
Reclamo via web aap.com.pe

Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>
Para: reclamos@aap.com.pe
Cc: maggi_mendoza@yahoo.es

9 de julio de 2023, 15:42



Muchas gracias por su comunicación Magali Mendoza Quispe.

Su reclamo será atendido dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción del mismo.

Reclamo N° 010-2023-AAP-WEB-AQP

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: Magali Mendoza Quispe
Sede: AQP
Tipo de documento: DNI
Número: 29733742
Correo electrónico: maggi_mendoza@yahoo.es
Nacionalidad: Perú
Provincia y Departamento: Arequipa
Dirección: [García Villón 671](#)
Teléfono: 987248484

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo
Número de reclamo asociado: No consignado
Reclamo: Debo reclamar por maltrato por parte del personal de seguridad que está en el arco de seguridad la cual me registro gritándome y con mala actitud hacia mi, está señora fue malcriada y grosera. Lo justo es que reciba una severa llamada de atención o que la despidan porque es una mujer con graves problemas de atención a los pasajeros y un peligro para el resto de personas que debemos transitar por estar áreas. El hecho sucedió hoy 09/07/2023 las 3:30 pm en el arco de seguridad

Elementos Probatorios: Es imposible tener medios probatorios porque en esta zona no te dejan grabar ni tomar fotos, solo es lo que puede estar en las cámaras de seguridad
Link de descarga de archivo: [https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2F9OF1Uac7NoNwfAIB0Ej8iDjHf03_btz6%2FBoarding-Pass%20\(1\).png?alt=media&token=1367ffbd-2526-4b24-ba23-bd95c1907324](https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2F9OF1Uac7NoNwfAIB0Ej8iDjHf03_btz6%2FBoarding-Pass%20(1).png?alt=media&token=1367ffbd-2526-4b24-ba23-bd95c1907324)

Como autorizó la notificación vía correo electrónico, deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Necesidad de contar con una dirección de correo electrónico válida.
- Habilitación de la opción de respuesta automática de recepción.
- Revisión continua de los buzones de correo.

La información que contiene este correo electrónico es confidencial y compete exclusivamente al destinatario. Si Ud ha recibido esta comunicación por error, por favor, notifíquelo inmediatamente al remitente y borre el mensaje junto con sus ficheros anexos sin leerlo, copiarlo, grabarlo, distribuirlo o divulgarlo o hacer cualquier otro uso de la información sin el consentimiento de la empresa. El correo electrónico vía Internet no permite asegurar la confidencialidad o correcta recepción de los mensajes, por lo que la Empresa no asume responsabilidad alguna por los daños causados.

The information contained in this communication is confidential, may be privileged and is intended for the exclusive use of the above named addressee. If you receive this communication in error, please notify the sender immediately and delete it, and all its attached documents. If you are not the intended recipient, you are expressly prohibited from reading, copying, distributing, disseminating or, in any other way, using any of the information without the company consent. Please note that Internet e-mail guarantees neither the confidentiality nor the proper receipt of the message sent, so that the Company shall not be liable for any damages caused.



RESOLUCIÓN N° 0010-2023-AAP-WEB-AQP

Expediente : 0010-2023-AAP-WEB-AQP
Reclamante : Magali Mendoza Quispe

Arequipa, 12 de julio del 2023

VISTO:

El reclamo N° 010-2023-AAP-WEB-AQP de fecha 25 de julio del 2023, interpuesto por Magali Mendoza Quispe, identificada con DNI N° 29733742 (en adelante, la 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 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, la Reclamante presenta su queja señalando lo siguiente:

"Debo reclamar por maltrato por parte del personal de seguridad que está en el arco de seguridad la cual me registro gritándome y con mala actitud hacia mi, está señora fue malcriada y grosera. Lo justo es que reciba una severa llamada de atención o que la despidan porque es una mujer con graves problemas de atención a los pasajeros y un peligro para el resto de personas que debemos transitar por estas áreas. El hecho sucedió hoy 09/07/2023 las 3:30 pm en el arco de seguridad" (SIC).

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N° 03-2023-AAP-ENCR que da cuenta de lo sucedido, incluso con imágenes tomadas de las cámaras de seguridad, que forma parte integrante de la presente y se adjunta.





Que, al respecto, lo primero que corresponde señalar es que se lamenta lo sucedido y se ofrece las disculpas del caso por las incomodidades que el procedimiento de inspección que se debe seguir puede haber generado a la Reclamante.

Que, debe notarse que las disposiciones que regulan el procedimiento de inspección son sumamente rigurosas en atención a la finalidad de dicho procedimiento que es la de evitar que se puedan realizar actos de interferencia ilícita que atenten contra la seguridad de las operaciones y los pasajeros.

Que, de acuerdo a lo que se ha podido revisar, se tuvieron que realizar varias inspecciones debido a las alarmas, incluso inspección manual, conforme lo establecen las disposiciones que regulan las inspecciones.

Que, con relación al comportamiento del personal a cargo de la inspección de las imágenes de las cámaras no se aprecia un accionar incorrecto, no obstante lo cual, se toma en cuenta el reclamo interpuesto para recordar en las capacitaciones al personal, que las indicaciones que puedan dar a los pasajeros sobre las disposiciones de seguridad, deben ser realizadas de manera que no den la impresión de un trato inadecuado, esto último sin perjuicio del monitoreo que se realiza de manera permanente al comportamiento del personal de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. que tiene relación con los usuarios y de adoptar las medidas disciplinarias correspondientes en caso se demuestre un indebido comportamiento, siguiendo las disposiciones legales correspondientes.

Que, por lo tanto, corresponde declarar infundado el presente reclamo, sin perjuicio de lamentar lo sucedido y ofrecer las disculpas del caso a la Reclamante por las incomodidades que el procedimiento de inspección que se debe seguir le puede haber generado y precisar que la empresa recordará en las capacitaciones al personal, que las indicaciones que puedan dar a los pasajeros sobre las disposiciones de seguridad, deben ser realizadas de manera que no den la impresión de un trato inadecuado en adición al monitoreo que se realiza de manera permanente al comportamiento del personal que tiene relación con los usuarios y de adoptar las medidas disciplinarias correspondientes en caso se demuestre un indebido comportamiento, siguiendo las disposiciones legales correspondientes.

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° 010-2023-AAP-WEB-AQP interpuesto por la Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y el Informe N° 03-2023-AAP-ENCR que se adjunta, sin perjuicio de lamentar lo sucedido y ofrecer las disculpas del caso a la Reclamante por las incomodidades que el procedimiento de inspección que se debe seguir le puede haber generado y precisar que la empresa recordará en las capacitaciones al personal, que las indicaciones que puedan dar a los pasajeros sobre las disposiciones de seguridad, deben ser realizadas de manera que no den la impresión de un trato inadecuado en adición al monitoreo que se realiza de manera permanente al comportamiento del personal que tiene relación con los usuarios y de adoptar las medidas disciplinarias correspondientes en caso se demuestre un indebido comportamiento, siguiendo las disposiciones legales correspondientes.

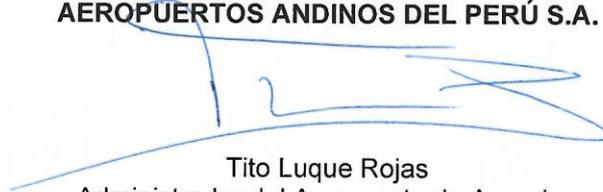




Segundo: Señalar que la presente Resolución pone fin a la instancia y, en consecuencia, puede ser impugnada (vía recurso de reconsideración o recurso de apelación) dentro de un plazo máximo de (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en los artículos 21 y 22 del Reglamento de Atención y 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 y el Informe N° 03-2023-AAP-ENCR al correo consignado.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Tito Luque Rojas
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

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° 03-2023-AAP-ENCR

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

DE : Erickson Nick Cueto Ricalde
Supervisor de seguridad - AQP

FECHA : 11 de Julio del 2023

ASUNTO : Informe de descargo de reclamo N° 010-2023 AAP WEB AQP

Sirva la presente para saludarlo e informarle los sucesos respecto al reclamo N° 010-2023

Fotografía	Comentario
	<p>Siendo las 15:24:10 la pasajera ingresa por primera vez a través del pórtico detector de metales, activándose los sensores y la señal visual, tal como se observa en las imágenes de las cámaras de videovigilancia.</p>
	<p>Por lo que siendo las 15:24:12 horas, la Oficial AVSEC indica a la pasajera que debe dejar todos los objetos metálicos en las bandejas para volver a pasar el puesto de inspección.</p>
	<p>Luego siendo las 15:24:22, la pasajera deja otros objetos en la bandeja y se dispone a ingresar nuevamente.</p>





Siendo las 15:24:55 horas, la pasajera ingresa por segunda vez a través del pórtico detector de metales, activándose por segunda vez los sensores y la señal visual tal como se observa en la imagen.



Frente a una posible interferencia es que la Oficial AVSEC indica a la pasajera que debe pasar nuevamente con el fin de descartar la alerta.



Siendo las 15:25:01 horas, la pasajera ingresa por tercera vez a través del pórtico y al activarse los sensores y señal visual por tercera vez, es que la Oficial AVSEC instruye a la pasajera para realizar la inspección manual de acuerdo con nuestro procedimiento.



Sin embargo, siendo las 15:25:05, la oficial AVSEC suspende la inspección manual, según indica debido a que la pasajera manifestó su incomodidad y desacuerdo hacia la inspección física, por lo que la Oficial AVSEC le explica el procedimiento y la obligatoriedad de su cumplimiento.





Una vez que termina de explicar, la pasajera da su consentimiento y la Oficial AVSEC retoma el proceso de inspección física de personas tal como indica la norma.

Por último, siendo las 15:25:45 horas, culminado el procedimiento de inspección física de personas, la pasajera se retira para continuar con su embarque.

Por todo lo expuesto y evidenciado, debemos manifestar que:

- La Ley N° 28404, Ley Seguridad Aviación Civil en su artículo N° 11 de responsabilidad de los pasajeros, 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 les 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.
- Por lo que en cumplimiento de nuestro procedimiento Operativo Normalizado “SEG-AAP-PON-004(a) Inspección a través del PDM” el cual es parte del Programa de Seguridad Aeroportuaria; al activarse los sensores del Pórtico Detector de Metales por segunda vez, los Oficiales AVSEC deben realizar la inspección manual de acuerdo a nuestro procedimiento “SEG-AAP-PON-021(a) Inspección física de las personas”; estando todo lo realizado de acuerdo con las normas y procedimientos antes mencionadas y luego de la revisión de las imágenes en las cámaras de videovigilancia, concluimos que no se evidencia algún tipo de agresión por parte de la Oficial AVSEC hacia la pasajera.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente,


Erickson Nick Cueto Ricalde
Supervisor de Seguridad





RESOLUCIÓN N° 0010-2023-AAP-WEB-AQP

1 mensaje

Asistente Administrativa Arequipa <asistente.aqp@aap.com.pe>

12 de julio de 2023, 15:05

Para: maggi_mendoza@yahoo.es

Cc: Tito Gerardo Luque Rojas <tito.luque@aap.com.pe>, Abel Flores <abel.flores@aap.com.pe>, Javier Rizo-Patrón <javier.rizopatron@aap.com.pe>

Buenas tardes

Estimada Magali Mendoza Quispe

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 0010-2023-AAP-WEB-AQP y el informe N° 03-2023-AAP-ENCR-AQP, mediante el cual se resuelve el Reclamo N° 010-2023-AAP-WEB-AQP ,interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



2 adjuntos**Informe N°03-2023-AAP-ENCR-AQP.pdf**
1105K**RESOLUCIÓN N° 0010-2023-AAP-WEB-AQP.pdf**
1253K