021 11:05
	Abel Flores Quiróz	Entregado: 14/09/2021 11:05
	Javier Rizo-Patrón	Entregado: 14/09/2021 11:05

Buenos días,

Estimada señora Aida Cecilia Flores De Reinoso

nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 001-2021-AAP-CORREO-AQP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 001-2021-AAP-CORREO-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



Aeropuertos  
Andinos del  
Perú

**Mercedes Carhuayo Munive**

Auxiliar Administrativo

☎ (054) 344834 / 961051625

🌐 [www.aap.com.pe](http://www.aap.com.pe)

📍 Aeropuerto Internacional 'Alfredo Rodríguez Ballón'  
Av. Aeropuerto s/n Cerro Colorado. Arequipa - Perú

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