



Aeropuertos  
Andinos del  
Perú

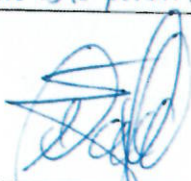

AEROPUERTO INTERNACIONAL " ALFREDO RODRÍGUEZ BALLÓN"  
AREQUIPA

Av. Aeropuerto S/N, Distrito de Cerro Colorado. Provincia y Departamento Arequipa - Perú

RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO Nº <b>000033</b> 2022 - AAP - AQP		
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante <i>Edinho Bello Ramos</i>	
	Teléfono <i>+51 983637706</i>	
2	Correo electrónico <i>edinhobello@gmail.com</i>	
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/> <i>si edinhobello@gmail.com</i> <i>edinhobello@gmail.com</i>	
3	Documento de Identidad del Reclamante	
	DNI <i>44253408</i>	Carnet de Extranjería Pasaporte
4	Domicilio del Reclamante	
	Calle / Jirón / Avenida <i>Paseo Nauta: 2036 - Urb la Victoria. - Lima.</i>	
	Provincia / Departamento <i>Lima - Lima</i>	
	País <i>Perú</i>	
5	Dependencia de aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quien se interpone el Reclamo	
	Administrador del Aeropuerto	
6	Identificación y Precisión el Reclamo	
	<i>Yo Edinho Bello Ramos, identificado con DNI 44253408, siendo lunes 19 setiembre Reclamo que perdi el vuelo por retención en scanner de control, puesto que se llega al control a las 9:10 am y siendo retenido hasta las 10:20 am, sin sustento probatorio que en su documentación no indica como herramienta prohibida "llave impacto" y pedi que demostraran en su documentación lo cual no lo tenían registrado como algo punzo cos tante o de lesión; cabe precisar que la llave de impacto no tenía batería alguna. (Nota: antes de ingresar al scanner, yo comuniqué que tenía herramientas y las describí siendo las 9:15 am; aun así pasaron por el scanner teniendo el inconveniente de retención; además en página web de Aeropuertos andinos del Perú no se encuentra las prohibiciones de herramienta como "llave impacto" (Adjuntar otra página de requerir más espacio) Pido la compensación de mi pasaje aéreo perjudicado</i>	
7	Relación de medios probatorios que se acompañan ( de ser el caso)	
	<i>Retenido por Foride gomez aleron quien no pudo demostrar que "llave de impacto" no esta permitido (Nota: sacaron documentación pero nose halló lo referido)</i>	
	Firma 	Huella digital 
	Fecha: <i>19</i> de <i>setiembre</i> de 20 <i>22</i>	

PROVEEDOR



## RESOLUCIÓN N° 0033-2022-AAP-AQP

**Expediente** : 0033-2022-AAP-AQP  
**Reclamante** : Edinho Bello Ramos

Arequipa, 23 de setiembre de 2022

### **VISTO:**

El reclamo N° 000033-2022-AAP-AQP de fecha 19 de setiembre de 2022, interpuesto por Edinho Bello Ramos identificado con DNI N° 44253408 (en adelante, el 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 del 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, el Reclamante presenta su queja expresando que perdió su vuelo debido a que el personal de control habría pretendido retener indebidamente y sin sustento una herramienta que llevaba consigo y solicita la compensación económica de su pasaje.

Que, sobre el particular, se cuenta con el INFORME 012-2022-OPS-AQP-AAP que da cuenta de lo sucedido, forma parte integrante de la presente resolución y se adjunta.

Que, al respecto, de la revisión del INFORME 012-2022-OPS-AQP-AAP que además se sustenta en las imágenes de las cámaras que se acompañan tomadas de la grabación, no se aprecia que el personal de control haya actuado indebidamente y por el contrario se aprecia que actuó correctamente al impedir que se ingrese con la herramienta que Reclamante llevaba consigo, toda vez que de acuerdo a la normas de seguridad aérea, que son de cumplimiento obligatorio para las autoridades y pasajeros no es posible que se acceda con herramientas que puedan ser utilizadas para cometer actos de interferencia ilícita.



Que, en ese sentido, al no existir un incumplimiento por parte del personal de control en el procedimiento de seguridad a su cargo y por el contrario apreciarse que actuó correctamente de acuerdo a las disposiciones de seguridad, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto, toda vez que la pérdida del vuelo del Reclamante fue ocasionada por la hora en que se presentó a la sala de embarque y por la herramienta que llevaba consigo y pretendía ingresar como equipaje de mano, pese a ser un artículo prohibido de ser transportado como tal por constituir un objeto que podría ser utilizado para realizar actos de interferencia ilícita y teniendo en cuenta que la tutela de la seguridad en las operaciones aéreas está caracterizada por la máxima prevención que incluso en los supuestos de duda se debe priorizar la seguridad de las mismas.

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° 000033-2022-AAP-AQP interpuesto por el Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el INFORME 012-2022-OPS-AQP-AAP.

**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.*

*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.*



**Tercero:** Notificar la presente Resolución y el INFORME 012-2022-OPS-AQP-AAP al correo consignado.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**

Enrique Alejandro Chávez Farfán  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa (e)



## INFORME 012-2022-OPS-AQP-AAP

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

**DE:** Enrique Alejandro Chávez Farfán  
**Jefe de Operaciones Aeropuerto Arequipa**

**FECHA:** 21 de septiembre del 2022

**ASUNTO:** Reclamo N° 033-2022-AAP--AQP

---

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al Reclamo N° 033-2022-AAP-AQP colocado el día 19 de septiembre del presente año a través del libro de reclamaciones de Aeropuertos Andinos del Perú.

El día lunes 19 de septiembre el pasajero de nombre Edinho Bello Ramos identificado con número de DNI 44253408 ingresó a la zona de control de seguridad AVSEC a las 09:29 am, como se muestra en la **Imagen 01 del Anexo 01** del presente informe y no a las 9:10 am como indica el pasajero en el reclamo; el mencionado señor era pasajero del vuelo H25104 de la compañía Sky Airline, dicho vuelo tiene como hora de salida, es decir despegue, a las 10:00 am, siendo la hora de término de embarque y de cierre de puertas del avión 20 minutos previos a la hora de despegue programada por procedimiento del explotador aéreo; en esta oportunidad a las 09:43 am como se muestra en la **Imagen 07 del Anexo 01**.

A las 09:30 am el pasajero al momento de su paso por los controles de seguridad (**Ver imagen 02 del Anexo 01**), le consulta al personal en la máquina de rayos x le si la herramienta que estaba llevando consigo podía pasar, indicando el nombre como "llave de impacto" a lo que el personal de seguridad le indicó que la escanearían en la máquina y podrían indicarle si puede transportarla consigo; luego de pasar la revisión por la máquina de rayos X la señorita Gladys Arana Jimenez, oficial de seguridad AVSEC, le indica al pasajero que tenían que proceder con la revisión, a lo que el pasajero indicó que el terminaría de guardar sus pertenencias y el mostraría la herramienta; el pasajero tomó varios minutos para poder mostrar la herramienta (05 minutos de acuerdo a las grabaciones de seguridad); siendo las 09:36 am el pasajero muestra al oficial de seguridad AVSEC la herramienta indicada, pero esta al ser una herramientas de trabajo que pueden emplearse para causar lesiones graves o para amenazar la seguridad de la aeronave (taladros, aprietatuercas de neumáticos y pistolas neumáticas contundente, etc.) se le explica al pasajero que de acuerdo a la Regulación Aeronáutica Peruana 107 en su Apéndice 01 "Artículos Prohibidos en la Zona de Seguridad Restringida del Aeropuerto" y al Programa de Seguridad



Aeroportuario era un tipo de artículo prohibido para ser transportado como equipaje de mano por vía aérea – **Ver Anexo 02**.

Se le indicó al pasajero que tendrían que retener la herramienta o en su defecto podría acercarse al counter de check in y registrarlo como parte de su equipaje de bodega, pero al momento de su reingreso a los controles de seguridad AVSEC tendría que asumir el pago de la Tarifa Única de Uso Aeroportuaria – TUUA; a lo que el pasajero indicó que previamente se había acercado al counter y le habían indicado que ya había “cerrado”, esto al encontrarse ya muy próximo a la salida del vuelo; y por ese motivo el pasajero indicó que su única opción era llevarlo consigo y no la dejaría (**Ver imagen 03 del Anexo 01**). Cabe mencionar que previo al ingreso de la zona de control de seguridad AVSEC se tienen distintos carteles donde se mencionan los artículos catalogados como prohibidos para su transporte como parte del equipaje de mano (**Ver Anexo 03**).

El pasajero a pesar de la explicación dada por el oficial de seguridad, el pasajero insistió en hablar con el encargado del área para que le sustenten el motivo de la observación a la herramienta que transportaba; se le indicó que el encargado se encontraba atendiendo a otro pasajero pero en unos minutos se acercaba; incluso a las 09:41 am el pasajero pudo hablar con personal de Sky Airline y le indicaron que debía apresurarse porque estaban próximos al cierre del vuelo, tal como se muestra en la **imagen 04 del Anexo 01**.

A las 09:49 la señorita Faride Gómez Almerón, encargada de turno (**Ver imagen 05 del Anexo 01**), se presenta y procede a explicarle nuevamente al pasajero y a insistencia del pasajero procede a mostrarle el listado de artículos prohibido y le indica que en el listado de artículos prohibidos es enunciativo mas no limitativo y no se detalla cada uno de los posibles artículos prohibidos posibles, pero si se hacen generalidades como en este caso “artículos y/o herramientas contundentes”.

Mientras el pasajero insistía con el personal de seguridad el motivo de la observación a su herramienta, el personal de Sky Airline, en cumplimiento de su procedimiento, proceden al cierre de puertas de avión y por ende el término del embarque (20 minutos aproximadamente a la hora estimada de despegue) a las 09:43 am y proceden al retiro de todo su mobiliario de la puerta de embarque 01, asignada para el vuelo H25104, tal como se puede evidenciar en las **imágenes 06 y 07 del Anexo 01**.

Luego de transcurrido algunos minutos el personal de Sky Airline incluso se retiran de la sala de embarque pasando por la zona de control de seguridad AVSEC a las 09:55 am, tal como se puede apreciar en la **imagen 08 del Anexo 01**, consignando su hora de salida de la sala de embarque a las 9:56 am firmando el cuadro de Estadística de Pasajeros (**ver Anexo 04**) ubicado al ingreso de la zona de control AVSEC como se muestra en la **imagen 09 del Anexo 01**.



Tras varios minutos de conversación con el personal de seguridad, el pasajero consciente de que el vuelo ya había despegado procede con retirarse de la zona de control de seguridad AVSEC a las 10:22 am (**ver imagen 10 del Anexo 01**) para solicitar el libro de reclamaciones de Aeropuertos Andinos del Perú.

En el área de informes del aeropuerto el señor Luigi Iquiapaza, supervisor de terminal de AAP, explica nuevamente al pasajero el motivo de la observación a la herramienta que transportaba, pero se procede con la entrega del libro de reclamaciones a solicitud del pasajero.

Finalmente, se puede concluir que el procedimiento realizado por el personal de seguridad AVSEC fue el correcto, al detectar una herramienta catalogada como "contundente" y evitar su ingreso a un área estéril como la es la sala de embarque del aeropuerto. Cabe precisar que en ningún momento se retuvo al pasajero, se le dieron las opciones de retención de la herramienta y sea depositada en el contenedor de artículos prohibidos o el poder declararla en el counter de check in para que sea transportada como equipaje de bodega en el avión.

El pasajero debió tomar las previsiones al presentarse al aeropuerto con las 02 horas de anticipación que indican las compañías aéreas al momento de la compra de un pasaje de avión e incluso se consigna en la tarjeta de embarque; ya que presentarse con tan solo 10 minutos previos al cierre de embarque podían generar situaciones imprevistas como la revisión del equipaje de mano al transportar artículos prohibidos.

Esto es todo en cuanto tengo que informar.

Atentamente,



Enrique Alejandro Chávez Farfán  
**Jefe de Operaciones Aeroportuarias**  
Aeropuertos Andinos del Perú

**Adjuntos. –**

Anexo 01: Evidencia fotográfica.

Anexo 02: Listado de Artículos Prohibidos - Programa de Seguridad Aeroportuario.

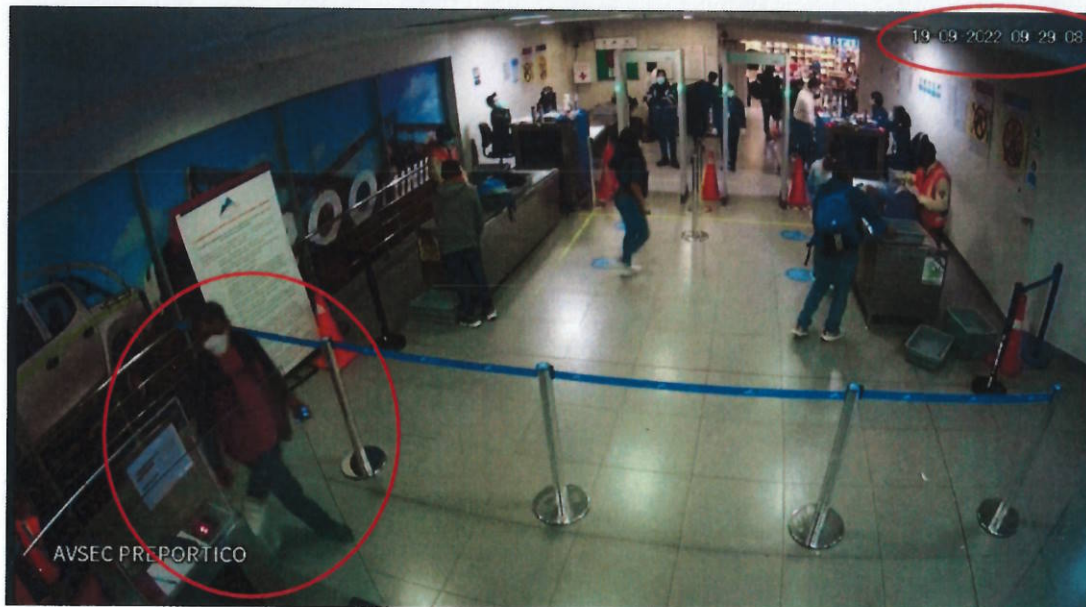
Anexo 03: Carteles informativos previos al control de seguridad.

Anexo 04: Estadística de pasajeros.

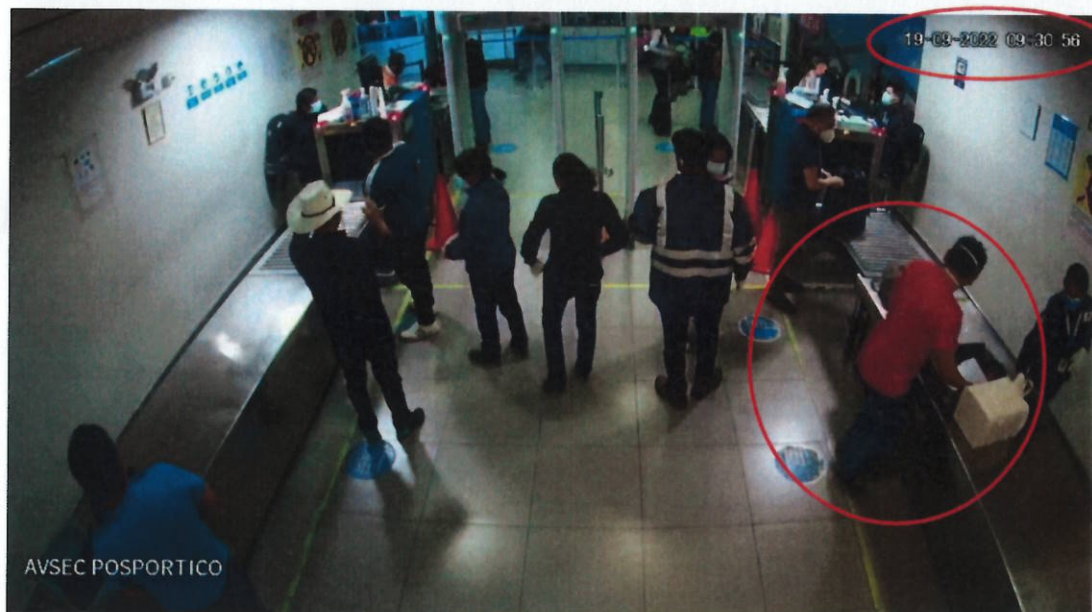


**Anexo 01**  
**EVIDENCIA FOTOGRÁFICA**

**Imagen 01**



**Imagen 02**







**Imagen 03**



**Imagen 04**

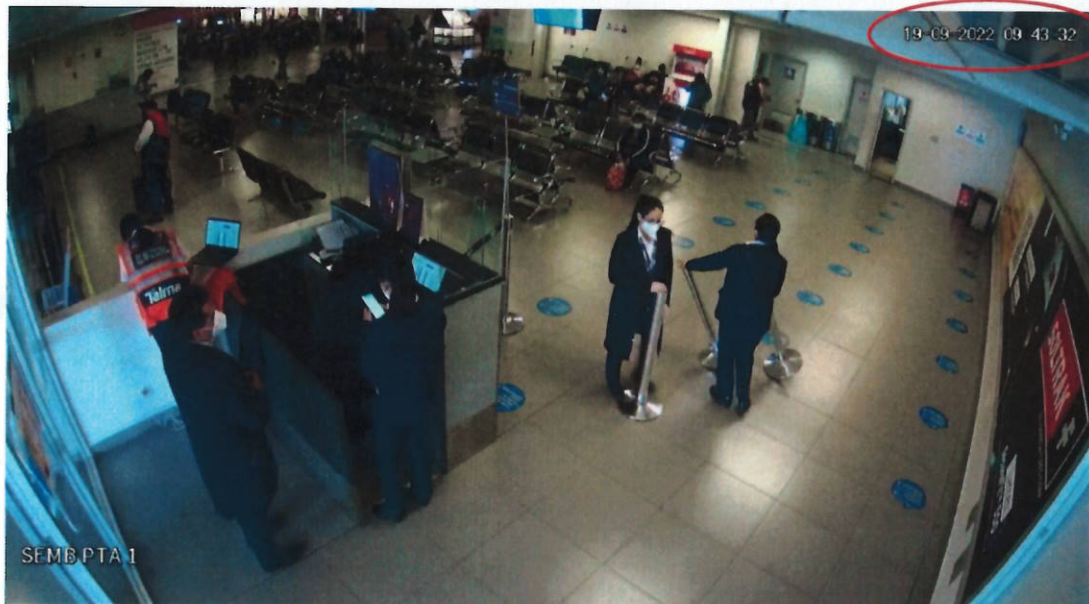




Imagen 05

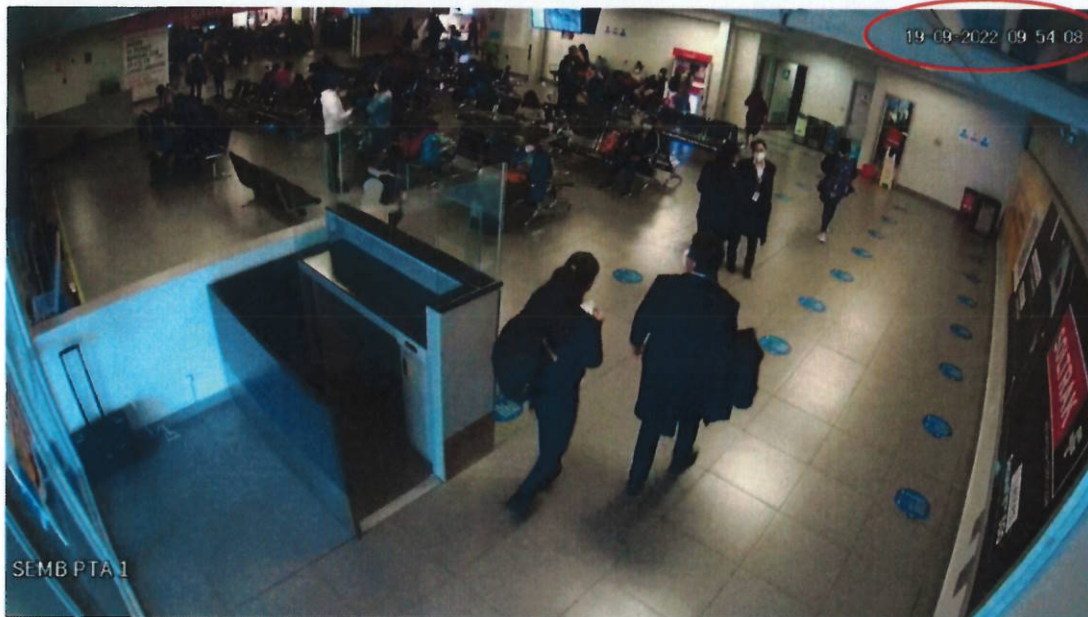


Imagen 06





**Imagen 07**

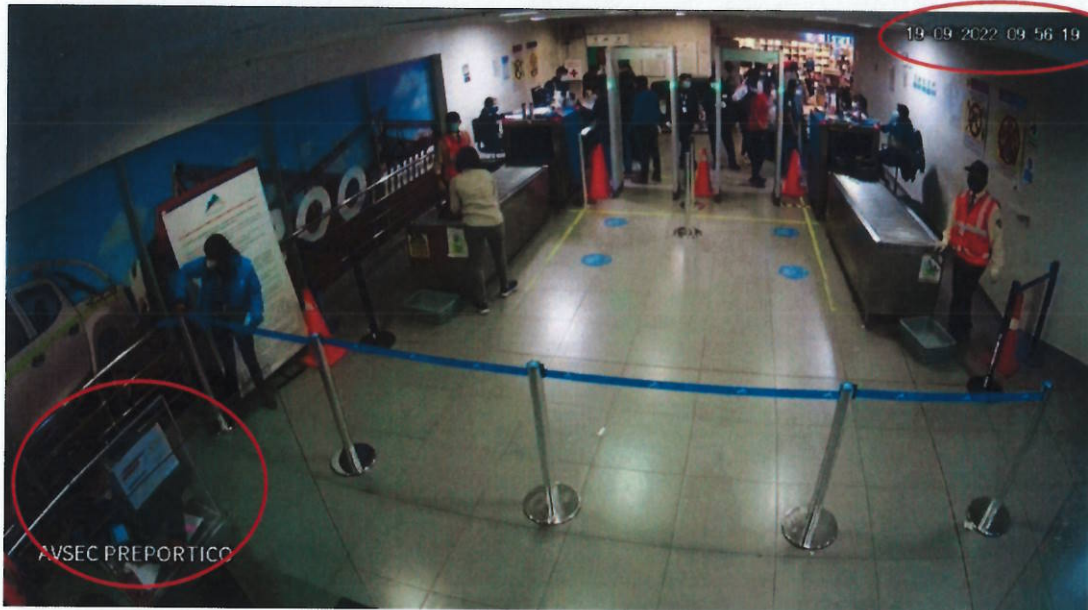


**Imagen 08**

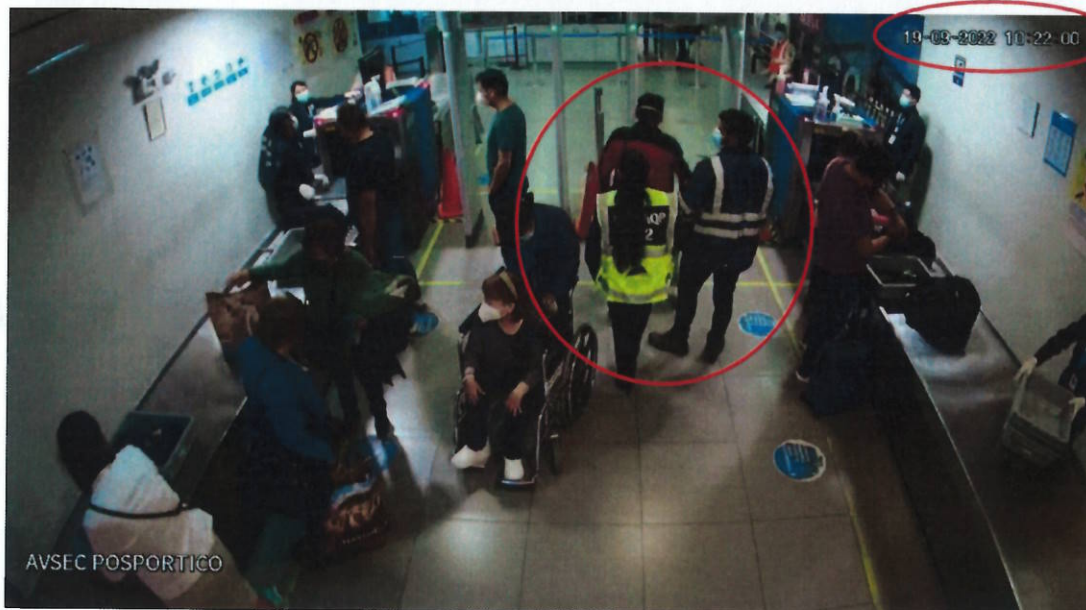




**Imagen 09**



**Imagen 10**





## Anexo 02

### APENDICE 1 - ARTÍCULOS PROHIBIDOS EN LA ZSR DEL AEROPUERTO – RAP 107

RAP 107 - Apéndice 1

Artículos Prohibidos en la ZSR del Aeropuerto

#### APENDICE 1 Artículos Prohibidos en la ZSR del Aeropuerto

Listado aplicable para los pasajeros, tripulantes, equipaje de mano y otros artículos que lleven consigo


Por razones de seguridad de la aviación, los artículos citados a continuación están prohibidos en las zonas de seguridad restringidas de los aeródromos:

- a) Armas de fuego ligeras, armas de fuego y otros artefactos que lanzan proyectiles diseñados para causar lesiones graves lanzando un proyectil, o que pueden ser confundidos con dichos artefactos, tales como:
  - Armas de fuego de todo tipo, incluidas pistolas, revólveres, fusiles y escopetas;
  - Armas de fuego de juguete, réplicas e imitaciones de armas de fuego que pueden ser confundidas con armas verdaderas;
  - Piezas de armas de fuego, excluidas las miras telescópicas;
  - Armas de aire comprimido y dióxido de carbono, incluyendo pistolas, armas de perdigones, fusibles y armas de balines esféricas;
  - Pistolas para luces de bengala y de largada;
  - Arpones y lanzas; y
  - Hondas o tirachinas y catapultas;
- b) Artefactos que causan aturdimiento diseñados específicamente para aturdir o inmovilizar, tales como:
  - Artefactos para causar conmoción, tales como equipos de descarga eléctrica;
  - Máquinas golpeadoras para aturdir y matar animales; y
  - Sustancias químicas inhabilitantes e incapacitadoras, gases y aerosoles, tales como aerosoles de gas pimienta o ají seco, aerosoles ácidos y repelentes para animales y gas lacrimógeno.
- c) Objetos puntiagudos o con bordes filosos que pueden usarse para causar lesiones graves, tales como:
  - Objetos para cortar y desmenuzar, tales como hachas, hachuelas y cuchillas;
  - Hachas y garfios para hielo;
  - Navajas;
  - Cuchillos;
  - Tijeras con hojas de más de 6 cm medidos desde el punto de unión (tornillo axial) de los dos ejes;
  - Equipo para artes marciales con objetos puntiagudos o bordes filosos; y
  - Espadas y sables;
- d) Herramientas de trabajo que pueden emplearse para causar lesiones graves o para amenazar la seguridad de la aeronave, tales como:
  - Palancas de hierro;
  - Taladros y barrenas, que incluyen los taladros eléctricos portátiles;
  - Herramientas con hojas o ejes de más de 6 cm que pueden usarse como armas, tales como destornilladores;
  - Sierras, incluidas las sierras eléctricas portátiles;
  - Sopletes; y
  - Aprietatuercas de neumáticos y pistolas neumáticas
- e) Instrumentos romos que pueden usarse para causar lesiones graves al golpear, tales como:
  - Bates de béisbol y softball;
  - Porras y palos, tales como porras, cachiporras y clavos; y
  - Equipo para artes marciales;
- f) Explosivos y sustancias y dispositivos inflamables que pueden usarse para causar lesiones graves o amenazar la seguridad de la aeronave, tales como:
  - Municiones;
  - Fulminantes;
  - Detonadores y mechas;
  - Réplicas o imitaciones de dispositivos explosivos;
  - Minas, granadas y otros artículos militares explosivos;
  - Materiales de pirotecnia, incluidos fuegos artificiales;
  - Cartuchos u otro tipo de envases fumígenos; y





**LISTADO DE ARTÍCULOS PROHIBIDOS – PROGRAMA DE SEGURIDAD AEROPORTUARIO**

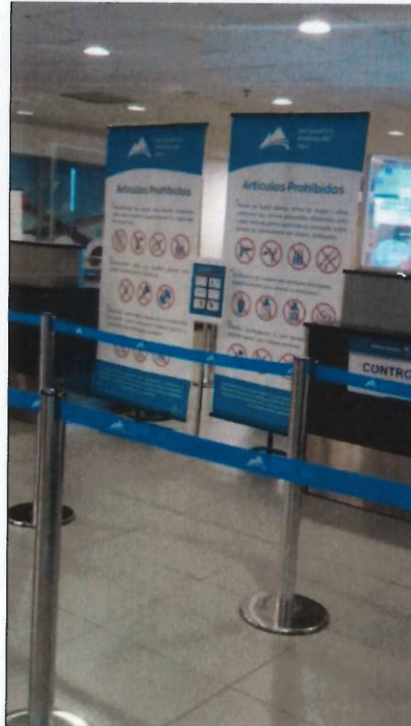
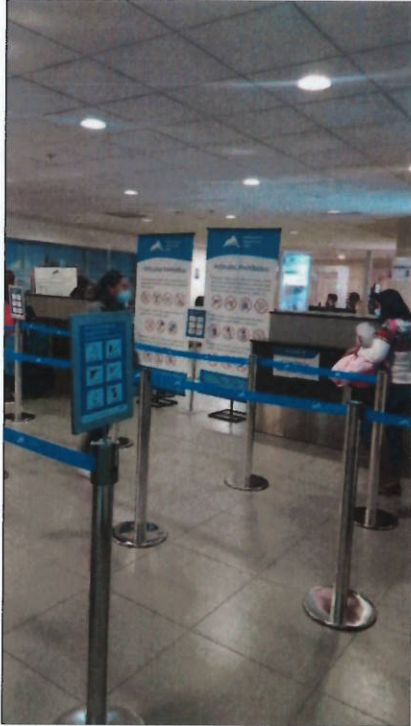
	<p><b>LISTADO REFERENCIAL DE ARTÍCULOS PROHIBIDOS</b></p> <p><b>AEROPUERTO INTERNACIONAL</b> <b>"ALFREDO RODRIGUEZ BALLÓN"</b></p>	<p>SEG-AQP-PG-001(s) Revisión: II Fecha de Aprobación: 09/07/2019 Pág. 228/ 292</p>
---	--	---

**8. Herramientas y artículos para el hogar.**

CATEGORÍA	OBSERVACIÓN	¿Permitido?
<p>Box cutter (cortador), navajas, cuchillos, navajas automáticas, cuchillos punzantes de mesa, inclusive rituales, con hoja de metal o cualquier otro material resistente que permita su uso como arma.</p>		
<p>Pelador de papa con punta.</p>		
<p>Extintor</p>		
<p>Martillo, hojas de sierra o serrucho, hacha, cincel, taladros, brocas, pistolas grapadoras y soplete.</p>		



**Anexo 03**  
**CARTELES INFORMATIVOS PREVIOS AL CONTROL DE SEGURIDAD**





**Anexo 04**  
**ESTADÍSTICA DE PASAJEROS**

CHA 19/09/2022

ESTADÍSTICA DE PASAJEROS

AEROLINEA	N°	PASAJEROS DE SALIDA AAP				OBSERVACIONES	FIRMA	HORA
		ADULTOS	NIÑOS	INFANTES	TOTAL			
SKY	N2-5102	111	03	02	116			7:04
LATAM	LA-2100	168	—	—	168	+01LA2102		8:12
JETSMART	J2-7350	84	08	01	93			8:46
LATAM	LA-2324	122	03	01	130			8:57
SKY	N2-5104	156	03	—	163	-03 PAX SALEN DE SALA.		9:56
LATAM	LA-2102	158	03	—	162	-01LA2100 -02 PAX SALEN -02LA2104 +01LA2104		12:57
LATAM	LA-2106	122	03	01	130	-01LA2102 +02LA2102		12:57
SKY	N2-5106	144	03	04	151	-01 PAX SALE		12:57
LOTORI	LA-2108	153	03	01	157	+01LA2102		12:26
JETSMART	J2-7332	125	08	03	136			12:57
LOTORI	LA-2110	156	02	01	159	-03 salen.		13:51
LOTORI	LA-2112	141	05	03	149			16:50
SKY	N2-5108	156	11	—	167			16:36
								17:02



## Auxiliar Administrativa Arequipa

**De:** Auxiliar Administrativa Arequipa  
**Enviado el:** viernes, 23 de setiembre de 2022 15:25  
**Para:** edinhobello@gmail.com  
**CC:** Tito Gerardo Luque Rojas; Alejandro Chavez Farfan; Abel Flores Quiróz  
**Asunto:** RESOLUCIÓN N°0033-2022-AAP-AQP  
**Datos adjuntos:** RESOLUCIÓN N° 0033-2022-AAP-AQP.pdf

Buenas tardes:

Estimado señor Edinho Bello Ramos,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 0033-2022-AAP-AQP, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 0033-2022-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



Aeropuertos  
Andinos del  
Perú

### Mercedes Carhuayo Munive

Asistente Administrativo

☎ (054) 344 834 / 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.

Reconoce el talento

Ingresa a nuestro Libro de Felicitaciones:  
<https://www.aap.com.pe/librodefelicitaciones>

