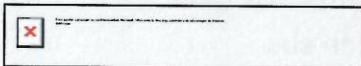


Auxiliar Administrativa Arequipa

De: Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>
Enviado el: sábado, 18 de junio de 2022 17:45
Para: Reclamos
CC: helendurand@gmail.com
Asunto: Reclamo via web aap.com.pe



Muchas gracias por su comunicación Helen Durand Gutierrez.

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

Reclamo N° 007-2022-AAP-WEB-AQP

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: Helen Durand Gutierrez

Sede: AQP

Tipo de documento: DNI

Número: 43549830

Correo electrónico: helendurand@gmail.com

Nacionalidad: Peru

Provincia y Departamento: Lima

Dirección: José de la Torre Ugarte 353

Teléfono: 993098502

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo

Número de reclamo asociado: No consignado

Reclamo: El trato del personal a cargo de los escaneos para ingreso a sala de embarque ha sido pesimo, en primer lugar y sin mediar causa objetiva ya que vi como otras personas pasaban portando chompas retirándose únicamente las casacas, a mi me hicieron retirarme la chompa abierta que

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.

© 2021 [Aeropuertos Andinos del Perú](#). All rights reserved.



RESOLUCIÓN N° 0007-2022-AAP-WEB-AQP

Expediente : 0007-2022-AAP-WEB-AQP
Reclamante : Helen Durand Gutierrez

Arequipa, 23 de junio de 2022

VISTO:

El reclamo N° 007-2022-AAP-WEB-AQP, de fecha 18 de junio de 2022, interpuesto por Helen Durand Gutierrez, identificada con DNI N° 43549830 (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:

"El trato del personal a cargo de los escaneos para ingreso a sala de embarque ha sido pésimo, en primer lugar y sin mediar causa objetiva ya que vi como otras personas pasaban portando chompas retirándose únicamente las casacas, a mí me hicieron retirarme la chompa abierta que tenía además de mi casaca. Adicional a ello hicieron que me retire los zapatos y ande descalza, cuando esto no es aplicado en ningún aeropuerto nacional. Yo viajo frecuentemente por trabajo y hace solo 2 días he estado en el aeropuerto administrado por LAP, así también en el de Cusco y no sucedió algo así. Lo peor de todo es que su personal pretendió retenerme para mostrarme según ellas los reglamentos que las autorizan a tratar así, algo que así estuviera en sus documentos no fue aplicado a todos los pasajeros y evidencia el la falta de capacitación de su personal" (Sic)





Que, al respecto, debemos indicar que se cuenta con el Informe N° 09-2022-AAP-JSDA que se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución.

Que, sobre el particular, debemos mencionar que, si bien se comprende el malestar de la Reclamante y se entiende la incomodidad que puede haber sentido, se debe comprender también que las normas y disposiciones dictadas por la autoridad aeronáutica sobre seguridad aérea, son de obligatorio cumplimiento y tienen por finalidad garantizar la seguridad de las operaciones frente a la posibilidad de que se realicen actos de interferencia ilícita.

Que, de acuerdo a dichas normas y disposiciones ante determinados supuestos y dada la finalidad de los procedimientos de control corresponde realizar determinadas acciones que se suspendieron durante la pandemia del COVID 19 y que han retomado su aplicación.

Que, en el presente caso, conforme se indica en el Informe N° 09-2022-AAP-JSDA, al activarse la alarma en el procedimiento de control respecto de la Reclamante correspondía la adopción de las medidas que se cuestionan en el Reclamo, sin que por ello se pueda alegar un acto indebidamente singularizado, toda vez que se cumpliendo con los procedimientos de control vigente.

Que, en ese sentido, dado lo ocurrido y lo explicado en el Informe N° 09-2022-AAP-JSDA corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto, sin perjuicio de comprender el malestar de la Reclamante por la situación incómoda que puede haber sentido y solicitarle también su comprensión toda vez que las disposiciones de seguridad son de cumplimiento obligatorio y corresponden ser aplicadas, pese a su carácter invasivo, debido a que están destinadas a garantizar la seguridad de las operaciones aéreas en beneficio de todos.

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° 007-2022-AAP-WEB-AQP interpuesto por la Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución, y en el Informe N° 09-2022-AAP-JSDA, sin perjuicio de comprender el malestar de la Reclamante por la situación incómoda que puede haber sentido y solicitarle también su comprensión toda vez que las disposiciones de seguridad son de cumplimiento obligatorio y corresponden ser aplicadas, pese a su carácter invasivo, debido a que están destinadas a garantizar la seguridad de las operaciones aéreas en beneficio de todos.

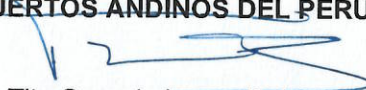
Segundo: Señalar que la presente Resolución pone fin a la instancia y, en consecuencia, puede ser impugnada (vía recurso de reconsideración o recurso de apelación) dentro de un plazo máximo de (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en los artículos 21 y 22 del Reglamento de Atención y 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.



Tercero: Notificar la presente Resolución y el Informe N° 09-2022-AAP-JSDA al correo consignado.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.


Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

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° 09-2022-AAP-JSDA

PARA : Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador Aeropuerto Arequipa

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

FECHA : 22 de junio del 2022.

ASUNTO : Reclamo virtual N° 0007-AAP-WEB-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo Nro. 0007-AAP-WEB-AQP.

Se ha revisado las imágenes de seguridad en el transcurso de las 5:25 PM y 5:40 PM del día 15 de junio del 2022 y todas las inspecciones se ejecutan de acuerdo con los procedimientos operacionales de seguridad.

Al respecto debemos señalar que la Ley N° 28404, en su artículo N° 11.1 se indica 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. Caso contrario se les impedirá el acceso a los terminales de pasajeros y a la aeronave.”

Tanto la regulación aeronáutica como los procedimientos operacionales normalizados indican que se debe solicitar al pasajero que se despoje de prendas de vestir como abrigos, chaquetas, gorras, sombreros, calzado, etc. Con la finalidad de poder pasar por los pórticos detectores de metales.

En específico al respecto de la inspección del calzado la Dirección General de Aeronáutica Civil del estado Peruano, como medidas de prevención para el COVID-19, en el año 2020 emitió un oficio circular N° 019-2020 del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, donde se indicaba que “En el caso de que la activación de la alarma del PDM se localice en la zona de los zapatos, realizar una verificación visual hasta tener la certeza de que no se trata de un artículo prohibido (ej. levantar el pantalón y ver esta área descubierta). En el caso de que exista una duda razonable como resultado de esta verificación visual, entonces emplear una inspección física o con rayos X, para certificar que no existe un artículo prohibido oculto en del zapato.”

Por lo que mediante este oficio daba la posibilidad de realizar una inspección visual, salvo el oficial considere su verificación por la MRX. Sin embargo, con fecha 07 de junio del 2022 se recibió el oficio N° 0235-2022-MTC/12.04 de la Dirección General de Aeronáutica Civil, donde dejaba sin efecto todas las medidas excepcionales señaladas en el año 2020. Por lo que, a partir de dicha fecha toda persona que ingrese por el pórtico detector de metales y encienda las alarmas del equipo debe colocar sus pertenencias en la máquina de rayos X, para su inspección.

Por lo que el oficial de seguridad al pedir el retiro de su saco y al pedir que se retire los zapatos por haber encendido las alarmas de pórtico detector de metales, cumplió correctamente su procedimiento de inspección.



Atentamente,

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



Auxiliar Administrativa Arequipa

De: Auxiliar Administrativa Arequipa
Enviado el: jueves, 23 de junio de 2022 15:37
Para: helendurand@gmail.com
CC: Tito Gerardo Luque Rojas; Javier Rizo-Patrón
Asunto: RESOLUCIÓN N°0007-2022-WEB-AQP
Datos adjuntos: RESOLUCION N°007-2022-AAP-WEB-AQP.pdf

Seguimiento:	Destinatario	Entrega
	helendurand@gmail.com	
	Tito Gerardo Luque Rojas	Entregado: 23/06/2022 15:37
	Javier Rizo-Patrón	Entregado: 23/06/2022 15:37

Buenas tardes.

Estimada señorita Helen Durand Gutiérrez,

nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N°007-2022-AAP-WEB-AQP, mediante el cual se resuelve el reclamo N°007-2022-AAP-WEB-AQP, interpuesto por usted mediante la página WEB de Aeropuertos Andinos Del Perú.

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>

