



Aeropuertos  
Andinos del  
Perú

AEROPUERTO INTERNACIONAL "CORONEL FAP ALFREDO MENDÍVIL DUARTE"  
AYACUCHO

Av. Ejército N°. 950, Distrito de Ayacucho, Provincia de Huamanga

RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

|                   |   |                       |           |
|-------------------|---|-----------------------|-----------|
| RECLAMO N° 000003 |   | 2023 - AAP - AYP      |           |
| 1                 | Nombre y Apellido completos del Reclamante  |                       |           |
|                   | Nelson Percy Zamora Fernandez-Pardo   |                       |           |
|                   | Teléfono:   |                       |           |
| 2                 | Correo electrónico  |                       |           |
|                   | Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>   |                       |           |
|                   | Dirección de correo electrónico: h.zamora@hotmail.com   |                       |           |
| 3                 | Documento de Identidad del Reclamante   |                       |           |
|                   | DNI   | Carnet de Extranjería | Pasaporte |
|                   | 32043695  | —                     | —         |
| 4                 | Domicilio del Reclamante  |                       |           |
|                   | Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País   |                       |           |
|                   | Jr. Amaluna S/N Huancayo - Huancayo   |                       |           |
| 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>Se realizó un reclamo personal a pesar de no existir ninguna marca de marca discriminatoria lo mismo de constituye un acto penal grave y se tomarán las acciones pertinentes, Actos realizados de marca realizada por la persona de nombre MIKE JESSER y Abogado por ROJO OCAÑO MENDOZA.</p> |                       |           |
|                   | (Adjuntar otra página de requerir más espacio)  |                       |           |
| 7                 | Relación de medios probatorios que se acompañan ( de ser el caso)   |                       |           |

Firma

Huella digital

Fecha: 16 de 03 de 2023

**ANDINO**

Asistente Administrativa Ayacucho <asistente.ayp@aap.com.pe>

---

## RESOLUCION RECLAMO N°0003-2023-AYP

1 mensaje

---

**Asistente Administrativa Ayacucho** <asistente.ayp@aap.com.pe>

17 de marzo de 2023, 16:05

Para: hzamora@hotmail.com

Cc: Alejandro Chavez Farfan <alejandro.chavez@aap.com.pe>, Abel Flores <abel.flores@aap.com.pe>

Estimado Sr.Heber Percy Fernandez Prada

Ante todo, un cordial saludo,por medio de la presente se le notifica con la resolución N°0003 que atiende su reclamo presentado el día 16 de Marzo del presente año en las instalaciones del Aeropuerto de Ayacucho.

Quedamos a su disposición para cualquier duda y/o consulta.

Saludos

**Vanessa Porras**



**RESOLUCION N° 0003-2023-AAP-AYP.pdf**

1483K



## RESOLUCIÓN N° 0003-2023-AAP-AYP

**Expediente :** 0003-2023-AAP-AYP  
**Reclamante :** Heber Percy Zamora Fernández Prada

Ayacucho, 17 de marzo de 2023

### **VISTO:**

El reclamo N° 000003-2023-AAP-AYP, de fecha 16 de marzo del 2023, interpuesto por Heber Percy Zamora Fernández Prada, identificado con DNI N° 32043695 (en adelante, el Reclamante) en el Aeropuerto "Coronel FAP Alfredo Mendivil Duarte" de la ciudad de Ayacucho (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, el Reclamante presenta su queja señalando un proceder indebido por parte del personal de seguridad de ingreso a la sala de embarque al habersele efectuado una inspección personal sin que se haya activado la alarma lo que considera discriminatorio.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Reporte de Seguridad Aeroportuaria elaborado por la Oficial AVSEC que con base en las imágenes tomadas de las cámaras se pronuncia sobre la actuación realizada, reporte que se adjunta a la presente y forma parte integrante.

Que, al respecto, conforme se puede apreciar, el personal de seguridad con base en la normatividad de seguridad aplicable debe inspeccionar a todas las personas que pretenden ingresar a la sala de embarque a fin de evitar que puedan ingresar con objetos prohibidos de acuerdo a las regulaciones aeronáuticas, debiendo efectuar en algunos casos inspecciones físicas de manera aleatoria.

Que, dichas inspecciones lo que buscan es asegurar la máxima seguridad requerida y no pueden ser catalogadas de modo alguno como acciones indebidas, tomando en cuenta que



las inspecciones no personales o físicas se hacen por facilitación, pero de modo alguno evitan que se puedan realizar inspecciones físicas a cualquier pasajero, dada la importancia que tiene la seguridad para las operaciones aéreas.

Que, por lo tanto, si bien se puede comprender el malestar o fastidio del Reclamante, en el presente caso no se está frente a un accionar indebido y por el contrario es el proceder adecuado para garantizar la seguridad requeridas por las disposiciones normativas aplicables que son de cumplimiento obligatorio por lo que corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto y requerir la comprensión del Reclamante.

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° 000003-2023-AAP-AYP interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Ayacucho por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el reporte de seguridad aeroportuaria, sin perjuicio de lamentar lo sucedido, comprender el malestar del Reclamante y solicitarle su comprensión por las labores que se tienen que desempeñar para garantizar la seguridad y mitigar la posibilidad de actos de interferencia ilícita.

**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 reporte de seguridad aeroportuaria al correo consignado.

---

<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.*



**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**

Administrador del Aeropuerto de Ayacucho  
Alejandro Chávez Farfán

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <b>FORMATO<br/>REPORTE DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA</b> | <b>SEG-AAP-FO-001(a)</b><br>Versión: 01<br>Fecha de emisión:<br>07/09/2017 |
|--|---|--|

**FECHA:** 16/03/2023

**HORA:** 13:30 horas

**DE:** Rocio Ochante Mendoza

**CARGO:** Oficial AVSEC

**A:** Enrique Alejandro Chávez Farfán

**CARGO:** Administrador de Aeropuerto

**ASUNTO:** Descargo reclamo N°003-2023

**LUGAR DE NOVEDAD:** PDM

### HECHOS

Cumplo con informar lo siguiente:

Siendo las 12:38 horas aproximadamente el sr. Heber Percy Zamora Fernández Prada, pasajero del vuelo 5210 de SKY, tras haber pasado el pórtico detector de metales sin haberla activado fue seleccionado para una inspección aleatoria de acuerdo a lo requerido en la **RAP 107.265 (j) Inspección de las personas, artículos y vehículos que ingresan a Zona de Seguridad Restringida, así como a lo establecido en el PSA en el Procedimiento Operativo Normalizado 013.- parte 6.2 (inspección Aleatoria de pasajeros) y en el Procedimiento Operativo Normalizado 021.- Inspección física de las personas.** Previo a la inspección aleatoria el sr. Jossep Quispe Mitacc oficial de turno, tuvo el consentimiento del pasajero para luego proceder con la inspección; sin embargo, el pasajero mostró incomodidad en el desarrollo de la inspección aduciendo no haber activado el pórtico detector de metales y girando la mira hacia el pórtico. **Anexo 01 Imagen 01.**

Culminada la inspección el sr. Jossep Quispe oficial de turno en el pórtico detector de metales, agradece su colaboración al pasajero; pero el pasajero se retira murmurando frases de incomodidad para luego increpar al oficial ¿Por qué? lo habían inspeccionado si no había activado el pórtico detector de metales; seguidamente exigió el libro de reclamos sin prestar atención a la explicación que se le trató de ofrecer. **Anexo 01 Imagen 02.**

Mientras el pasajero recogía sus pertenencias de la mesa auxiliar, la Srta. Rocío Ochante Mendoza jefe de grupo de oficiales, le trató de brindar mayor explicación de la inspección aleatoria inclusive le ofreció mostrarle el procedimiento, pero lamentablemente el pasajero no entendió e insistió con el libro de reclamos usando un término muy despectivo "(como sé que él no es gay y tal vez por eso me está tocando)". **Anexo 01 Imagen 03.**

Con el afán de que el pasajero pueda ver en otro pasajero el mismo procedimiento se inspeccionó a un siguiente pasajero a vista del pasajero, sin embargo, no fue suficiente para que el pasajero comprenda el cumplimiento de este procedimiento. **Anexo 1 Imagen 04**

Cabe mencionar que en todo momento nos dirigimos al pasajero con cortesía y de manera respetuosa en cumplimiento a lo establecido en el Programa de Seguridad del Aeropuerto (PSA) y la norma aplicable vigente.

*Este documento no debe ser alterado total o parcialmente sin autorización del SIG*

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <b>FORMATO</b><br><b>REPORTE DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA</b> | <b>SEG-AAP-FO-001(a)</b><br>Versión: 01<br>Fecha de emisión:<br>07/09/2017 |
|--|---|--|

Es cuanto puedo informar.

Atte.



Rocio Ochante Mendoza  
Oficial AVSEC-AYP

*Este documento no debe ser alterado total o parcialmente sin autorización del SIG*

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <p style="text-align: center;"><b>FORMATO<br/>REPORTE DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA</b></p> | <p><b>SEG-AAP-FO-001(a)</b><br/>Versión: 01<br/>Fecha de emisión:<br/>07/09/2017</p> |
|--|--|--|

**Anexo 01**

**Imagen 01**



**Imagen 02**



*Este documento no debe ser alterado total o parcialmente sin autorización del SIG*

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <b>FORMATO<br/>REPORTE DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA</b> | <b>SEG-AAP-FO-001(a)</b><br>Versión: 01<br>Fecha de emisión:<br>07/09/2017 |
|--|---|--|

**Imagen 03**



**Imagen 04**



*Este documento no debe ser alterado total o parcialmente sin autorización del SIG*