



RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO Nº 000009 2024 - AAP - AQP		
1 Nombre y Apellido completos del Reclamante		
ROSELIO HIBA INDEAN		
Teléfono: _____		
2 Correo electrónico roselio.hiba@hotmail.com		
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico		<input checked="" type="checkbox"/>
Dirección de correo electrónico: _____		
3 Documento de Identidad del Reclamante		
DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
41888888		
4 Domicilio del Reclamante		
Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País		
C2, Cayoma, Urb. La Chacota, Arequipa		
5 Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo		
Administrador del Aeropuerto		
TITO LUGUE / personal seguridad		
6 Identificación y Precisión del Reclamo		
<p>se realizaron inspección electora de equipaje de mano supuestamente "electora" sin justificar necesidad o por llevar artículos prohibidos. Alegaron q el "control" es cada 20 personas y estando así se especifica q la forma de control no tiene ninguna rigurosidad y no es cada 20 personas sino cada vez q se los revise. Esto es un caso discriminatorio para</p>		
(Adjuntar otra página de requerir más espacio)		
7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
Firma		Huella digital
Roselio Hiba		
Fecha: 02 de 08 de 2024		

PROVEEDOR



RESOLUCIÓN N° 0009-2024-AAP-AQP

Expediente : 0009-2024-AAP-AQP
Reclamante : Rogelio Higa Morán

Arequipa, 7 de agosto del 2024

VISTO:

El reclamo N° 000009-2024-AAP-AQP de fecha 2 de agosto del 2024, interpuesto por Rogelio Higa Morán con identificación de DNI N° 41887561 (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 la inspección aleatoria requerida no se justificaría en alguna necesidad y sería discriminatoria.

Que, sobre el particular, se cuenta con el INFORME N° 022-2024-AAP-MRMM que se pronuncia sobre el reclamo, se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución que incluye imágenes de las cámaras de seguridad.

Que, sin perjuicio de comprender el malestar del Reclamante y ofrecer las disculpas del caso por las incomodidades ocasionadas, lo cierto es que las inspecciones aleatorias se hacen en cumplimiento de las disposiciones aeronáuticas que son de cumplimiento obligatorio para el personal de seguridad del Aeropuerto y para los pasajeros.





Que, dicha inspección constituye una comprobación de los procedimientos de seguridad utilizados ordinariamente a efectos de garantizar la seguridad de las operaciones frente a potenciales actos de interferencia ilícita en beneficio de todos los pasajeros y operadores.

Que, en ese sentido, no se trata de una acción arbitraria o discriminatoria, sino de una inspección aleatoria por lo que sin perjuicio de reiterar la comprensión del malestar del Reclamante y ofrecer las disculpas del caso por las incomodidades ocasionadas, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto y requerir también la comprensión del Reclamante.

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° 000009-2024-AAP-AQP de fecha 2 de agosto del 2024 interpuesto por el Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el INFORME N° 022-2024-AAP-MRMM, sin perjuicio de comprender el malestar del Reclamante, ofreciéndole las disculpas del caso por las molestias generadas y agradeciendo su comprensión a la vez por tratarse de una acción destinada a asegurar y comprobar los procedimientos de seguridad requeridos por la normatividad vigente.

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.

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 N° 022-2024-AAP-MRMM al correo señalado por el Reclamante.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Tito Gerardo Luque Rojas
Gerente del Aeropuerto de Arequipa





INFORME N° 022-2024-AAP-MRMM

PARA : Tito Gerardo Luque Rojas.
Administrador del Aeropuerto de Arequipa.

DE : Milton Renzo Monzon Marin
Supervisor de seguridad - AQP

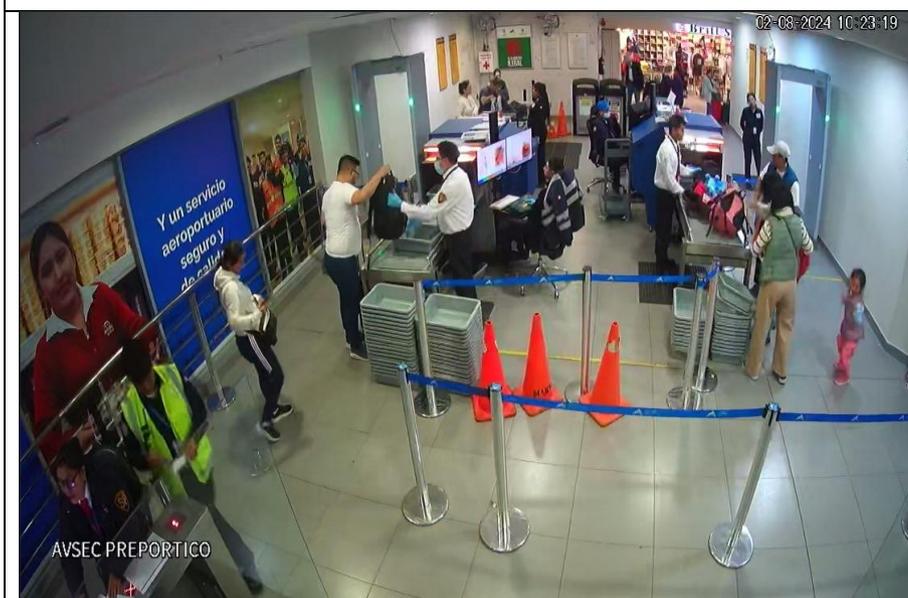
FECHA : 02 de agosto del 2024

ASUNTO : Reclamo N°009-2024-AAP-AQP

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



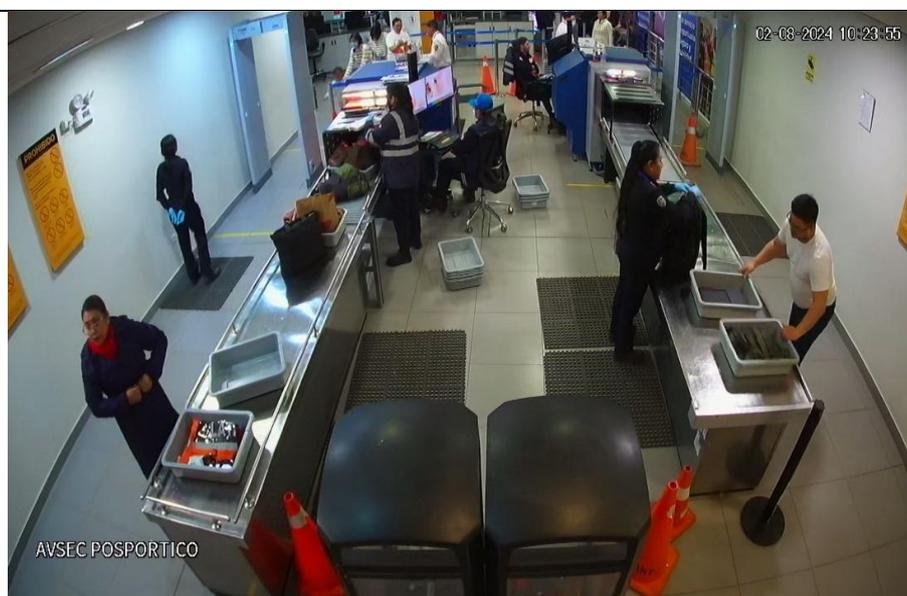
Siendo las 10:21 del 02 de agosto, se observa en las imágenes de videovigilancia, que el pasajero ingresa a la sala de inspección, muestra los documentos requeridos por el personal en el TUUA (DNI, Boarding pass vigente) e ingresa a zona de inspección.



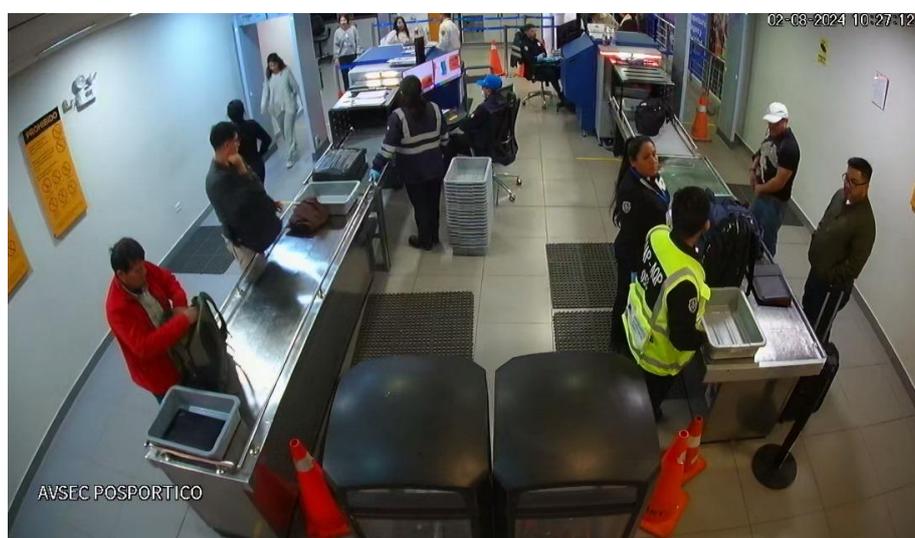
El pasajero se dispone a pasar por los controles de seguridad antes de su ingreso a sala de embarque, para ello coloca todas sus pertenencias en las bandejas, para ser inspeccionadas en la máquina de RX.



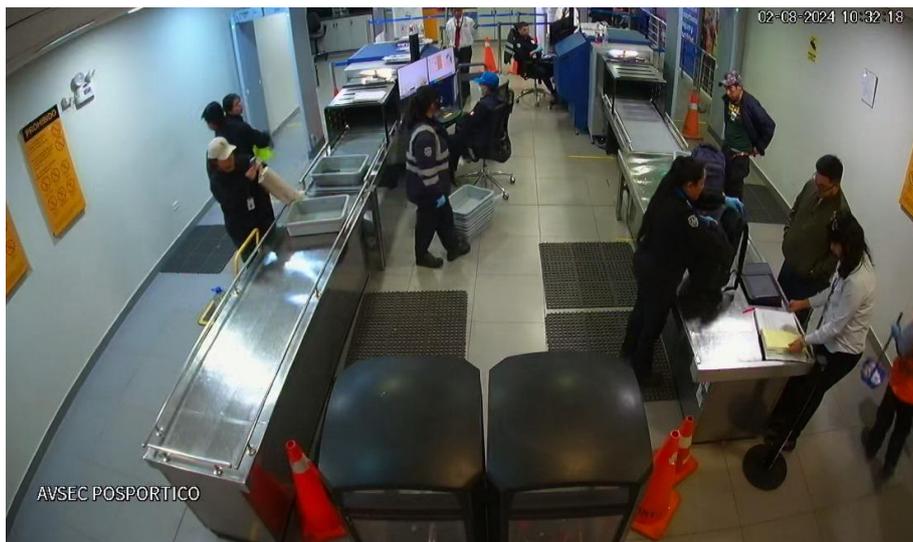
Posteriormente, el pasajero pasa por el pórtico de seguridad sin ningún problema y se dirige a recoger sus pertenencias.



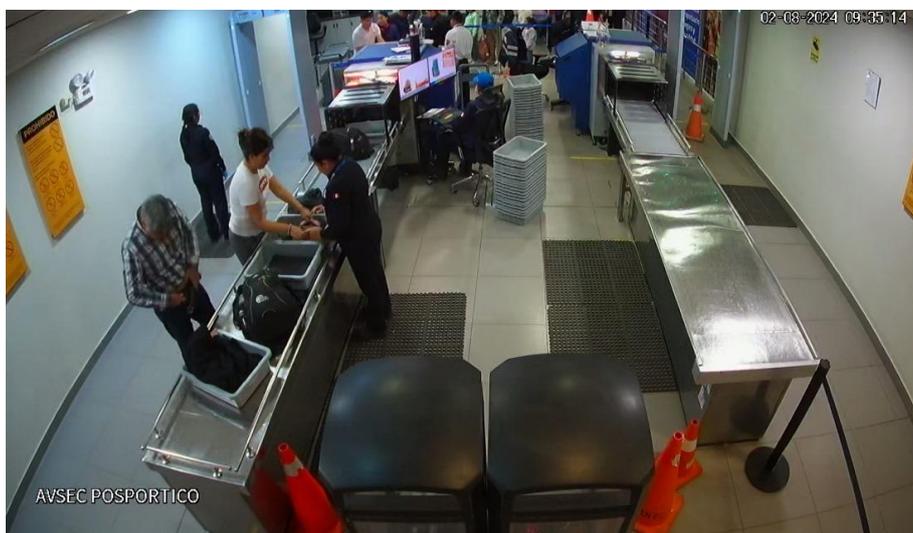
Al momento de recoger sus pertenencias, la Oficial AVSEC Faride Gómez de post máquina, indica de manera respetuosa al pasajero, poder realizar la inspección aleatoria, según Procedimiento Operativo Normalizado Inspecciones Aleatorias SEG-AAP-PON-013(a), el pasajero indica que, porque de la revisión si ya sus pertenencias habían pasado por la máquina de rayos X, y pide poder conversar con el encargado de turno.



El encargado de turno Oficial AVSEC Manuel Cárdenas es llamada a las 10:27 horas, atiende su consulta, y de igual manera cita las normas correspondientes que sustentan la revisión aleatoria del equipaje. El pasajero no entiende lo mencionado y solicita el libro de reclamaciones.



El encargado de turno, Oficial AVSEC Manuel Cárdenas, se comunica vía telefónica con el personal de informes y les indica que un pasajero ha solicitado el libro de reclamaciones. El personal de informes sube a la sala de inspección y entrega el libro al pasajero. Al mismo tiempo, la Oficial AVSEC realiza la inspección aleatoria del equipaje.



Adicionalmente, Se reviso las inspecciones aleatorias de la Oficial AVSEC del mismo día, y se observó que cumple con lo solicitado en el Procedimiento Operativo Normalizado Inspecciones Aleatorias SEG-AAP-PON-013(a)

Antecedentes:

1. El procedimiento SEG-AAP-PON-0013(a) Inspecciones aleatorias indica que:

1. Inspección aleatoria de equipajes de mano.

a. La proporción de equipajes de mano o pertenencias a ser sometidos a inspección aleatoria en el nivel de riesgo bajo es de por lo menos tres inspecciones aleatorias de equipajes de mano o pertenencias durante su turno de 20 minutos, esto para los casos de pasajeros y tripulantes con destino internacional y nacional.



2. La Regulación Competente, en este caso la RAP 107 –Menciona sobre las medidas de Seguridad de la Aviación Civil para el Operador del Aeródromo y el Proveedor de Servicios de Tránsito Aéreo:

107.265 Inspección de las personas, artículos y vehículos que ingresan a la ZSR

- (1) Las personas y artículos deben ser elegidos en forma imprevisible para ser sometidos a una inspección aleatoria, (3) Los artículos a ser elegidos para una inspección aleatoria, son aquellos que son inspeccionados a través del equipo de rayos X y durante la interpretación de imágenes de su contenido, no se ha reconocido o no existe sospecha acerca de la presencia de un artículo prohibido.

Conclusiones:

- La Oficial AVSEC Faride Gómez realizó la inspección de equipaje de mano en estricto cumplimiento de la regulación vigente, SEG-AAP-PON-0013(a) Inspecciones aleatorias.
- La elección de los pasajeros para realizar una inspección aleatoria se realiza de manera totalmente aleatoria, sin distinción de origen, raza, sexo, idioma, religión opinión o cualquier otra índole.

Es por todo lo expuesto que lamentablemente no podemos atender al requerimiento del pasajero.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente,



MILTON RENZO MONZON MARIN
SUPERVISOR AVSEC

Adjunto: Informe 006-2024-JMCC



INFORME 006-2024 JMCC

**A: RENZO MONZON MARIN
SUPERVISOR DE SEGURIDAD**

**DE: JOSE MANUEL CARDENAS CARBAJAL
OFICIAL AVSEC**

ASUNTO: INCIDENTE EN REVISION POST MAQUINA

Para informarle de lo ocurrido el día 02/08/2024 en turno Alfa estando mi persona como encargado de turno, con respecto al pasajero que se negó a pasar por una inspección aleatoria por parte de la Oficial Faride Gomez.

En el mismo día siendo las 10:24 am la Oficial Faride Gomez le indica al pasajero que realizara una inspección aleatoria a su equipaje ,a lo cual el pasajero se niega a dicha revisión y cuestiona el porqué de la revisión a lo cual la Oficial Faride Gomez explica el procedimiento, la Oficial Diana Enríquez se apersona con la Documentación AVSEC ,después de ello el pasajero exige el libro de reclamaciones la Oficial Faride Gomez me llama a mi como responsable de sala, entro a sala para explicarle el procedimiento nuevamente, el pasajero me exige el libro de reclamaciones diciendo que es su derecho. Mi persona se dirige al area de Informes para indicarle al personal que me acompañe y llevar el Libro de Reclamaciones hacia el pasajero. Una vez que el Libro de Reclamaciones llega al pasajero, la Oficial Faride Gomez procede a realizar la inspección a dicho equipaje y el pasajero realizar dicho reclamo con la guía del personal de Informes.



**JOSE MANUEL CARDENAS
CARBAJAL
OFICIAL AVSEC**

RESOLUCIÓN N° 0009-2024-AAP-AQP

1 mensaje

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

7 de agosto de 2024, 16:57

Para: rogelio.higa@hotmail.com

Cc: Abel Flores <abel.flores@aap.com.pe>

Buenas tardes

Estimado Rogelio Higa Moran

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 009-2024-AAP-AQP y el INFORME N° 022-2024-AAP-MRMM, mediante el cual se resuelve el Reclamo N° 009-2024-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



Adriana Torreblanca Rojas
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°0009-2024-AAP-AQP.pdf**

937K

**INFORME N° 022-2024-AAP-MRMM.pdf**

737K