



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

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

RECLAMO N° 000001		2023 - AAP - PEM	
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante		
	Mariana Díaz Llaves		
	Teléfono: 951075108		
2	Correo electrónico		
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico		<input checked="" type="checkbox"/>
	Dirección de correo electrónico: marica2diaz@gmail.com		
3	Documento de Identidad del Reclamante		
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
	43384819		
4	Domicilio del Reclamante		
	Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País AV. Bolívar 970 - Dpto 204, Puerto Libre		
5	Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo		
	Administrador del Aeropuerto		
6	Identificación y Precisión del Reclamo		
	<p>El día hoy pese los controles del aeropuerto y me pidieron abrir la maleta, así el personal estuvo buscando por poder abrir la maleta y al no encontrarla por haberla perdido me indicaron que se tenía que hacer la denuncia y autorice para que rompieran el código de la maleta, estuve esperando 23 minutos o más por el personal que pueden abrir la maleta. Pese a haberlos llamado, los controladores, luego me dijeron que tenían que abrir la maleta no sé si me estuvieran llamando. Hasta que después de un tiempo llamaron al área encargada de quien a su vez se demora.</p> <p>Reclamo en el sentido mayor proactividad o resolución de estos temas que ponen en riesgo que uno pueda acceder al vuelo. Además me gustaría volver a ver pero que me abran el camino de las operaciones.</p>		
	(Adjuntar otra página de requerir más espacio)		
7	Relación de medios probatorios que se acompañan ( de ser el caso)		
	Firma	Huella digital	
	Fecha: 26 de mayo de 2023		

# RESOLUCION N° 001-2023-AAP-PEM



**Asistente Administrativa Puerto Maldonado** <asistente.pem@aap.com.pe>

📧 17:10 (hace 29 minutos) ☆ ↶ ⋮

para mariela2diaz@gmail.com, Javier, Abel, Supervisor, Jefe ▾

Estimada Sra Mariela Díaz LLanos,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 001-2023-AAP-PEM, mediante la cual se resuelve el **reclamo** N° 001-2023-AAP-PEM, interpuesto por usted en el Aeropuerto "Padre Aldamiz" de Puerto Maldonado.

Sin otro particular, quedamos de usted.

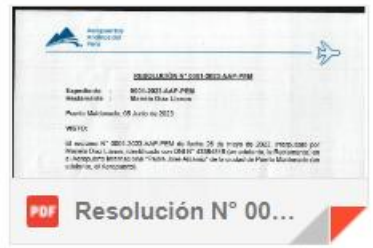
Atentamente,



**Sharon Arguedas Lema**  
 Asistente Administrativo  
 📞 (51) 1 713 2524 / 977 999 728  
 🌐 [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.**

Un archivo adjunto • Analizado por Gmail ⓘ





## RESOLUCIÓN N° 0001-2023-AAP-PEM

**Expediente :** 0001-2023-AAP-PEM  
**Reclamante :** Mariela Diaz Llanos

Puerto Maldonado, 05 Junio de 2023

### **VISTO:**

El reclamo N° 0001-2023-AAP-PEM de fecha 26 de mayo de 2023, interpuesto por Mariela Diaz Llanos, identificado con DNI N° 43384819 (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 vigor 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 al pasar los controles de seguridad del Aeropuerto le pidieron abrir la maleta, y dado que no encontró la llave para hacerlo, autorizó que se procediera a romper el candado, sin embargo el tiempo de espera considera que fue demasiado y solicita que la atención de este tipo de controles sea más rápido, dado que la demora podría ocasionar que los pasajeros no puedan abordar su vuelo.

Que, al respecto, se cuenta con el Informe N° 0001-MAY-2023-AAP-AVSEC-PEM que se anexa a la presente y forma parte integrante de la presente resolución, el mismo da cuenta de los hechos ocurridos señalando que a las 15:55 horas se presentó en el Control de Seguridad de Ingreso a la Sala de Embarque la Reclamante, cuyo equipaje al pasar por la máquina de rayos X se advierte que contiene un objeto que no pudo ser



identificado, por cuyo motivo se requiere realizar una inspección manual al equipaje de la reclamante, siendo las 16:08 horas, ante dicha situación que se solicitó a la Reclamante abrir su maleta, sin embargo luego de unos minutos de buscar la llave indicó que no lo ubicaba; siendo frente a dicha situación se le pidió autorización para romper el seguro (candado), a lo cual accedió la Reclamante, procediendo a pedir apoyo al personal de mantenimiento que se encuentra alejado de los controles de seguridad, razón por la cual llegó el personal de mantenimiento a las 16:28 para apoyar con la apertura de la maleta, terminando de atender a la pasajera a las 16:30 horas.

Que, al respecto debemos que el Programa de Seguridad Aeroportuario del Aeropuerto Puerto Maldonado, señala

**La inspección física de los equipajes o bultos, sobre los cuales se tenga sospecha o certeza de que lleven un artículo prohibido se realizará en presencia del pasajero, y al término de la inspección se volverá a colocar el equipaje o bulto en el equipo de rayos X para mostrarle al oficial que se ha identificado el artículo prohibido y que éste ha sido retirado.**

Que, de la misma manera, debemos señalar que en la zona de Control de Seguridad de Ingreso a la Sala de Embarque se encuentra prohibido contar con herramientas a utilizar para abrir equipajes, razón por la cual si se presentan dichas situaciones se debe pedir apoyo al área de mantenimiento para que se aproxime a realizar dicho apoyo, razón por la cual existe un tiempo de espera, sin que el mismo suponga un riesgo para el abordaje del pasajero.

Que, de acuerdo a 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 un incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., toda vez que el procedimiento seguido es el establecido en nuestro Programa de Seguridad Aeroportuaria, sin perjuicio de lo cual comprendemos el malestar del Reclamante y se le ofrece las disculpas del caso por las molestias generadas.

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° 0001-2023-AAP-PEM interpuesto por la Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Puerto Maldonado por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el Informe que se adjunta, sin perjuicio de comprender el reclamo interpuesto y solicitar al Reclamante su comprensión.

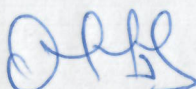
**Segundo:** Señalar que la presente Resolución pone fin a la instancia y, en consecuencia, puede ser impugnada (vía recurso de reconsideración o recurso de



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 e Informe N° 0001-MAY-2023-AAP-AVSEC-PEM al correo consignado en el reclamo.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Manuel Ignacio Morey Muñoz  
Administrador (e) 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° 000001-MAY - 2023 AAP-AVSEC-PEM

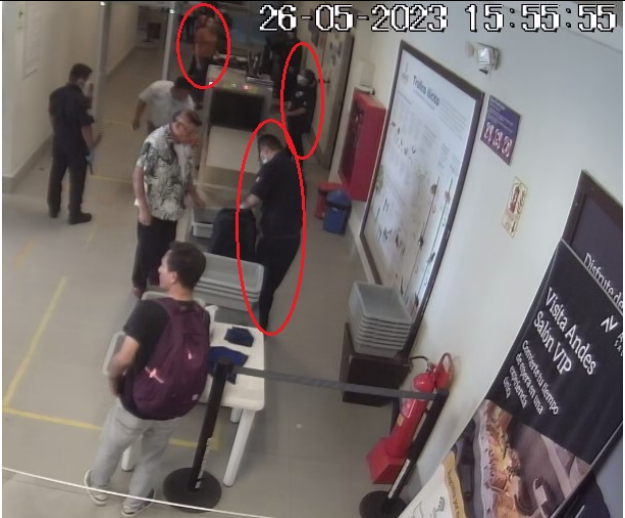
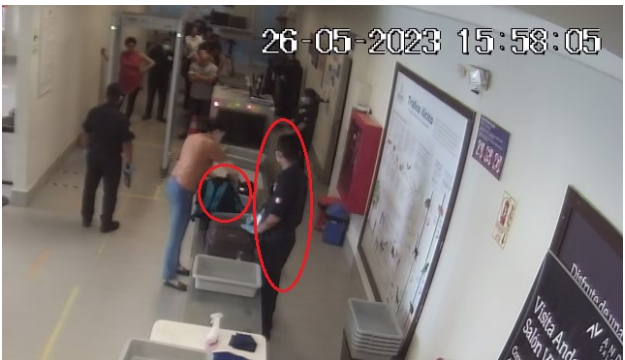
**A** : Manuel Ignacio Morey Muñoz / Wilber Hurtado Ortiz  
Administrador (e) del Aeropuerto

**DE** : Marvin Alan Noa Barra  
Jefe de Seguridad de Aeropuerto PEM – AAP

**ASUNTO** : RECLAMO N° 000001 2023 – AAP - PEM

**FECHA** : Puerto Maldonado, 29 de Mayo del 2023

Tengo el agrado de dirigirme a usted para informarle y como también es de su conocimiento sobre lo ocurrido en la fecha 26 de mayo del presente Año.

Imágenes	Comentarios
 <p>26-05-2023 15:55:55</p>	<p>Siendo las 15:55 Horas se presentó en el puesto de control de seguridad de ingreso a la sala de embarque la pasajera Srta. Mariela Diaz Llanos con DNI N°43384819, al momento de pasar por inspección por la máquina de rayos X, la Oficial AVSEC Srta. Rosa Francisco Valdivia a cargo de operar el equipo, determino una inspección secundaria de forma física del equipaje de mano por la visualización de un artículo que no se pudo identificar mediante las imágenes, perteneciente a la pasajera en mención, comunicando este proceso al personal de post maquina el oficial AVSEC Sr. Brian Incacutipa Ramos para la inspección física, al momento de verificar que el equipaje de mano contaba con un seguro (candado), se le solicito a la pasajera la apertura de su equipaje de mano para la inspección de acuerdo a nuestros procedimientos. La pasajera en mención realizo la búsqueda de la llave entre sus pertenencias no dando la ubicación del mismo.</p>
 <p>26-05-2023 15:58:05</p>	



Siendo las 16:08 horas el oficial AVSEC a cargo de la inspección procedió a comunicar del caso al jefe de grupo AVSEC Sr. Danny Ccorimanya Taborga, entrevistándose con la pasajera donde solicito y autorizo que se realice la apertura de su equipaje de mano con la ruptura del seguro (candado) para la inspección, se le informo que nosotros o parte de nuestro proceso no corresponde y como también no contamos con los medios y equipos para la atención se su solicitud y que si sería posible coordinar con otra área y que tomaría su tiempo para la atención, el cual la pasajera en mención acepto esperar para la atención del mismo, adicional se le comunico que el personal se encontraba realizando otras funciones acorde a su área, teniendo la llegada del personal de mantenimiento que nos apoyó en este caso a las 16:28 horas al puesto de inspección.



Siendo las 16:30 horas se finalizó la inspección de equipaje de mano conforme al procedimiento y al termino del mismo la pasajera solicito el libro de reclamaciones, el cual no se le negó en ningún momento, se dio la entrega y asistencia para su registro de reclamo.

cabe mencionar que la atención hacia la pasajera se dio de la forma cordial y respetuosa, brindándole el apoyo en el proceso presentado, ya que el tipo de herramienta a utilizar en este caso no está permitido en el área de inspección de pasajeros, el cual se dio de manera excepcional como parte del apoyo, en vista que se presentó cierta demora en la búsqueda de la llave del equipaje de mano por parte de la pasajera Srta. Mariela Diaz Llanos. El término de la inspección del equipaje de mano se dio dentro del tiempo permitido para el embarque a su respectivo vuelo de la pasajera en mención.

Es todo cuanto cumplo con informar.

Atentamente:

Marvin Alan Noa Barra  
Jefe de Seguridad AAP-PEM