



RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO		
Nº	000004	2024 - AAP - AQP
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante	
	Alimbert César Cabrera Pasache	
	Teléfono: 46095932	
2	Correo electrónico	
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>	
	Dirección de correo electrónico: alimbert.cabrera@q3-21.com	
3	Documento de Identidad del Reclamante	
	DNI	Carnet de Extranjería
	46095932	
4	Domicilio del Reclamante	
	Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País	
	34 NE 6 Lt, Laura Villar 271 Los Olivos - Lima 2	
5	Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo	
	Administrador del Aeropuerto	
	Tito Lugo	
6	Identificación y Precisión del Reclamo	
	<p>Siendo alrededor de la 06:15 am me dispongo a pasar el control de maletas y mochilas; del cual, no sonó ninguna alarma ni presenté signos de nerviosismo. Sin embargo, el controlador me revisó cual si fuera un DELINCUENTE; luego, esperé alrededor de 20 personas de las cuales 2 varones sonó la alarma y No los revisaron. LA DENUNCIA ES POR RACISMO !!</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>	
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)	
	Revisar la cámara.	
	Firma	Huella digital
	Fecha: 03 de Mayo de 2024	



RESOLUCIÓN N° 0004-2024-AAP-AQP

Expediente : 0004-2024-AAP-AQP
Reclamante : Alimbert César Cabrera Pasache

Arequipa, 8 de mayo del 2024

VISTO:

El reclamo N° 000004-2024-AAP-AQP de fecha 3 de mayo del 2024, interpuesto por Alimbert César Cabrera Pasache con identificación de DNI N° 46095932 (a quien en adelante se denominará 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 señalando que pese a pasar el control de seguridad sin que suene ninguna alarma, se le revisó como si fuera un delincuente por parte del personal de seguridad, lo que considera un acto de racismo.

Que, sobre el particular, se cuenta con el INFORME N° 012-2024-AAP-ENCR que se adjunta a la presente y forma parte de la resolución y que se pronuncia con relación al reclamo interpuesto.

Que, al respecto, conforme se indica, en el informe referido, las disposiciones emitidas por la autoridad aeronáutica que son de cumplimiento obligatorio, dada la importancia de la seguridad en la aviación, establecen como medida de control, la revisión aleatoria manual, la misma que se realiza para corroborar la seguridad que se realiza a través de los equipos.

Que, tal inspección aleatoria, no implica un acto de discriminación ni se basa en alguna sospecha, sino que el procedimiento de seguridad establecido en las normas legales y que





además no solo se le realizó al Reclamante, como se observa en las imágenes de las cámaras que se muestran en el informe.

Que, en ese sentido, pese a comprender el malestar del Reclamante y ofrecerle las disculpas del caso por las molestias que el procedimiento de seguridad establecido por la autoridad conlleva, no se ha encontrado un accionar indebido, por lo que corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto y solicitar la comprensión al Reclamante toda vez que el procedimiento se aplica en beneficio de la seguridad.

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° 000004-2024-AAP-AQP de fecha 3 de mayo del 2024 interpuesto por el Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el INFORME N° 012-2024-AAP-ENCR, sin perjuicio de comprender el malestar del Reclamante y ofrecerle las disculpas del caso por las molestias que el procedimiento de seguridad establecido por la autoridad conlleva y agradecer su comprensión.

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° 012-2024-AAP-ENCR al correo señalado por el Reclamante.

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.





Aeropuertos
Andinos del
Perú



AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

Gerente del Aeropuerto de Arequipa
Tito Gerardo Luque Rojas





INFORME N° 012-2024-AAP-ENCR

PARA : Tito Luque Rojas
Gerente de Aeropuerto

DE : Erickson Nick Cueto Ricalde
Supervisor de seguridad - AQP

FECHA : 07 de mayo del 2024

ASUNTO : Reclamo N° 004-2024- AAP-AQP

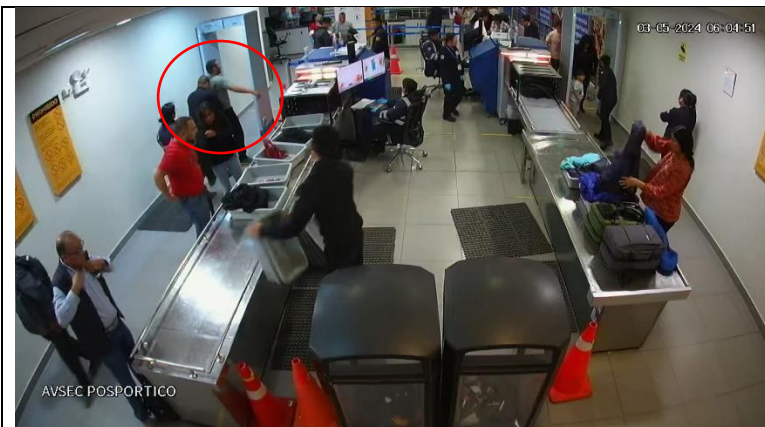
Sirva la presente para saludarlo cordialmente, e informarle respecto al reclamo de mención en el asunto.



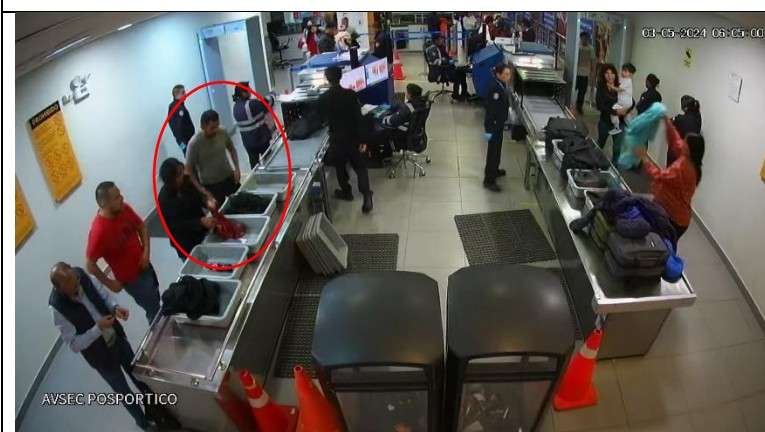
Siendo las 06:04 horas del 03 de mayo del presente, el pasajero deja su equipaje y pertenencias en las bandejas, antes de pasar por el pórtico detector de metales.



Luego de dejar sus pertenencias, pasa a través del pórtico detector de metales, sin que se encienda ninguna alarma, motivo por el cual es seleccionado para una inspección aleatoria.



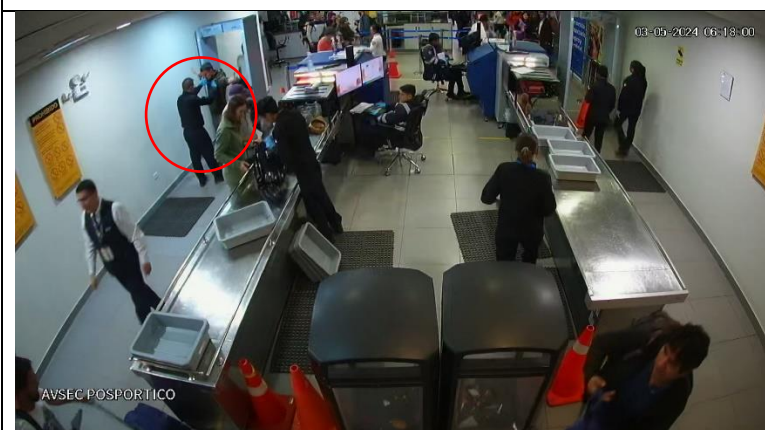
El Oficial AVSEC Harold Cabello en compañía de la Oficial AVSEC Gladys Arana, realiza la inspección física al pasajero según procedimiento y sin observaciones.



Siendo las 06:05 horas, luego de la inspección, el pasajero continua con su paso hacia la zona de post- máquina.



Siendo las 06:15 horas, se realiza otra inspección aleatoria a otro pasajero que pasa por el pórtico detector de metales sin activar ninguna alarma.



Siendo las 06:18 horas, se realiza otra inspección aleatoria a otro pasajero que pasa por el pórtico detector de metales sin activar ninguna alarma.



Siendo las 06:25 horas, se realiza otra inspección aleatoria a otro pasajero que pasa por el pórtico detector de metales sin activar ninguna alarma.

ANTECEDENTES:

La Ley 28404 - Ley de Seguridad de la Aviación Civil indica:

Artículo 1: De la autoridad Competente

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones es la autoridad aeronáutica civil. La autoridad civil es ejercida por la Dirección General de Aeronáutica Civil. El Ministerio de Transportes y Comunicaciones, a través de la Dirección General de Aeronáutica Civil, es la autoridad de seguridad competente, estando facultado para reglar todo lo relacionado a la seguridad de la aviación, y es responsable de la elaboración, puesta en ejecución, vigilancia y cumplimiento del Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil, en armonía con los convenios internacionales de aviación civil y la ley N°27261 Ley de Aeronáutica Civil del Perú. De acuerdo a estas facultades puede emitir directivas y regulaciones necesarias para normar la seguridad de la aviación civil en el Perú.

Artículo 11:

11.1 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 le impedirá el acceso a los terminales de pasajeros y a la aeronave.

DE LOS HECHOS:

- El pasajero es elegido de forma aleatoria para una inspección física de acuerdo con el Procedimiento Operativo Normalizado SEG-AAP-PON-013(a) Inspecciones Aleatorias, que indica que las inspecciones aleatorias se realizarán a los pasajeros que no hayan activado ninguna alarma.
- Siendo las 06:15 horas, las 06:18 horas y las 06:25 horas se realizaron inspecciones físicas aleatorias a otros pasajeros que tampoco activaron ninguna alarma en el pórtico detector de metales.



- La forma en que se realizó la inspección física se llevó a cabo cumpliendo estrictamente el Procedimiento Operativo Normalizado SEG-AAP-PON-021(a) Inspección física de las personas.

CONCLUSIONES:

- La elección de los pasajeros para realizar una inspección física se realiza de manera totalmente aleatoria, sin distinción de origen, raza, sexo, idioma, religión opinión o cualquier otra índole.
- Los pasajeros seleccionados para una inspección física aleatoria siempre son pasajeros que no hayan activado ninguna alarma en los equipos de seguridad.
- La inspección física se realizó de acuerdo con el procedimiento.

Atentamente.



Lic. Erickson Nick Cueto Ricalde
Supervisor AVSEC - Arequipa
 Aeropuertos Andinos
del Perú S.A.

ANDINO**Asistente Administrativa Arequipa <asistente.aqp@aap.com.pe>****RESOLUCIÓN N° 0004-2024-AAP-AQP**

1 mensaje

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

8 de mayo de 2024, 10:11

Para: "Alimbert.Cabrera@gmail.com" <Alimbert.Cabrera@gmail.com>

Cc: Abel Flores <abel.flores@aap.com.pe>, Tito Gerardo Luque Rojas <tito.luque@aap.com.pe>

Buenos dias estimado

Alimbert Cabrera

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 0004-2024-AAP-AQP y el INFORME 0012-2024-AAP-ENCR., mediante el cual se resuelve el Reclamo N° 0004-2024-AAP-AQP , interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERU SA

AEROPUERTO DE AREQUIPA

RUC 20538593053





Blanca Morán Paye
Asistente Administrativo

☎ (51) 1 713 2520 / 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.

2 adjuntos **Resolución N° 0004-2024-AAP-AQP.pdf**
967K **INFORME N° 0012-2024-AAP-ENCR.pdf**
708K