



Aeropuertos
Andinos del
Perú


AEROPUERTO INTERNACIONAL "INCA MANCO CAPAC"
JULIACA

Av. Aviación S/N, Distrito de Juliaca, Provincia de San Román.

RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

| | | | | | |
|---------|--|-----------------------|--------------|------------------|---|
| RECLAMO | | Nº 000007 | | 2024 - AAP - JUL | |
| 1 | Nombre y Apellido completos del Reclamante | | | | |
| | ROBELDO HIOA THYAN | | | | |
| | Teléfono: | | | | |
| 2 | Correo electrónico | | | | |
| | ROBELDO.HIOA@HOTMAIL.COM | | | | |
| | Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico | | | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| | Dirección de correo electrónico: | | | | |
| 3 | Documento de Identidad del Reclamante | | | | |
| | DNI | Carnet de Extranjería | | Pasaporte | |
| | 41777561 | | | | |
| 4 | Domicilio del Reclamante | | | | |
| | Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País | | | | |
| | | | | | |
| 5 | Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo | | | | |
| | Administrador del Aeropuerto SERVICIO DE VIGILANCIA | | | | |
| | | | | | |
| 6 | Identificación y Precisión del Reclamo | | | | |
| | <p>INSPECCION "ALEATORIA" SIN JUSTIFICACION O HABER DETECTADO MATERIAL O ARTICULO PELIGROSO DE NINGUN TIPO. LA REVISION FUE IMPOSICION VIOLANDO MI DERECHO A LA PRIVACIDAD, NUEVAMENTE SIN JUSTIFICACION</p> <p>Z: Wam ARROT. ESTO ES TRATO DISCRIMINATORIO PARA QUE TIENEN PASO Y SI TIENEN QUE ABUJAR DE SU POSICION</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p> | | | | |
| 7 | Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso) | | | | |
| | REVISAR CARTAS | | | | |
| | | | Firma | | Huella digital |
| | | | Robeldo Hioa | |  |
| Fecha: | | | 23 de ABOITO | | de 20 24 |

PROVEEDOR

RECLAMO N° 007-2024-AAP-JUL_Aeropuertos Andinos del Perú

1 mensaje

Aap Asistente Administrativa Juliaca <asistente.jul@aap.com.pe>
Para: rogelio.higa@hotmail.com

27 de agosto de 2024, 11:40

Estimado Sr. Rogelio Higa Moran

Por medio de la presente le saludamos cordialmente y en atención al asunto.Tengo a bien notificarle la [Resolución N° 007-2024-AAP-JUL](#) (adjunto), expedida por nuestra representada, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 007-2024-AAP-JUL interpuesto por su persona en nuestras instalaciones del Aeropuerto Internacional "Inca Manco Cápac" de la ciudad de Juliaca.


Sin otro particular.

Saludos cordiales



Pamela Chahuara Surco
Asistente Administrativo
☎ (51) 1 743 2522 / 989 349 099
🌐 www.aap.com.pe
📍 Aeropuerto Internacional "Inca Manco Cápac"
Av. Aviación s/n San Roman, Puno - Perú

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

 **Resolución N° 0007-2024-AAP-JUL.pdf**
1761K



RESOLUCIÓN N° 0007-2024-AAP-JUL

Expediente : 0007-2024-AAP-JUL
Reclamante : Rogelio Higa Moran

Juliaca, 26 de agosto de 2024.

VISTO:

El reclamo N° 0007-2024-AAP-JUL, de fecha 23 de agosto de 2024, interpuesto por Rogelio Higa Moran, identificado con DNI N° 41887561 (en adelante, el Reclamante) mediante el Libro de Reclamaciones de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sobre servicios brindado en el Aeropuerto Internacional "Inca Manco Cápac" de la ciudad de Juliaca (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 refiere que se le habría realizado inspección aleatoria sin justificación o haber detectado material o artículo peligroso de ningún tipo, que amerite realizar dicho procedimiento

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N° 014-2024-AAP-YDAM que se adjuntan y forman parte integrante de la presente resolución.

Que, como refiere el Informe, de acuerdo a la RAP 107 el operador de Aeródromo debe realizar inspecciones aleatorias debe realizar inspecciones aleatorias a las personas y a los artículos que lleven consigo en el puesto de inspección de pasajeros (de origen y



en transbordo) de acuerdo a lo señalado en el PSA; a su vez el Programa de Seguridad del Aeropuerto de Juliaca señala lo siguiente:

| RESPONSABLE | ACTIVIDAD | REGISTRO |
|----------------------------|---|----------|
| Oficial de Seguridad AVSEC | 1. INSPECCION ALEATORIA DE EQUIPAJES DE MANO a. En condiciones de riesgo bajo, el Oficial de Seguridad AVSEC realiza como mínimo 01 inspección aleatoria de un equipaje de mano, cada 20 equipajes inspeccionados. | |
| Oficial de Seguridad AVSEC | 2. INSPECCION ALEATORIA DE PASAJEROS a. El Oficial de Seguridad AVSEC debe considerar los siguientes lineamientos para realizar la inspección aleatoria de pasajeros: <ul style="list-style-type: none"> • El presente PON es aplicable a la inspección aleatoria de la persona que es inspeccionada a través del pórtico detector de metales. • Las personas elegidas para una inspección aleatoria, serán aquellas que después de haber atravesado el pórtico detector de metales, no ha generado ninguna alarma sonora en el PDM. Esto se hace a fin de enfrentar la amenaza de artículos no metálicos. • Durante todo este proceso de inspección, dirigirse a las personas de manera respetuosa, agradeciéndole por su cooperación al término de este proceso. • La proporción de las personas a ser sometidos a una inspección aleatoria, será la que se encuentre establecida en el programa de seguridad, de acuerdo al nivel de riesgo en que se encuentre el aeropuerto. | |

Que, en razón a ello, es preciso señalar que no se advierte incumplimiento de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., debido a que la inspección aleatoria es un procedimiento expresamente señalado en la RAP 107 "Medidas de Seguridad de la Aviación Civil (Aviation Security) para el Operador del Aeródromo y el Proveedor de Servicios de Tránsito Aéreo" y contenido en el Programa de Seguridad del Aeropuerto de Juliaca, por lo que corresponde declarar infundado el presente reclamo

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 respecto del reclamo N° 0007-2024-AAP-JUL interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Juliaca por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución.



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.

Tercero: Notificar la presente Resolución, el Informe N° 014-2024-AAP-YDAM al correo consignado en el reclamo

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Alejandro Chávez Farfán
Gerente del Aeropuerto de Juliaca

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



INFORME N°014-2024-AAP-YDAM

PARA : Enrique Alejandro Chávez Farfán
Gerente de Aeropuerto-Juliaca

DE : Yena Diana Añaños Mendoza
Jefe de seguridad- Juliaca




FECHA : 23 de agosto del 2024

ASUNTO : Informe de Reclamo N° 007-2024-AAP-JUL

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al N° 007-2024-AAP-JUL

| | |
|--|---|
|  <p>23-08-2024 07:08:37</p> <p>PUERTA TUUA</p> | <p>Siendo las 07:08 hace su ingreso el sr. Rogelio Higa, pasajero del vuelo 2206 de LATAM.</p> |
|  <p>23-08-2024 07:10:37</p> <p>POST-MÁQUINA</p> | <p>A LAS 07:10am, procede con ingresar a través del PDM, sin activar alarma alguna, posteriormente procede con dirigirse a post-máquina a retirar sus pertenencias.</p> |
|  <p>23-08-2024 07:11:43</p> <p>POST-MÁQUINA</p> | <p>El personal AVSEC de turno, procede con dar a conocer la normativa y cual es el procedimiento sobre las inspecciones aleatorias.</p> |



| | |
|--|--|
|  | <p>El personal AVSEC de turno, procede con realizar la inspección aleatoria de los equipajes de mano acorde a lo señalado en la RAP 107.265, pese a la incomodidad del pasajero.</p> |
|  | <p>Al término del proceso de inspección aleatorio, se procede con agradecer e indicar el término del proceso de inspección.</p> |
|  | <p>Al cabo de 05 min aproximadamente, el personal de informes procede con la entrega del libro de reclamaciones a solicitud del pasajero.</p> |

Por todo lo expuesto, se concluye que:

- De acuerdo con la normativa vigente que regula a la Aviación Civil **RAP 107.265 Inspección de las personas, artículos y vehículos que ingresan a la ZSR:**

(j) El operador del aeródromo con un movimiento anual superior a los 100,000 pasajeros embarcados (de acuerdo a las estadísticas de la DGAC del año calendario anterior) o que administre un aeródromo otorgado en concesión, debe realizar inspecciones aleatorias a las personas y a los artículos que lleven consigo en el puesto de inspección de pasajeros (de origen y en transbordo) de acuerdo a lo señalado en el PSA. Para efectos de elegir a las personas o a los artículos para una inspección aleatoria, el operador del aeródromo debe tener en cuenta lo siguiente:

(1) Las personas y artículos deben ser elegidos en forma imprevisible para ser sometidos a una inspección aleatoria,

(3) Los artículos a ser elegidos para una inspección aleatoria, son aquellos que son inspeccionados a través del equipo de rayos X y durante la interpretación de imágenes de su contenido, no se ha reconocido o no existe sospecha acerca de la presencia de un artículo prohibido. Para el caso de los equipajes de mano de los pasajeros y tripulantes con destino internacional, la proporción de los artículos a ser inspeccionados bajo este criterio será no menor a tres equipajes por cada veinte



minutos. La inspección de estos equipajes será a través de una inspección física y cuando así lo requiera la normativa aplicable o el PSA, con el empleo de un ETD. Para el caso de los equipajes de mano de los pasajeros y tripulantes con destino nacional (doméstico), la proporción de los equipajes de mano a ser inspeccionados en forma aleatoria será de acuerdo a lo descrito en el PSA.

2. En cumplimiento a lo descrito líneas arriba, el personal que cumple funciones como oficiales AVSEC realizan las inspecciones aleatorias respetando la imprevisibilidad de estas, ya que los procesos realizados en los distintos puntos de acceso a las ZSR, son auditados por la autoridad competente y el incumplimiento de estos, serían considerados como falta grave el cual ameritaría una sanción y/o amonestación al personal como también a la empresa.
3. Asimismo, de acuerdo a las imágenes se evidencia que se realizaron inspecciones inopinadas a pasajeros como también a equipajes de mano, mientras el Sr. Higa se encontraba en el puesto de inspección, por lo que negamos de manera terminante casos de discriminación en las ejecuciones de los procesos de inspección de seguridad.

Conclusión:

1.- El personal AVSEC procedió con realizar la inspección aleatoria en cumplimiento a la normativa vigente pese a la incomodidad del pasajero.

2.- Aeropuertos Andinos del Perú maneja una cultura de seguridad el cual consiste en emitir avisos informativos en redes sociales, concernientes a los procesos de inspección y demás para facilitar el ingreso de los usuarios internos y externos para así mantener a buen resguardo nuestras operaciones y sobre todo el bienestar de nuestros pasajeros.

Cabe indicar que, el personal AVSEC de turno procedió con brindar la información pertinente en cuanto a los procesos exigidos por la DGAC, quien es la autoridad competente en base a las regulaciones Aeronáuticas Peruanas.

Es todo cuanto debo informar.



Yena Diana Añaños Mendoza
Jefe de Seguridad del Aeropuerto Juliaca

ADJUNTO:

1. REPORTE AVSEC N°008
2. AVISO INFORMATIVO



| | | |
|--|---|--|
| | FORMATO REPORTE DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA | SEG-AAP-FO-001(a) Version: 01 Fecha de emisión: 07/09/2017 |
|--|---|--|

REPORTE AVSEC N°: 008

FECHA: 23-08-24

HORA: 07:14

DE: Karin Flores Quispe

CARGO: Oficial AVSEC

A: Diana Añaños Plendera

CARGO: Jefe de Seguridad

ASUNTO: Reclamo

LUGAR DE NOVEDAD: Puesto de Inspección de Pasajeros

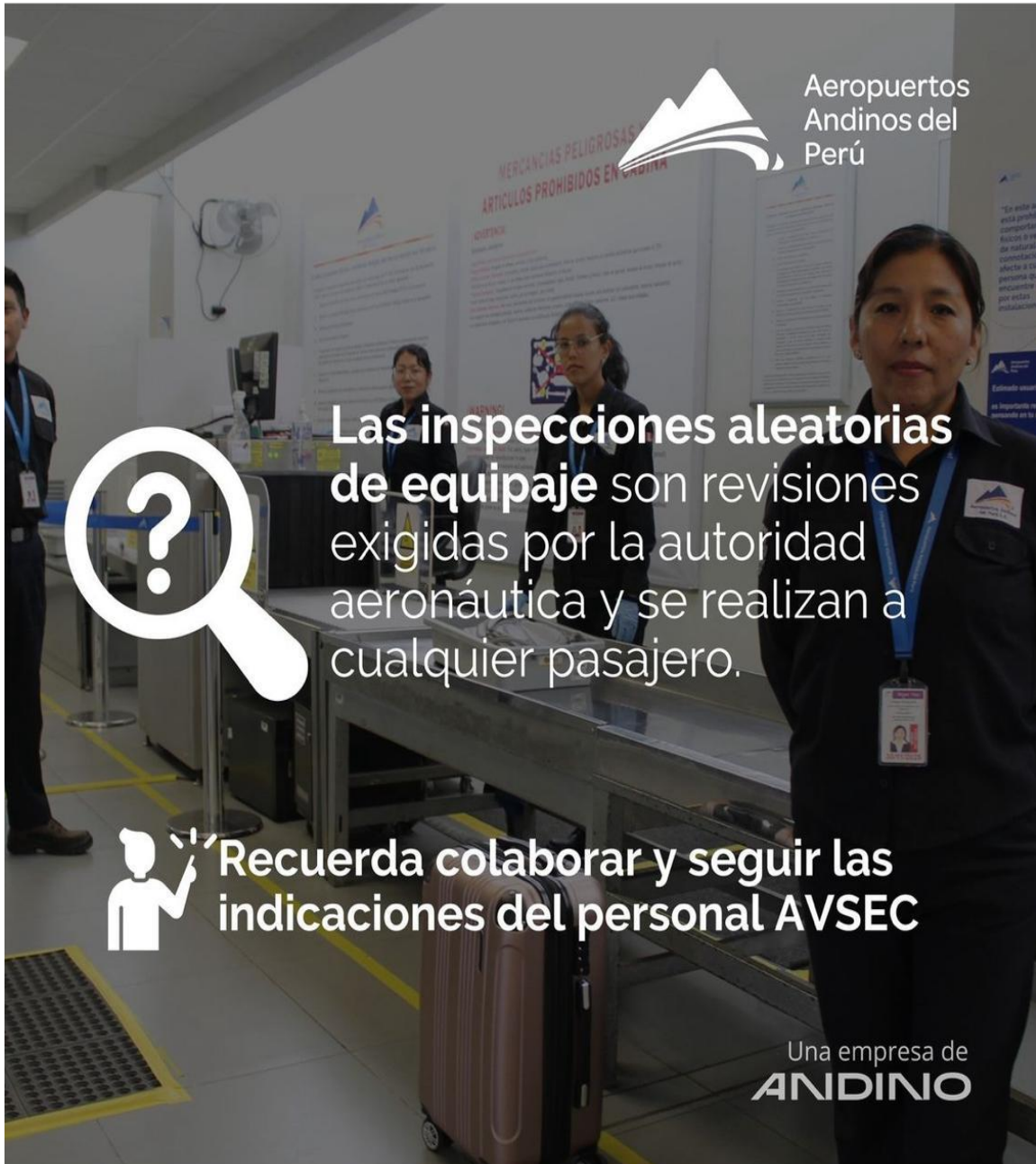
HECHOS


Siendo las 07:14 al realizar una inspección aleatoria de equipaje, como parte del procedimiento de mi trabajo, un señor se niega a colaborar, ya que indica que nadie debería tocar su equipaje si no lleva ningún objeto prohibido, al instante se le explica el procedimiento pero lamentablemente se rehusa a entender y solicita el libro de reclamaciones, aludiendo que se está cometiendo una injusticia para con su persona, posterior a ello se realiza la inspección de su equipaje, pero el señor muestra total desacuerdo con lo realizado, a la espera del libro de reclamaciones, se le invita al señor esperar en la mesa del fondo, al cual mostrando capricho decide quedarse en cerca a la faja de MRTA, obstruyendo el paso libre a los pasajeros.







aeropuertos.andinos



 **Las inspecciones aleatorias de equipaje** son revisiones exigidas por la autoridad aeronáutica y se realizan a cualquier pasajero.

 **Recuerda colaborar y seguir las indicaciones del personal AVSEC**

 Aeropuertos
Andinos del
Perú

Una empresa de
ANDINO