



Aeropuertos
Andinos del
Perú

AEROPUERTO INTERNACIONAL " ALFREDO RODRÍGUEZ BALLÓN "
AREQUIPA

Av. Aeropuerto S/N, Distrito de Cerro Colorado. Provincia y Departamento Arequipa – Perú

RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO			Nº 000006	2022 - AAP - AQP
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante			
	Mauricio Benavente Flores			
	Teléfono 940156074			
2	Correo electrónico			
	MauricioBF77@yahoo.es			
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico			<input checked="" type="checkbox"/>
3	Documento de Identidad del Reclamante			
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte	
	41795565			
4	Domicilio del Reclamante			
	Calle / Jirón / Avenida			
	Urb. Jorge Basadre A 13 ceyma			
	Provincia / Departamento			
	Arequipa			
	País			
	Perú			
5	Dependencia de aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quien se interpone el Reclamo			
	Administrador del Aeropuerto			
6	Identificación y Precisión el Reclamo			
	<p>Maltrato sufrido a mi menor hijo de 2 años y medio Pido revision de las camaras de Seguridad Se revisa a mi esposa de manera fisica y no permitio Retornar por mi menor hijo. Empezo a llorar lo vio llorar la encargada, fue indiferente hasta que todo la ante le empezo a increpar</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 Abril		de 20 22	

PROVEEDOR



RESOLUCIÓN N° 0006-2022-AAP-AQP

Expediente : 0006-2022-AAP-AQP
Reclamante : Mauricio Benavente Flores

Arequipa, 29 de abril de 2022

VISTO:

El reclamo N° 000006-2022-AAP-AQP de fecha 28 de abril de 2022, interpuesto por Mauricio Benavente Flores identificado con DNI N° 41895565 (en adelante, el 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 del 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, el Reclamante presenta su queja indicando que se le habría dado un trato inadecuado a su menor hijo en el procedimiento de control de seguridad de ingreso a la sala de embarque y solicita se revisen las cámaras.

Que, al respecto se cuenta con el Informe N° 03-2022-AAP-JSDA que da cuenta de lo sucedido y acompaña imágenes de la revisión de la cámara conforme a lo solicitado por el Reclamante, informe que se adjunta y como tal forma parte integrante de la presente resolución.

Que, sobre el particular, en primer lugar, se debe señalar que se comprende el malestar del Reclamante por los acontecimientos sucedidos, sin embargo, conforme se indica en el informe los procedimientos de seguridad, establecidos por la autoridad aeronáutica para asegurar que las personas que ingresan a la sala de embarque no generen peligro alguno para la seguridad de las operaciones, no permiten el relajamiento o flexibilización de estos dada su finalidad e implicancias.





Que, de acuerdo con ello y la revisión de las cámaras no se aprecia un proceder inadecuado en el personal de control y en todo momento se ve que se aplica el procedimiento, incluso lamentablemente impidiendo al Reclamante realizar acciones comprensibles respecto de su menor hijo, pero no justificables ni permitidas por los procesos de seguridad.

Que, de hecho, una persona que ya pasó la inspección no puede contaminarse de modo alguno ni generar una situación que ponga en riesgo el proceso de control, pues activaría a la necesidad de una nueva inspección con un costo que se debe asumir por ello para garantizar que no se esté afectando la seguridad.

Que, de acuerdo con ello, pese a comprender el malestar del Reclamante, conforme se indicó, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto y solicitar al Reclamante su comprensión debido a que los procesos de control requieren de un seguimiento riguroso dada la relevancia de su finalidad en beneficio incluso del propio 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° 000006-2022-AAP-AQP interpuesto por el 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, no obstante comprender el malestar del Reclamante y requerirle también 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 resolución¹.

¹ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado por Resolución del Consejo Directivo N.º 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.





Tercero: Notificar la presente Resolución y el Informe N° 03-2022-AAP-JSDA, al correo de la Reclamante.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador del Aeropuerto de Arequipa



INFORME N° 03-2022-AAP-JSDA

PARA : Tito Gerardo Luque Rojas.
Administrador del aeropuerto de Arequipa.

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

FECHA : 28 de abril del 2022.

ASUNTO : Informe de descargo de reclamo N° 6-2022.

Sirva la presente para saludarlo e informarle los sucesos respecto al reclamo N° 6-2022.

Fotografía	Comentario
	<p>Los pasajeros ingresan a sala de control de pasajeros a las 8:46 AM.</p>
	<p>De la familia, primero ingresa el papá (El Sr. Mauricio Benavente quien realiza el reclamo) y en la parte de preparación de pasajeros que queda aún la mamá y sus dos menores hijos alistando sus pertenencias y objetos para control.</p> <p>Posteriormente ingresa la hija mayor y posteriormente la mamá con su hijo menor, a quien se le da la indicación de que lo tome en brazos.</p>



Al momento de que la mamá pasa por el pórtico detector de metales, se enciende una alarma.



Por lo que la oficial de seguridad le pregunta si tiene algún objeto en el cuerpo. La pasajera indica que no tiene nada, por lo que se le dice que debe ser el cierre de la casaca del menor, por lo que debe de retornar y poner la casaca del menor en una bandeja.



La mamá retorna y retira la casaca del menor, y le dice al menor que pase por el pórtico detector de metales, pero el menor muestra negación, por lo que se le indica de que solamente deje la casaca en la bandeja y pase con el menor en brazos.



Al pasar nuevamente en brazos con la mamá, el pórtico vuelve a encender es allí donde la pasajera indica que tiene una faja.

En ese momento se acerca el papá y tiene la intención de tomar al menor (Menor que no había pasado aun inspección). Por lo que se le indica de que debía dejar sus pertenencias, caso contrario al tener contacto con alguien no inspeccionado debía de volver a pasar revisión de todas sus pertenencias.

Nota: Dicho requisito de la mezcla de pasajeros se encuentra en la regulación vigente del estado peruano RAP 107.290. Cabe señalar, que no se le impidió la salida el pasajero, se le indico que debía dejar sus pertenencias a fin de no tener volver a reiniciar todo el proceso al momento de hacer ingresar al menor.



El papá espero en un costado, próximo y se realizó la inspección física de la mamá en la zona que el pórtico había levantado la alarma.



Cuando culmina la inspección y se esta dando la indicación a la mamá si el menor podía cruzar solo o necesitaba en brazos. El papá nuevamente intenta junto con todas sus pertenencias tomar al menor, y hacerlo ingresar por lo que se le repite nuevamente que se mantenga en costado, ya que debía caso contrario volver a pasar todos sus controles.



Al finalizar se procede a realizar la inspección manual del menor y nuevamente de la mamá, tomando al menor en brazos a fin de asegurar que no se tenga ningún objeto prohibido conforme lo manda el estado peruano.

Por todo lo expuesto y evidenciado en el sistema de video vigilancia, se debe comentar que:

- En ningún momento se tuvo un maltrato hacia el menor, como se puede observar en las cámaras de videovigilancia. Por el contrario, se brindo la facilidad para que la mamá pase junto con su menor hijo en brazos, realizando la inspección de seguridad que corresponde a fin de asegurar la seguridad de los pasajeros y las aeronaves.
- Se debe señalar que la Ley N° 28404, Ley Seguridad Aviación Civil en su artículo N° 11 de responsabilidad de los pasajeros, se señala que todo pasajero que pretenda transportarse por vía aérea permitirá ser registrado junto con su equipaje cuando lo requiera el personal de seguridad del aeródromo o explotador aéreo en los puestos de control. En caso contrario se le impedirá el acceso a los terminales de pasajeros y a la aeronave. El mismo requisito se encuentra en el Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil del estado peruano.

No teniendo excepciones en la inspección por ser menores de edad, pasajeros preferenciales, etc.

Por lo que se brindo la mayor facilidad posible para que la mamá y el menor que al momento de ingresar y cruzar el pórtico se encontraban solas, puedan la atención adecuada para su inspección sin incumplir lo señalado en la regulación.



- La indicación de no contacto de personas inspeccionadas y no inspeccionadas se encuentra señalado en la regulación vigente RAP 107.290 Mezcla de pasajeros. Por lo que a fin de no retrasar la atención hacia la familia del pasajero el Sr. Mauricio Benavente se le dio la indicación de que permanezca en un costado, ya que de tener contacto debía de volver a tener que dejar en las bandejas todas sus pertenencias que ya había sido revisadas. Asimismo, en dicho momento ya se encontraba dando una atención a su esposa y menor como se ha evidenciado en el informe presentado.

Atentamente,



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

Auxiliar Administrativa Arequipa

De: Auxiliar Administrativa Arequipa
Enviado el: viernes, 29 de abril de 2022 16:33
Para: mauriciobf77@yahoo.es
CC: Tito Gerardo Luque Rojas; Abel Flores Quiróz
Asunto: RESOLUCIÓN N°006-2022-AAP-AQP
Datos adjuntos: RESOLUCIÓN N°006-2022-AAP-AQP.pdf

Seguimiento:	Destinatario	Entrega	Lectura
	mauriciobf77@yahoo.es		
	Tito Gerardo Luque Rojas	Entregado: 29/04/2022 16:33	Leído: 2/05/2022 09:55
	Abel Flores Quiróz	Entregado: 29/04/2022 16:33	

Buenas tardes:

Estimado señor Mauricio Benavente Flores,

nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 0006-2022-AAP-AQP, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 0006-2022-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



Mercedes Carhuayo Munive

Auxiliar Administrativo

☎ (054) 344 834 / 961 051 625

🌐 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.

Reconoce el talento

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

