



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 Nº 000003		2023 - AAP - PEM	
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante VICTOR ENMANUEL LUIAN COBARRUA		
	Teléfono: 940973855		
2	Correo electrónico		
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>		
	Dirección de correo electrónico: VICTORENMANUELUJIAN@GMAIL.COM		
3	Documento de Identidad del Reclamante		
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
	43439594		
4	Domicilio del Reclamante		
	Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País		
	Calle José Antonio Encinas 434 / S.J.L. / ZIMA / PERÚ		
5	Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo		
	Administrador del Aeropuerto		
	MANUEL MOREY MUNOZ - ADMINISTRADOR ENCARGADO		
6	Identificación y Precisión del Reclamo		
	<p>EL DIA 14/07/23, EN EL AEROPUERTO DE PUERTO MALDONADO, LA SEÑORITA KATHERIN SINDRAMA SINACEY ME PIDE Q' ME DETENGA ARBITRARIAMENTE, SIN EXPLICARME PARA, LUEGO LLAMA AL SR. SEAN SILVA MENDOZA Y ME PIDE EN MEDIO DE LA SALA DE AREA BAZOS Y PIERNAS SIN EXPLICARME EL MOTIVO DE ESA SITUACION, GENERANDOME MUCHO MALESTAR Y ENOJO POR HABERME TRATADO MAL EN MEDIO DEL PUBLICO, Y LUEGO DE PODER 10 VECES EL LIBRO DE RECLAMACIONES, LLEGO EL SR. MANUEL MOREY, AL CASC LE EXPLICO LO SUCEDIDO Y ME MENCIONA Q' TOMARA LAS MEDIDAS CORRECTIVAS.</p> <p>Solicitó SE ME BRINDEN LAS DISCULPAS PUBLICAS X ESCRITO DE PARTE DE Aeropuertos del Perú, y si se le sancione a dichos trabajadores, y si mejoran los protocolos de atención en el aeropuerto.</p>		
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
	VIDEOS DE LA SALA DE EMBARQUE - PUESTO DE INSPECCIÓN		
	Firma		Huella digital
	Fecha: 14 de Julio de 20 23		

PROVEEDOR

ANDINO

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

RESOLUCION N° 003-2023-AAP-PEM

1 mensaje

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

18 de julio de 2023, 17:10

Para: "victorenmanuellujan@gmail.com" <victorenmanuellujan@gmail.com>

Cc: Javier Rizo-Patrón <javier.rizopatron@aap.com.pe>, Abel Flores Quiróz <abel.flores@aap.com.pe>, Supervisor de Terminal Puerto Maldonado <sup.termapem@aap.com.pe>, Jefe de Base de Puerto Maldonado <jb.pem@aap.com.pe>

Estimado Sr Víctor Enmanuel Luján Ccorahua,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 003-2023-AAP-PEM, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 003-2023-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
📍 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.

 **RESOLUCION N° 0003-2023-AAP-PEM.pdf**
1501K



RESOLUCIÓN N° 0003-2023-AAP-PEM

Expediente : 0003-2023-AAP-PEM
Reclamante : Víctor Emmanuel Luján Ccorahua

Puerto Maldonado, 17 de julio de 2023

VISTO:

El reclamo N° 000003-2023-AAP-PEM, de fecha 14 de julio del 2023, interpuesto por Víctor Emmanuel Luján Ccorahua, identificado con DNI N° 43439594 (en adelante, el 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, el Reclamante presenta su queja señalando de un indebido comportamiento por parte del personal de seguridad al requerirle sin ningún tipo de explicación en medio de la sala que abra los brazos y las piernas y delante del público en general lo que le ocasionó malestar, por lo que solicita las medidas correctivas y las disculpas públicas.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N° 000003-JULIO-2023 AAP-AVSEC-PEM que da cuenta de lo sucedido con imágenes de las cámaras de seguridad que se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución.

Que, al respecto, los operadores de Aeropuertos están obligados a realizar inspecciones a todos los pasajeros que van a ingresar a la sala de embarque para evitar que se ingresen objetos que podrían ser utilizados para realizar actos de interferencia ilícita afectando la seguridad de las operaciones aéreas.

Que, en el presente caso, conforme se menciona en el Informe N° 000003-JULIO-2023 AAP-AVSEC-PEM, al activarse alguna alarma en el control de seguridad, de acuerdo a los





procedimientos de seguridad corresponde adoptar medidas de inspección adicionales para descartar cualquier sospecha en aras a la finalidad de la inspección, pudiendo realizarse entre ellas la inspección manual.

Que, en ese sentido, si bien se comprende el malestar del Reclamante y se le ofrece las disculpas del caso por las incomodidades que la inspección manual puede haberle ocasionado, también se le solicita su comprensión debido a que lamentablemente los procedimientos de seguridad se deben cumplir en atención a su finalidad que es la de minimizar la ocurrencia de cualquier hecho que pueda afectar la seguridad de las operaciones y de los pasajeros.

Que, por lo tanto, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto sin perjuicio de ofrecer las disculpas del caso al reclamante por las incomodidades que la inspección adicional de manera manual le puede haber ocasionado y solicitar su comprensión conforme a lo indicado anteriormente.

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-PEM interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Puerto Maldonado por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el Informe N° 000003-JULIO-2023 AAP-AVSEC-PEM que se adjunta, sin perjuicio de ofrecer las disculpas del caso al Reclamante por las incomodidades que la inspección manual puede haberle ocasionado, así como solicitar su comprensión debido a que lamentablemente los procedimientos de seguridad se deben cumplir en atención a su finalidad que es la de minimizar la ocurrencia de cualquier hecho que pueda afectar la seguridad de las operaciones y de los pasajeros.

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.

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.



Tercero: Notificar la presente Resolución y el Informe N° 000003-JULIO-2023 AAP-AVSEC-PEM al correo consignado.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Administrador del Aeropuerto de Puerto Maldonado (e)
Manuel Morey Muñoz

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el párrafo precedente será sancionado de conformidad al RIS.

INFORME N° 000003-JULIO- 2023 AAP-AVSEC-PEM

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

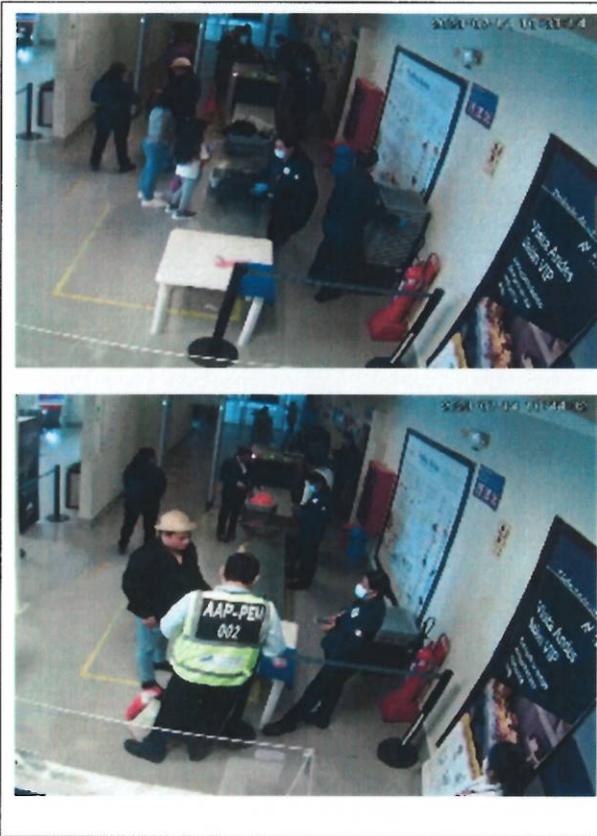
DE : Marvin Alan Noa Barra
Jefe de Seguridad de Aeropuerto PEM – AAP

ASUNTO : RECLAMO N° 000003 2023 – AAP - PEM

FECHA : Puerto Maldonado, 14 de julio del 2023

Tengo el agrado de dirigirme a usted para informarle y como también es de su conocimiento sobre lo ocurrido en la fecha 14 de julio del presente Año.

Imágenes	Comentarios
	<p>Siendo las 10:32 Horas se presentó en el puesto de control de seguridad de ingreso a la sala de embarque el pasajero Sr. Víctor Enmanuel Lujan Ccorahua con DNI N°43439594, y al momento de pasar por la inspección a través del Pórtico Detector de Metales se tuvo la activación de la alarma del equipo de seguridad en mención, el cual la alarma indicaba la realización de una inspección aleatoria, la Oficial AVSEC Srta. Katherin Sinarahua Sinacay a cargo de operar el PDM, le comunico y explico al pasajero que se realizaría como parte del proceso de una inspección física teniendo la aceptación y de acuerdo a nuestro programa de seguridad se procedió al relevo con el Oficial AVSEC Sr. Sean Silva Mendoza para la realización de la inspección física, al momento de dirigirse al pasajero respetuosamente y hacerle la consulta de que si llevaba algo en los bolsillos, se procedió a realizar una inspección física, dándole las indicaciones de posición que debería adoptar para poder realizar el proceso, el pasajero en mención accedió para la realización del proceso de inspección física, una vez culminado la inspección se agradeció al pasajero por la colaboración.</p>



Siendo las 10:33 posterior al proceso de la inspección el pasajero en mención se acercó a la Oficial AVSEC Srta. Katherin Sinarahua Sinacay, solicitando el libro de reclamaciones, el cual en ningún momento se le negó, solo se realizó la consulta en dos ocasiones al pasajero de cuál era el motivo de su reclamo indicando de forma molesta e incómoda que al término de su reclamo tendríamos la información, entregándole el libro de reclamaciones a su solicitud del pasajero. Como también jefe de base de turno (Administrador Encargado) Sr. Manuel Ignacio Morey Muñoz le brindo la atención correspondiente. Mencionar que se mantuvo una atención respetuosa y amable en todo momento, a pesar el comportamiento no acorde al trato entre personas. Cabe mencionar que se dio el cumplimiento en base a la regulación aeronáutica del Perú 107 y nuestro programa de seguridad aeroportuaria.

Es todo cuanto cumpla con informar.

Atentamente:

Marvin Alan Noa Barra
Jefe de Seguridad AAP-PEM