

ANDINO

Asistente Administrativa Arequipa &lt;asistente.aqp@aap.com.pe&gt;

---

**Reclamo via web aap.com.pe**

---

Sistema Web AAP &lt;web@aap.com.pe&gt;

27 de febrero de 2023, 14:40

Para: reclamos@aap.com.pe

Cc: maggi\_mendoza@yahoo.es



## 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° 003-2023-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:** Peru

**Provincia y Departamento:** LIMA / LIMA / LIMA

**Dirección:** JIRON GARCIA VILLON 809

**Teléfono:** 987248484

**Autorizó la notificación por correo:** Sí

**Tipo de Comunicación Presentada:** Reclamo

**Número de reclamo asociado:** No consignado

**Reclamo:** El día 27 febrero 2023 a horas 14:40 horas en el aeropuerto Rodríguez Ballón de Arequipa, fui víctima del maltrato verbal y perturbación hacia mi persona por parte del Sr Alex Ramirez Huanca y su compañera de trabajo quienes agresivamente me obligaron a mostrar mis pertenencias, pero fue su maltrato lo que causó más daño a mi persona

**Elementos Probatorios:** Tenía una foto pero estás persona me obligaron a borrarla Pido por favor los despidan por ser malos elementos

**Link de descarga de archivo: No consignado.**

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.

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



## RESOLUCIÓN N° 0003-2023-AAP-WEB-AQP

**Expediente** : 0003-2023-AAP-WEB-AQP  
**Reclamante** : Magali Mendoza Quispe

Arequipa, 2 de marzo del 2023

### **VISTO:**

El reclamo N° 003-2023-AAP-WEB-AQP de fecha 27 de febrero 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:

*“El día 27 febrero 2023 a horas 14:40 horas en el aeropuerto Rodríguez Ballón de Arequipa, fui víctima del maltrato verbal y perturbación hacia mi persona por parte del Sr Alex Ramirez Huanca y su compañera de trabajo quienes agresivamente me obligaron a mostrar mis pertenencias, pero fue su maltrato lo que causó más daño a mi persona” (SIC)*

Que, asimismo refiere lo siguiente con relación a su reclamo:

*“Tenía una foto pero estás persona me obligaron a borrarla Pido por favor los despidan por ser malos elementos” (SIC)*

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N° 007-2023-AAP-YDAM que se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución y que además da cuenta con imágenes de lo sucedido.





Que, al respecto, no obstante comprender el malestar de la Reclamante, conforme se aprecia de las imágenes que se muestran en el Informe N° 007-2023-AAP-YDAM no se observa una situación que refleje un maltrato hacia la Reclamante y por el contrario se aprecia que se han cumplido con los procedimientos de seguridad establecidos.

Que, en todo caso, puede haber sucedido que se haya tenido una indebida percepción con relación al requerimiento de inspección aleatoria que correspondía de acuerdo a las disposiciones de seguridad, por lo que con respecto a dicha percepción, la empresa la toma en cuenta a efectos de requerir al personal que en su relación con los pasajeros eviten generarla cuando requieran el cumplimiento de las disposiciones de seguridad, por lo que en todo caso si se tuvo una indebida percepción se ofrece las disculpas por ello.

Que, por lo tanto, corresponde declarar infundado el Reclamo interpuesto, sin perjuicio de comprender el malestar de la Reclamante, por lo tanto, le ofrecemos las disculpas del caso por el mal momento que pudiera haber usted percibido. Como parte de nuestra política de mejora continua se le recordará al personal que en su relación con los pasajeros eviten generar impresiones no deseadas.

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° 003-2023-AAP-WEB-AQP interpuesto por la Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el Informe N° 007-2023-AAP-YDAM, sin perjuicio de comprender el malestar de la Reclamante, ofrecerle las disculpas del caso en caso de haber percibido una situación de mal trato en los requerimientos del personal e indicar que la empresa como parte de su política de mejora continua recordará al personal que en su relación con los pasajeros eviten generar impresiones no deseadas.

**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>.



<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.*

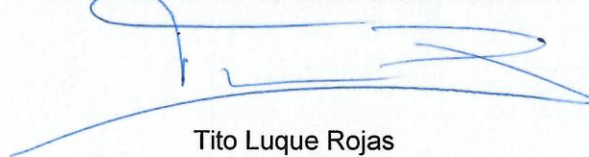
**Artículo 59.- Interposición y admisibilidad del Recurso de Apelación**

*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.*



**Tercero:** Notificar la presente Resolución y el Informe N° 007-2023-AAP-YDAM al correo consignado.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Tito Luque Rojas  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

---

*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° 007-2023-AAP-YDAM**

**PARA** : Tito Gerardo Luque Rojas  
**Administrador Aeropuerto Arequipa**

**DE** : Yena Diana Añaños Mendoza  
**Jefe de seguridad – AQP (e)**

**FECHA** : 01 de marzo del 2023.

**ASUNTO** : Informe de reclamo N° 003-2023-AAP-WEB-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo del asunto.

Fotografía	Comentario
<p>AVSEC INGRESO</p>	<p>El día 27/02/2023 a las 14:14pm la Sra. Magali Mendoza realiza su ingreso al puesto de inspección de seguridad AVSEC, la cual procede a dejar sus pertenencias en las bandejas de acuerdo al proceso de inspección, para luego pasar a través del pórtico detector de metales y la máquina de RX, al llegar al puesto de post máquina el personal AVSEC , Sr. Wilson Ramírez procede a solicitar a la pasajera en mención realizar una inspección aleatoria de sus pertenencias, procedimiento el cual está establecido dentro del Programa de seguridad Aeroportuario - Procedimiento Operativo Normalizado (SEG-AAP-PON-013(a)) el cual corresponde a las inspecciones aleatorias de pasajeros y equipajes de mano.</p>
<p>AVSEC PREPORTICO</p>	<p>Se puede evidenciar de acuerdo con las imágenes de las cámaras de seguridad que el personal AVSEC señalado por la Sra. Mendoza, se dirige a ella de manera respetuosa para proceder con la inspección.</p>
<p>AVSEC POSTPORTICO</p>	<p>Posterior a la comunicación por parte del personal AVSEC, Sr. Wilson Ramírez para con la Sra. Mendoza, es que en ese momento opto por agarrar la identificación del personal AVSEC para verificar sus datos y posterior procede a realizar tomas fotográficas del puesto de inspección, acto que está prohibido dentro de esa área, por lo cual el personal AVSEC en cumplimiento a lo dispuesto en el Procedimiento Operativo Normalizado antes mencionado. De forma respetuosa se le indica a la pasajera que deje de tomar fotografías, al tener como respuesta una negativa hacia el oficial AVSEC, la Sra. Ericka Cruz encargada de turno, procede a solicitar nuevamente que detenga la acción y posterior elimine las fotografías del puesto de inspección.</p>



Por todo lo expuesto, se concluye que:

1. En ningún momento se evidencia maltrato alguno por parte del personal, quien únicamente realiza el procedimiento exigido y auditado por la autoridad competente DGAC y también se encuentra establecido dentro del Programa de seguridad del Aeropuerto de Arequipa (SEG-AAP-PON-013(a)).
2. Como se evidencia en las imágenes adjuntas, la Sra. Magali Mendoza demuestra incomodidad y alteración ante la solicitud del personal, por ello la pasajera considero como respuesta solicitar de manera no correcta la identificación del oficial AVSEC y posterior procede a tomar fotografías en el área de AVSEC (Post Máquina), lo cual está prohibido.



3. Por lo expuesto, el presente reclamo no es atribuible, ya que el proceso requerido por el oficial AVSEC se realizó de acuerdo con lo establecido en normativa vigente del Aeropuerto de Arequipa.

Atentamente,



Yena Diana Añaños Mendoza

Jefe de seguridad del aeropuerto de Arequipa (e)





**ANDINO**

Asistente Administrativa Arequipa &lt;asistente.aqp@aap.com.pe&gt;

**RESOLUCIÓN A TU RECLAMO N°003-2023-AAP-WEB-AQP**

Asistente Administrativa Arequipa &lt;asistente.aqp@aap.com.pe&gt;

3 de marzo de 2023, 15:07

Para: maggi\_mendoza@yahoo.es

Cc: Tito Gerardo Luque Rojas &lt;tito.luque@aap.com.pe&gt;, Abel Flores &lt;abel.flores@aap.com.pe&gt;

Buenas tardes.

Estimada señorita Magaly Mendoza Quispe

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N°003-2023-AAP-WEB-AQP, mediante el cual se resuelve el Reclamo N° 0003-2023-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**  
Asistente Administrativo

- ☎ (51) 1 713 2520 / 961 051 625
- 🌐 [www.aap.com.pe](http://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.

**Resolucion N°003-2023-AAP-WEB-AQP.pdf**

1070K