



RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO <b>Nº 000004</b> 2024 - AAP - PEM		
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante	
	ERUIN VICTOR PAJUELO SANTIAGO.	
	Teléfono: 967 720 262	
2	Correo electrónico vpajuelo1972@hotmail.com.	
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>	
	Dirección de correo electrónico: vpajuelo1972@hotmail.com.	
3	Documento de Identidad del Reclamante	
	DNI	Carnet de Extranjería
	21062307	—
	Pasaporte	
	—	
4	Domicilio del Reclamante	
	Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País	
	Jr. SAN FRANCISCO 381 - URB. SAN CARLOS - COMAS.	
5	Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo	
	Administrador del Aeropuerto :	
	PUERTO MALDONADO.	
6	Identificación y Precisión del Reclamo	
	<p>RETENCION DE UNA RAQUETA A BATERIA, PARA MATAR MOSQUITO. INDICAN QUE ESTA PROHIBIDO LLEVAR DICHA RAQUETA.</p> <p>POR MI LADO EXPRESO MI INCOMODIDAD YA QUE ME PASADO POR EL AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHAVEZ CON DESTINO A PUERTO MALDONADO SIN PROBLEMAS.</p> <p>ADICIONALMENTE COMUNICAR QUE LO UTILIZO COMO MEDIDA DE PROTECCION YA QUE ESTUVE INTERNADO DOS SEMANAS EN LA CLINICA JESUS DEL NORTE EN EL MES DE MAYO 2024.</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>	
7	Relación de medios probatorios que se acompañan ( de ser el caso)	
	EN OTROS AEROPUERTOS NO ME HAN RETENIDO (SEGUN PASAPORTE SELLADO)	
	Firma	Huella digital
	Fecha: 08 de AGOSTO de 20 24	

**RESOLUCION N° 004-2024-AAP-PEM**

1 mensaje

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

21 de agosto de 2024, 10:37

Para: "vpajuelo1972@hotmail.com" &lt;vpajuelo1972@hotmail.com&gt;

Cc: Javier Rizo-Patrón &lt;javier.rizopatron@aap.com.pe&gt;, Abel Flores Quiróz &lt;abel.flores@aap.com.pe&gt;, Supervisor de Terminal Puerto Maldonado &lt;sup.termapem@aap.com.pe&gt;, Leonardo Alfonso Sierra Cobian &lt;Leonardo.Sierra@aap.com.pe&gt;, Supervisor de Seguridad Puerto Maldonado &lt;seg.pem@aap.com.pe&gt;

Estimado Sr Erwin Victor Pajuelo Santiago,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 004-2024-AAP-PEM, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 004-2024-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](http://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° 004-2024-AAP-PEM.pdf**  
587K



## RESOLUCIÓN N° 0004-2024-AAP-PEM

**Expediente** : 0004-2024-AAP-PEM  
**Reclamante** : Erwin Víctor Pajuelo Santiago

Puerto Maldonado, 20 Agosto de 2024

### **VISTO:**

El reclamo N° 0004-2024-AAP-AYP de fecha 08 de Agosto de 2024, interpuesto por Erwin Víctor Pajuelo Santiago identificado con DNI N° 40219893 (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 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, la Reclamante presenta manifiesta que se le retuvo una raqueta para matar mosquitos que pretendía transportar como equipaje de mano.

Que, al respecto, se cuenta con el Formato Reporte de Seguridad Aeroportuaria, que se anexa y forma parte integrante de la presente resolución, el mismo que detalla que durante el proceso de revisión el operador de la maquina de Rayos detecto un posible objeto prohibido entre las pertenencias del pasajero, derivando al pasajero para una revisión secundaria, momento en el cual se identificó la existencia de una raqueta eléctrica, indicándole al pasajero que dicho objeto no podía ser transportado en equipaje de mano, negándose el pasajeros a dejar dicho artículo y expresando su malestar, a pesar de haberse ofrecido brindar facilidades para salir de la zona restringida a la zona pública para el envío de dicho artículo por otro medio.

Que, debe tenerse en cuenta que existen determinados artículos que por su naturaleza y características se encuentran prohibidos de ser trasportados como equipaje de mano, como puede apreciarse en los anuncios publicados en el aeropuerto







Que, de la misma manera el Programa de Seguridad del Aeropuerto de Puerto Maldonado contempla expresamente la prohibición de trasladar el tipo de objeto retenido, esto Raqueta eléctrica, como puede apreciarse a continuación:

Se adjunta parte pertinente del Programa de seguridad vigente Anexo 4.3 Listado referencial de artículos prohibidos

CATEGORÍA	OBSERVACIÓN	¿Permitido?
Raqueta Eléctrica		



Que, si bien se comprende el malestar del reclamante, debe precisarse que la retención de la raqueta eléctrica se debe al cumplimiento de las normas de seguridad aeronáutica, razón por la cual no existe incumplimiento de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., 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 el reclamo N° 0004-2024-AAP-PEM interpuesto por la Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Puerto Maldonado por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el Informe que se adjunta.

**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 al correo consignado en el reclamo.

---

<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.*





Leonardo Sierra Cobian  
Gerente del Aeropuerto de Puerto Maldonado  
**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**





**FORMATO  
REPORTE DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA**

**SEG-AAP-FO-001(a)**  
Version: 01  
Fecha de emisión:  
07/09/2017

**FECHA:** 08/08/2024

**HORA:** 17:50

**DE:** Danny Ccorimanya Taborga

**CARGO:** Oficial AVSEC (Encargado de Grupo AVSEC)

**A:** Marvin Alan Noa Barra

**CARGO:** Jefe de Seguridad PEM

**ASUNTO:** RECLAMO 000004-2024-AAP-PEM

**LUGAR DE NOVEDAD:** PUESTO DE INSPECCIÓN MRX

**HECHOS**

Cumplo con informar lo siguiente:

Siendo las 15:51 aproximadamente del día jueves 08 de agosto del presente año, se presentó en el puesto de control de seguridad el Sr. Erwin Victor Pajuelo Santiago identificado con DNI: 21862307 pasajero del vuelo LA2265 con referencia N° 092 ruta PEM-LIM, en el proceso de pasar por inspección su equipaje de mano a través de la máquina de rayos X, el operador de la MRX Sr. Brian Felipe Incacutipa Ramos, detecto un objeto prohibido posible entre sus pertenencias, derivando el operador en mención a una inspección secundaria realizada por la Oficial AVSEC Srta. Diana Quispe Lira, identificando una raqueta eléctrica, brindando la información correspondiente de dicho objeto, el cual no podía llevarlo en su equipaje de mano ya que se encontraba prohibido a lo que el pasajero antes mencionado se negó a dejar el artículo(raqueta eléctrica), también comunicándole que se le podría brindar la facilidad de retirarse de la zona de inspección hacia la parte publica y poder enviar el artículo por otro medio, no aceptando lo mencionado, donde solicito el libro de reclamaciones, mencionando que en otros aeropuertos no le negaron transportar el artículo.

Como también se dio conocimiento de dicho acontecimiento al jefe de seguridad PEM Sr. Marvin Alan Noa Barra y al supervisor de lado tierra Sr. Wilbert Hurtado Ortiz, Se apersono el jefe de seguridad PEM a brindar la información correspondiente al proceso y facilidad del mismo, no teniendo la aceptación del mismo por parte del pasajero, como también al finalizar se presento el supervisor lado aire para la verificación y llenado correcto del libro de reclamaciones.

Cabe mencionar que se le brindo en todo momento un buen trato como también información respecto al proceso realizado y entregándole el libro de reclamaciones de acuerdo a la solicitud del pasajero.

Compilando la información brindada por los Oficiales AVSEC del turno.

Es todo cuanto tengo que informar.

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



**FORMATO  
REPORTE DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA**

**SEG-AAP-FO-001(a)**  
Version: 01  
Fecha de emisión:  
07/09/2017

Atte.

Danny Ccorimaya Taborga

Se adjunta parte pertinente del Programa de seguridad vigente Anexo 4.3 Listado referencial de artículos prohibidos

CATEGORÍA	OBSERVACIÓN	¿Permitido?
Raqueta Eléctrica		

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





## **RESOLUCIÓN N° 0004-2024-AAP-PEM**

**Expediente** : 0004-2024-AAP-PEM  
**Reclamante** : Erwin Víctor Pajuelo Santiago

Puerto Maldonado, 20 Agosto de 2024

### **VISTO:**

El reclamo N° 0004-2024-AAP-AYP de fecha 08 de Agosto de 2024, interpuesto por Erwin Víctor Pajuelo Santiago identificado con DNI N° 40219893 (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 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, la Reclamante presenta manifiesta que se le retuvo una raqueta para matar mosquitos que pretendía transportar como equipaje de mano.

Que, al respecto, se cuenta con el Formato Reporte de Seguridad Aeroportuaria, que se anexa y forma parte integrante de la presente resolución, el mismo que detalla que durante el proceso de revisión el operador de la maquina de Rayos detecto un posible objeto prohibido entre las pertenencias del pasajero, derivando al pasajero para una revisión secundaria, momento en el cual se identificó la existencia de una raqueta eléctrica, indicándole al pasajero que dicho objeto no podía ser transportado en equipaje de mano, negándose el pasajeros a dejar dicho artículo y expresando su malestar, a pesar de haberse ofrecido brindar facilidades para salir de la zona restringida a la zona pública para el envío de dicho artículo por otro medio.

Que, debe tenerse en cuenta que existen determinados artículos que por su naturaleza y características se encuentran prohibidos de ser trasportados como equipaje de mano, como puede apreciarse en los anuncios publicados en el aeropuerto





Que, de la misma manera el Programa de Seguridad del Aeropuerto de Puerto Maldonado contempla expresamente la prohibición de trasladar el tipo de objeto retenido, esto Raqueta eléctrica, como puede apreciarse a continuación:

Se adjunta parte pertinente del Programa de seguridad vigente Anexo 4.3 Listado referencial de artículos prohibidos

CATEGORÍA	OBSERVACIÓN	¿Permitido?
Raqueta Eléctrica		



Que, si bien se comprende el malestar del reclamante, debe precisarse que la retención de la raqueta eléctrica se debe al cumplimiento de las normas de seguridad aeronáutica, razón por la cual no existe incumplimiento de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., 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 el reclamo N° 0004-2024-AAP-PEM interpuesto por la Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Puerto Maldonado por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el Informe que se adjunta.

**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 al correo consignado en el reclamo.

---

<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.*





Leonardo Sierra Cobian  
Gerente del Aeropuerto de Puerto Maldonado  
**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**







**FORMATO  
REPORTE DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA**

**SEG-AAP-FO-001(a)**  
Version: 01  
Fecha de emisión:  
07/09/2017

**FECHA:** 08/08/2024

**HORA:** 17:50

**DE:** Danny Ccorimanya Taborga

**CARGO:** Oficial AVSEC (Encargado de Grupo AVSEC)

**A:** Marvin Alan Noa Barra

**CARGO:** Jefe de Seguridad PEM

**ASUNTO:** RECLAMO 000004-2024-AAP-PEM

**LUGAR DE NOVEDAD:** PUESTO DE INSPECCIÓN MRX

**HECHOS**

Cumplo con informar lo siguiente:

Siendo las 15:51 aproximadamente del día jueves 08 de agosto del presente año, se presentó en el puesto de control de seguridad el Sr. Erwin Victor Pajuelo Santiago identificado con DNI: 21862307 pasajero del vuelo LA2265 con referencia N° 092 ruta PEM-LIM, en el proceso de pasar por inspección su equipaje de mano a través de la máquina de rayos X, el operador de la MRX Sr. Brian Felipe Incacutipa Ramos, detecto un objeto prohibido posible entre sus pertenencias, derivando el operador en mención a una inspección secundaria realizada por la Oficial AVSEC Srta. Diana Quispe Lira, identificando una raqueta eléctrica, brindando la información correspondiente de dicho objeto, el cual no podía llevarlo en su equipaje de mano ya que se encontraba prohibido a lo que el pasajero antes mencionado se negó a dejar el artículo(raqueta eléctrica), también comunicándole que se le podría brindar la facilidad de retirarse de la zona de inspección hacia la parte publica y poder enviar el artículo por otro medio, no aceptando lo mencionado, donde solicito el libro de reclamaciones, mencionando que en otros aeropuertos no le negaron transportar el artículo.

Como también se dio conocimiento de dicho acontecimiento al jefe de seguridad PEM Sr. Marvin Alan Noa Barra y al supervisor de lado tierra Sr. Wilbert Hurtado Ortiz, Se apersono el jefe de seguridad PEM a brindar la información correspondiente al proceso y facilidad del mismo, no teniendo la aceptación del mismo por parte del pasajero, como también al finalizar se presento el supervisor lado aire para la verificación y llenado correcto del libro de reclamaciones.

Cabe mencionar que se le brindo en todo momento un buen trato como también información respecto al proceso realizado y entregándole el libro de reclamaciones de acuerdo a la solicitud del pasajero.

Compilando la información brindada por los Oficiales AVSEC del turno.

Es todo cuanto tengo que informar.

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



**FORMATO  
REPORTE DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA**

**SEG-AAP-FO-001(a)**  
Version: 01  
Fecha de emisión:  
07/09/2017

Atte.

Danny Ccorimaya Taborga

Se adjunta parte pertinente del Programa de seguridad vigente Anexo 4.3 Listado referencial de artículos prohibidos

CATEGORÍA	OBSERVACIÓN	¿Permitido?
Raqueta Eléctrica		

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