



Aeropuertos  
Andinos del  
Perú

AEROPUERTO INTERNACIONAL "CORONEL FAP ALFREDO MENDÍVIL DUARTE"  
AYACUCHO

Av. Ejército N°. 950, Distrito de Ayacucho, Provincia de Huamanga

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 - AYP	
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante				
	ROBERTA DE LA CRUZ GUTIERREZ				
	Teléfono: 01-973-943-7060				
2	Correo electrónico rosantha.de.la.cruz@gmail				
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico				<input checked="" type="checkbox"/> SI
	Dirección de correo electrónico: rosbatha.de.la.cruz@gmail				
3	Documento de Identidad del Reclamante				
	DNI	Carnet de Extranjería		Pasaporte	
	066 99603				
4	Domicilio del Reclamante				
	Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País NO				
5	Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo				
	Administrador del Aeropuerto				
6	Identificación y Precisión del Reclamo				
	<p>Soy una persona de 71 y fui elegida para que me toquen el cuerpo, por lo cual puse <del>resistencia</del> mi negación rotunda por miedo que se me trate como delin cuente, en ninguna parte del mundo sufrí este atropello. Viendo pasar a mi bajamen y por ende maltrato dada a mi edad. espero que otras personas mayores no parran este atropello.</p>				
7	Relación de medios probatorios que se acompañan ( de ser el caso)				
Firma			Huella digital		
Fecha: 23 de Setiembre			de 20 24		

	<b>FORMATO REPORTE DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA</b>	<b>SEG-AAP-FO-001(a)</b> Versión: 01 Fecha de emisión: 07/09/2017
--	---	--

**FECHA:** 23/09/2024

**HORA:** 11:28 horas

**DE:** Rocío Ochante Mendoza

**CARGO:** Oficial AVSEC

**A:** Edder Romaní Pizarro

**CARGO:** Supervisor AVSEC

**ASUNTO:** Descargo reclamo N°009-2024

**LUGAR DE NOVEDAD:** Sala de Inspección

### HECHOS

Cumplo con informar lo siguiente:

**PRIMERO:** Siendo las 11:28 horas aproximadamente la Sra. Roberta Da La Cruz Gutiérrez, pasajera del vuelo 2183 LATAM, tras haber pasado el pódico detector de metales sin haberla activado fue seleccionada para una inspección aleatoria de acuerdo a lo requerido en la **RAP 107.265 (j) Inspección de las personas, artículos y vehículos que ingresan a Zona de Seguridad Restringida**, así como a lo establecido en el PSA en el Procedimiento Operativo Normalizado 013.- parte 6.2 (inspección Aleatoria de pasajeros) y en el Procedimiento Operativo Normalizado 021.- Inspección física de las personas (imagen 1).

Previo a la inspección aleatoria la Srta. Kelly Quispe Vásquez oficial de turno, le indicó que se trataba de una inspección aleatoria, la pasajera se negó a ser inspeccionada indicando por qué se le seleccionó a ella. (imagen 2).

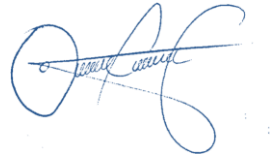
**SEGUNDO:** En un primer momento accedió a ser inspeccionada, cuando la oficial AVSEC Kelly Quispe se disponía a inspeccionarla la pasajera se negó expresando que no le gustaba que la toqueteen, momento en el que mi persona se acercó para poder explicarle y darle mayor información de nuestro procedimiento y al final me brindó su consentimiento para realizar la inspección. (imagen 3). Sin embargo, la pasajera mostró incomodidad por el procedimiento aduciendo que no era aleatorio y que no les gustaba que la toqueteen, (cabe recalcar que en ningún momento se le tocó indebidamente a la pasajera), culminada la inspección, se le agradeció por la colaboración, seguidamente la pasajera procede a retirarse. (imagen 4 y 5).

**TERCERO:** la pasajera regresó a las 11:34 a pedir el libro de reclamaciones aduciendo que era un atropello a su persona. (imagen 6)

Cabe mencionar que en todo momento nos dirigimos a la pasajera con cortesía y de manera respetuosa en cumplimiento a lo establecido en el Programa de Seguridad del Aeropuerto (PSA) y la norma aplicable vigente.

Es cuanto puedo informar.

Atte.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'ROCÍO OCHANTE MENDOZA', written over a horizontal line.

ROCÍO OCHANTE MENDOZA  
Oficial AVSEC

# ANEXO

imagen 1



imagen 2



Imagen 3



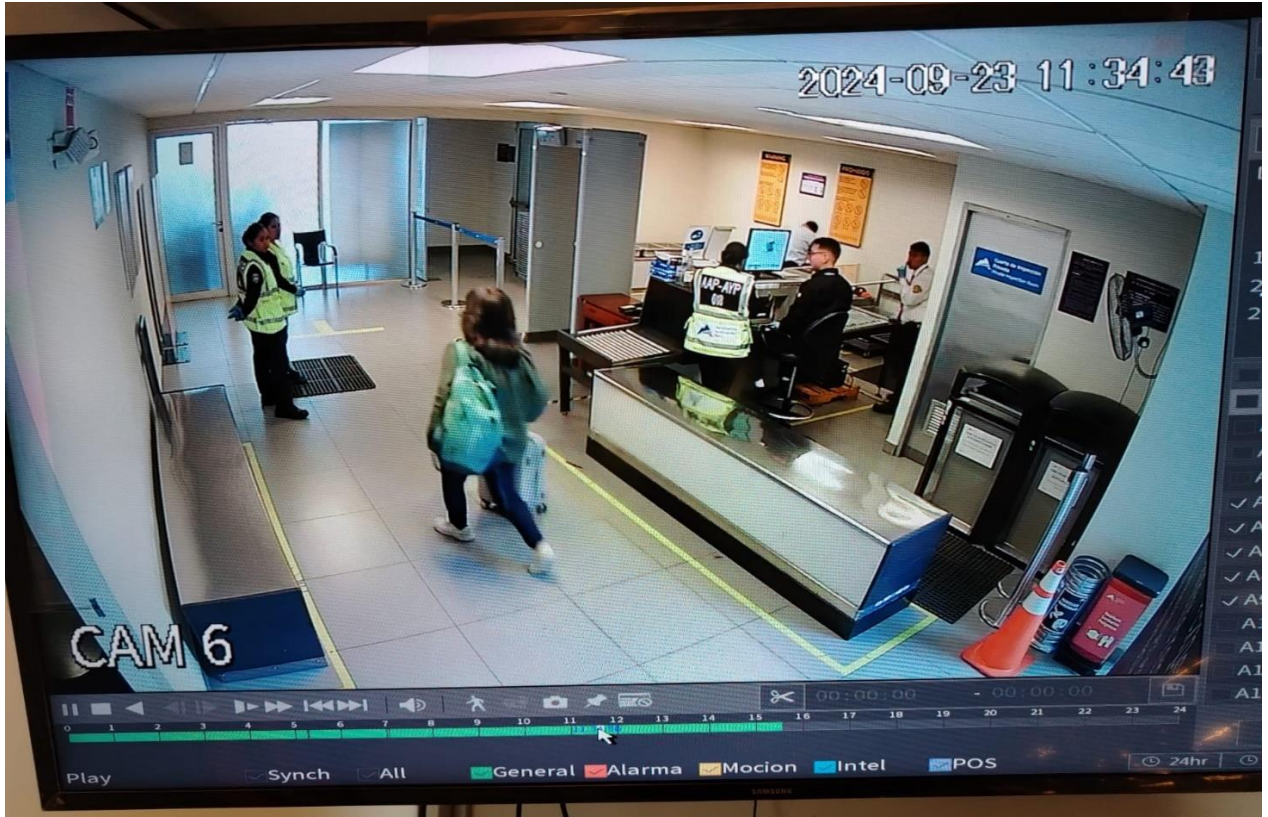
Imagen 4



Imagen 5



Imagen 6





## RESOLUCIÓN N° 0009-2024-AAP-AYP

Expediente : 0009-2024-AAP-AYP  
Reclamante : Roberta De la Cruz Gutiérrez

Ayacucho, 26 de setiembre de 2024

### **VISTO:**

El reclamo N° 000009-2024-AAP-AYP, de fecha 23 de setiembre del 2024, interpuesto por Roberta De la Cruz Gutiérrez, identificada con DNI N° 06699603 (en adelante, la Reclamante) en el Aeropuerto "Coronel FAP Alfredo Mendivil Duarte" de la ciudad de Ayacucho (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 que tener 71 años y que fue objeto de una inspección manual lo que considera un maltrato dada su edad, habiendo personas más jóvenes a las que no se les realizó dicha inspección.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Reporte de Seguridad Aeroportuaria que se pronuncia sobre los hechos señalados que se adjunta a la presente y forma parte integrante.

Que, al respecto, lo primero que corresponde señalar es que, si bien se comprende el malestar de la Reclamante y se ofrece las disculpas del caso por las incomodidades que manifiesta haber tenido, se debe precisar que los procedimientos de seguridad aeroportuaria que están regulados por norma expresa, obligan al personal de seguridad a realizar inspecciones aleatorias a los pasajeros sin establecer exoneraciones en razón de edad.

De hecho, en el Reporte de Seguridad Aeroportuaria se da cuenta de la normatividad aplicable que es de obligatorio cumplimiento y que está destinada a comprobar que los procedimientos de seguridad vienen cumpliendo con su finalidad que es evitar acciones de





interferencia ilícita en las operaciones aéreas y en las personas, incluyendo a todos los pasajeros como es el caso de la Reclamante, conforme se observa en la imagen a continuación tomada de la Regulación Aeronáutica del Perú 107.

nombrado, seguro y controlado por parte de dicho oficial.  
(j) El operador del aeródromo debe realizar inspecciones aleatorias a las personas y a los artículos que lleven consigo en el puesto de inspección de pasajeros (de origen y en transbordo) de acuerdo a lo señalado en el PSA. Para efectos de elegir a las personas o a los artículos para una inspección aleatoria, el operador del aeródromo debe tener en cuenta lo siguiente:

(1) Las personas y artículos deben ser elegidos en forma imprevisible para ser sometidos a una inspección aleatoria.

(2) Las personas a ser elegidas para una inspección aleatoria, son aquellas que atraviesen el pórtico detector de metales sin activar el mismo. La proporción de las personas a ser inspeccionadas bajo este criterio será no menor a 1 por cada 20 personas.

Que, de acuerdo con dicha norma, en el presente caso se ha procedido conforme a ella por lo que se reitera que, si bien se comprende el malestar de la Reclamante y se ofrece las disculpas del caso, también se agradece su comprensión debido a que las disposiciones de seguridad son de obligatorio cumplimiento y están destinadas a garantizar la seguridad de los pasajeros, incluyendo la de la propia 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-AYP interpuesto por la Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Ayacucho por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el Reporte de Seguridad Aeroportuaria que se adjunta, sin perjuicio de comprender el malestar de la Reclamante y ofrecerle las disculpas del caso, sin perjuicio y de agradecer también 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 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 Reporte de Seguridad Aeroportuaria al correo consignado.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.  
AYACUCHO  
JONATHAN PAREJA MÉNDEZ  
GERENTE DE AEROPUERTO

*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.*

**ANDINO**

Aap Asistente Administrativa Ayacucho &lt;asistente.ayp@aap.com.pe&gt;

**RESOLUCIÓN RECLAMO 0009**

1 mensaje

**Aap Asistente Administrativa Ayacucho** <asistente.ayp@aap.com.pe>

26 de septiembre de 2024, 10:41

Para: robertha.delacruz@gmail.com

Cc: Jonathan Pareja &lt;jonathan.pareja@aap.com.pe&gt;

buenas tardes Sra. Roberta de la Cruz Gutierrez

Ante todo, un saludo cordial;

Por medio de la presente se le notifica con la resolución N° 0009-2024-AAP-AYP que atiende su reclamo presentado el 23 de septiembre del presente año, en las instalaciones del Aeropuerto de Ayacucho.

Quedamos a su disposición para cualquier duda y/o consulta.

Atte

--



**Alina Moran Pantoja**  
Asistente Administrativo

☎ (51) 1 713 2523 / 922 711 376  
🌐 [www.aap.com.pe](http://www.aap.com.pe)  
📍 Aeropuerto "Coronel FAP Alfredo Mendivil Duarte"  
Av. Ejercito 950 Huamanga, Ayacucho - Perú

En caso este correo te llegue en tu tiempo de desconexión digital, por favor, revisalo en tu horario laboral. Gracias.

**2 adjuntos****RESOLUCION N°0009-2024-AAP-AYP.pdf**

160K

**REPORTE DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA\_ RECLAMO 009..pdf**

1283K