



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.

<b>RECLAMO</b>			<b>Nº 000010</b>	<b>2024 - AAP - AQP</b>
1	<b>Nombre y Apellido completos del Reclamante</b>			
	Martha Yanarcco Maman			
	Teléfono: 930755907			
2	<b>Correo electrónico</b>			
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico			<input checked="" type="checkbox"/>
	Dirección de correo electrónico: martrachona.yanarcco@hotmail.com			
3	<b>Documento de Identidad del Reclamante</b>			
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte	
	27698036			
4	<b>Domicilio del Reclamante</b>			
	Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País			
	San Juan Masros A-13			Lima
5	<b>Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo</b>			
	Administrador del Aeropuerto			
6	<b>Identificación y Precisión del Reclamo</b>			
	<p>- Se abrió mi maleta sin mi autorización y sin mi presencia. NO indicó el motivo. Por el cual procedió a realizar esta acción. Al pedirle una explicación no se precisó el motivo por el cual tuvo esa conducta la persona que realizó es Pluaman Zagarra Amendra quien no tuvo un gesto de cordesía para mi persona.</p> <p>- Este hecho ocasionado que me demore al acceder a mi vuelo a su mismo han demorado en traer el libro de reclamaciones para poder que haga el reclamo. Cabe resaltar que ya he dado facilidades para la revisión de mi maleta.</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>			
7	<b>Relación de medios probatorios que se acompañan ( de ser el caso)</b>			
	Firma		Huella digital	
				
	Fecha: 06 de Agosto de 2024.			



## RESOLUCIÓN N° 010-2024-AAP-AQP

**Expediente : 010-2024-AAP-AQP**  
**Reclamante : María Elena Yanarico Mamani**

Arequipa, 14 de agosto del 2024

### **VISTO:**

El reclamo N° 010-2024-AAP-AQP de fecha 06 de Agosto de 2024, interpuesto por María Elena Yanarico Mamani identificada con DNI N° 29698096 (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 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 manifiesta su incomodidad porque supuestamente se le habría abierto su cartera sin su autorización y sin encontrarse presente, no indicándole el motivo por cual habrían realizado esta acción.

Que, sobre el particular, se cuenta con el INFORME N° 023-2024-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, 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° 010-2024-AAP-AQP interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el reporte de seguridad aeroportuaria que se adjunta.

**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 N° 023-2024-AAP-MRMM al correo consignado en el reclamo.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**

Jorge Manuel Torreblanca Pinto  
Gerente del Aeropuerto de Arequipa (e)



**INFORME N° 023-2024-AAP-MRMM**

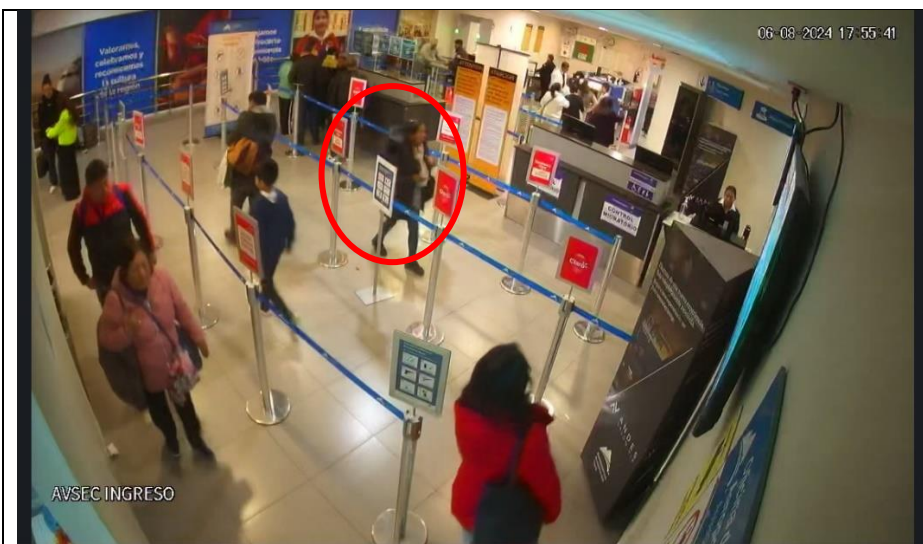
**PARA** : Tito Gerardo Luque Rojas.  
**Administrador del Aeropuerto de Arequipa.**

**DE** : Milton Renzo Monzon Marin  
**Supervisor de seguridad - AQP**

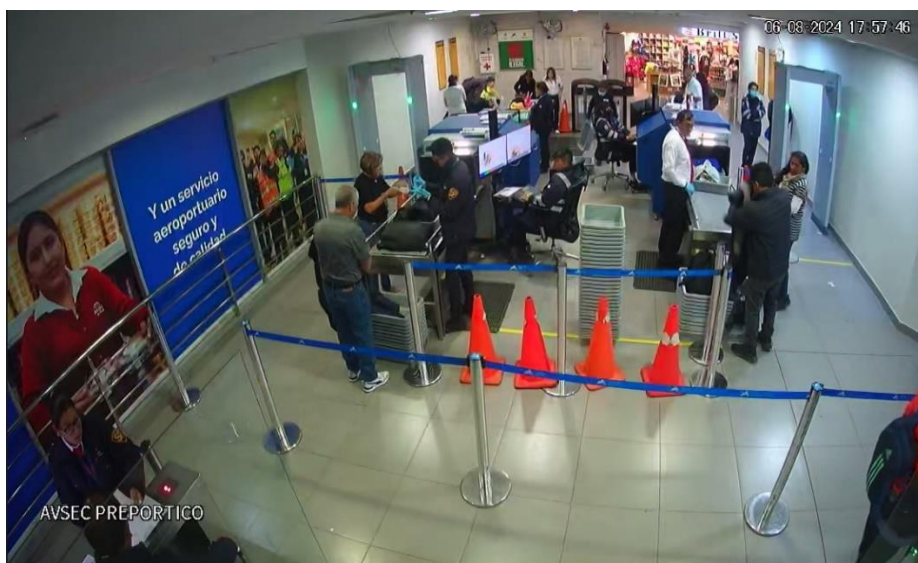
**FECHA** : 06 de agosto del 2024

**ASUNTO** : Reclamo N°010-2024-AAP-AQP

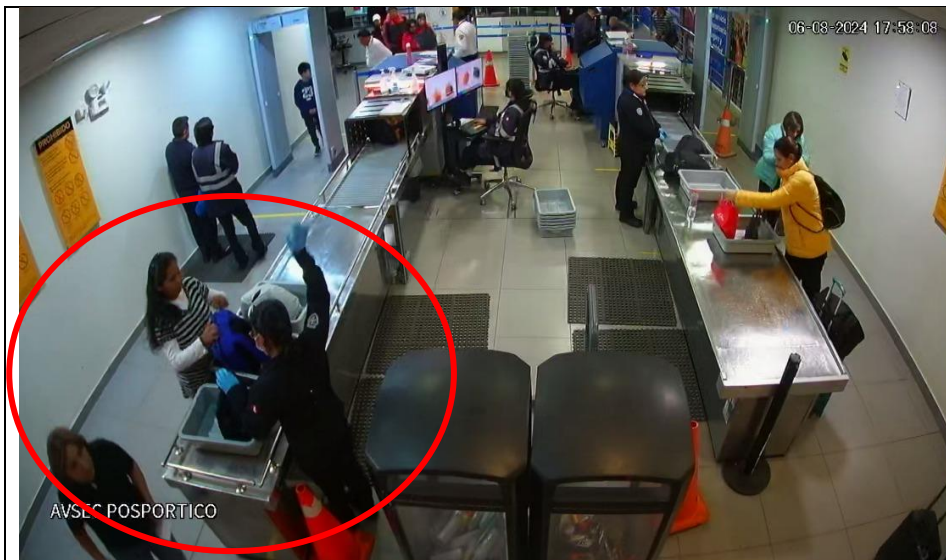
Sirva la presente para saludarlo cordialmente e informarle respecto al reclamo de mención en el asunto.



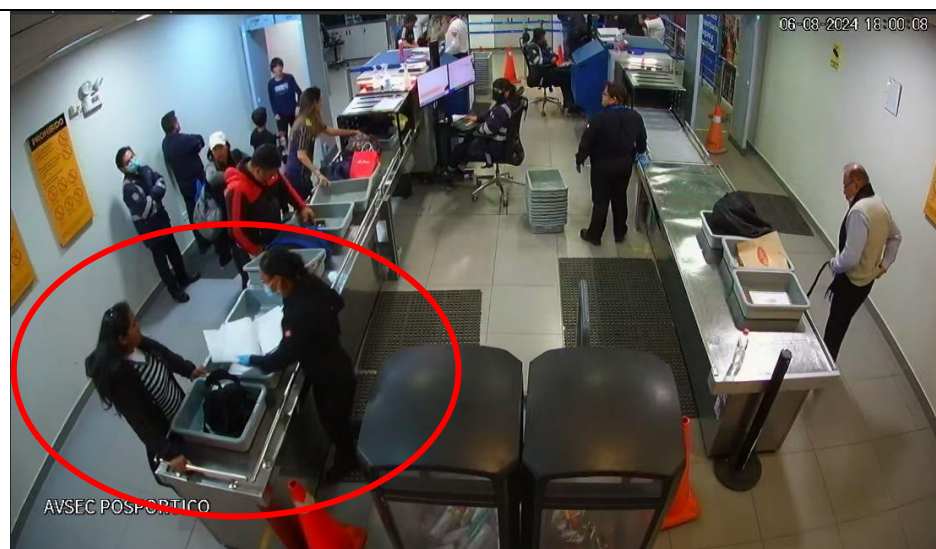
Siendo las 17:56 del 06 de agosto, se observa en las imágenes de videovigilancia, que la pasajera ingresa a la sala de inspección, para pasar controles y poder ingresar a la zona de embarque del aeropuerto. (zona de seguridad restringida).



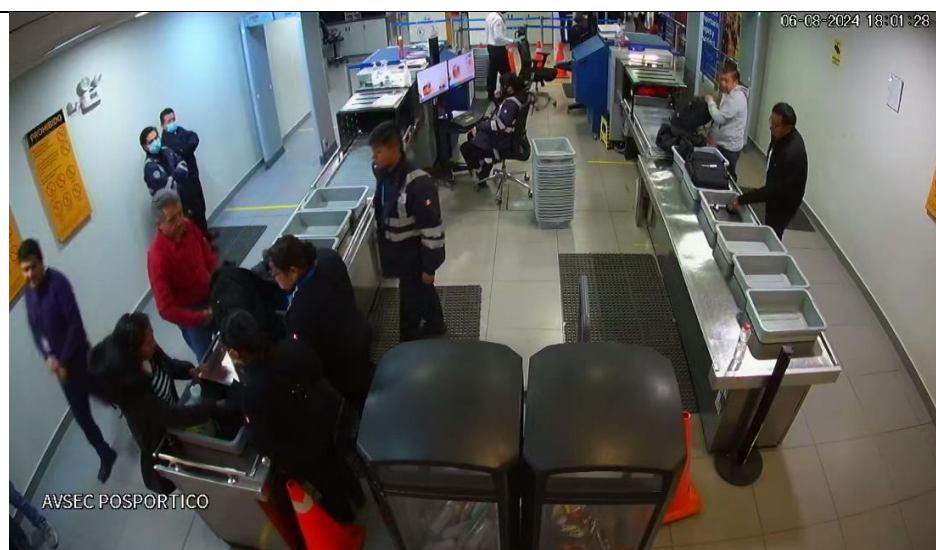
La pasajera se dispone a pasar por los controles de seguridad antes de su ingreso a sala de embarque, para ello coloca todas sus pertenencias en las bandejas, para ser inspeccionadas en la máquina de RX.



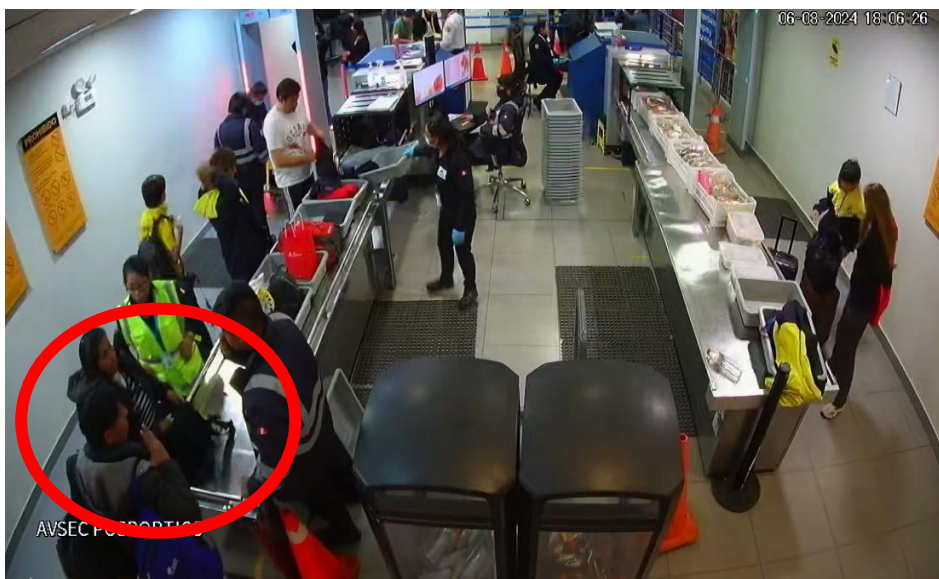
En la grabación de las cámaras de video vigilancia se observa que la oficial AVSEC Almendra Huamán Z. saluda y de manera respetuosa solicita autorización para revisar su equipaje de mano, según Procedimiento Operativo Normalizado Inspecciones Aleatorias SEG-AAP-PON-013(a), obteniendo su aprobación por parte de la pasajera.



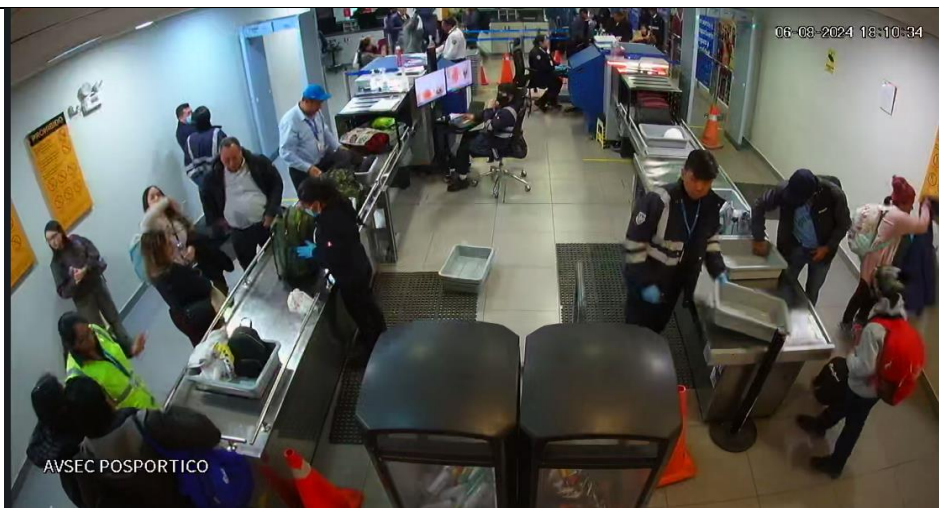
La pasajera reclama el motivo de la intensión de revisión del equipaje de mano y la oficial AVSEC procede a leer parte la norma competente que aprueba la revisión aleatoria del equipaje, la pasajera no entiende y no desea escuchar.



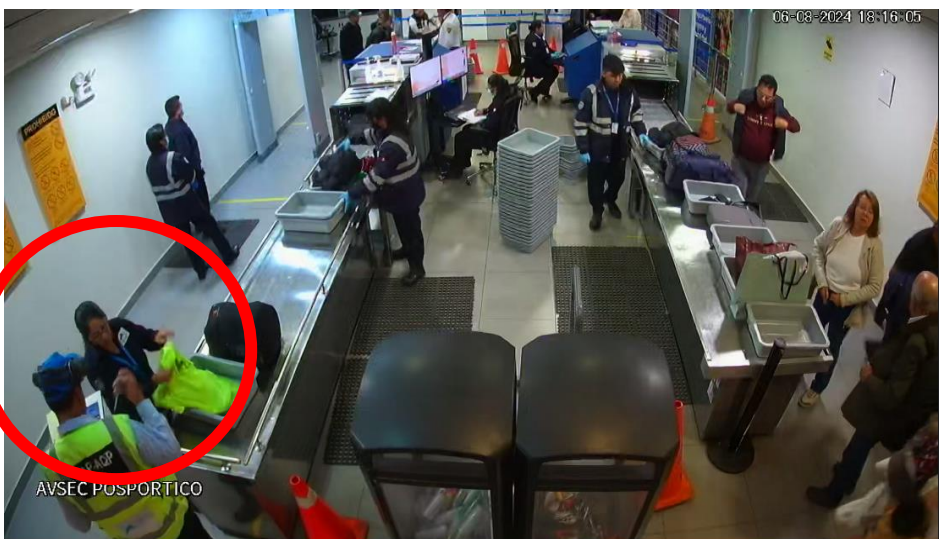
La oficial AVSEC Almendra Huamán Z. realiza la inspección del equipaje de mano, en supervisión del oficial adjunto Manuel Cárdenas, posteriormente la pasajera solicita el libro de reclamaciones a las 18:01 horas aproximadamente.



La encargada AVSEC de turno Zenayda Tunquipa explica a la pasajera el procedimiento de la revisión aleatoria del equipaje de mano. La pasajera no entiende lo mencionado.



Encargada de turno llama a Supervisor lado aire Jorge Torreblanca, quien ingresa a sala a las 18:10 horas para conversar con la pasajera no teniendo respuesta alguna y queriendo el libro de reclamaciones, hasta ese momento la encargada de turno Zenayda Tunquipa va al área de informes a traer el libro de reclamaciones, entregándoselo a la pasajera a las 18:16 horas luego la pasajera procede a llenar el libro de reclamaciones.





## **Antecedentes:**

### 1. Ley 28404 Ley de Seguridad de la Aviación Civil.

#### Artículo 11.- De los pasajeros

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.

### 2. 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.

### 3. 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:

- En el reclamo, la pasajera indica que no dio consentimiento para la revisión de su equipaje de mano, pero visualizando la grabación se observa una comunicación con la oficial, y el consentimiento recibido por parte de la pasajera según lo indica en el informe de la oficial AVSEC (documento adjunto líneas abajo).
- Otro punto del reclamo, es la demora en traer el libro de reclamaciones y la posible pérdida del vuelo de la pasajera el LA-2106, el libro de reclamaciones fue entregado a la pasajera aproximadamente 15 minutos después de lo solicitado, el vuelo LA-2106 del 06/08/24 arribo a las 18:44 horas.
- En conclusión, que en ningún momento se ha evitado entregar el libro de reclamaciones, solo se intentó explicar a la pasajera el motivo y razón de la revisión del equipaje de mano.
- Oficial AVSEC Almendra Huamán 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 001-2024-AHZ

**INFORME N° 001-2024-AVSEC-AHZ**

**PARA** : Renzo Monzon Marin  
**Supervisor de Seguridad.**

**DE** : Almendra Huaman Zegarra

**FECHA** : 06 de Agosto del 2024

**ASUNTO** : Incidente en la revisión Aleatoria

---

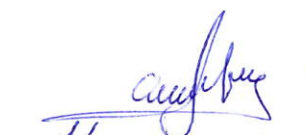
Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle el incidente que se tuvo con una revisión aleatoria de su equipaje.

El día 06/08/24 a las 17:58 pm. Yo Almendra Huamán Zegarra encontrándome en el puesto de post-maquina le indique a la pasajera que realizaría una inspección a su equipaje de mano, por lo que procedí a realizar la inspección y fui interrumpida por la pasajera cuestionando el porqué de la revisión diciendo que, si ya paso por la Maquina de Rayos X porque le revisarían su equipaje, le indique que se trata de una revisión aleatoria explicándole el procedimiento pero la pasajera seguía cuestionando la revisión negándose a que le revise.

Por lo que procedí a mostrarle el PSA explicándole el procedimiento del puesto de Post-Maquina, la pasajera seguía cuestionando y negándose a la revisión. Mi compañera Jackeline Centeno interviene explicándole nuevamente el procedimiento por lo que la pasajera sigue negándose a dicha revisión de equipaje.

Manuel Cardenas como Adjunto de turno se percató de lo sucedido y se acerca al punto indicándole a la pasajera el porqué de la revisión y le indica que, si no se dejaba realizar la inspección no podría continuar su embarque, Manuel Cardenas le indica a la oficial Almendra Huaman que realice la inspección bajo su supervisión. Cuando la oficial Almendra Huaman culmina la revisión de equipaje la pasajera solicita el Libro de Reclamaciones , Manuel Cardenas le explica el porque se realizo la inspección y es interrumpido por la pareja de la pasajera . Manuel Cardenas escucha la versión dada por ambos de lo sucedido y explica nuevamente los procedimientos ,a lo cual procedió a llamar a la encargada de turno la oficial Zenayda Tunquipa .

La oficial Zenayda Tunquipa como encargada del turno procede a explicarle nuevamente los procedimientos que se realiza en el puesto, por lo que también le muestra el PSA explicándole que en el PSA muestra que se debe de realizar la revisión aleatoriamente a cualquier pasajero, pero la pasajera no accedía a que le expliquen, la pasajera seguía pidiendo el libro de reclamaciones, por lo que la oficial Zenayda Tunquipa procedió a llamar a Supervisor lado Tierra indicándole que la pasajera exigía el libro de reclamaciones, por lo que Jorge Torreblanca llevo y le explico también los procedimientos, pero la pasajera se negó a escuchar dicha explicación , lo que se le entrego el libro de reclamaciones y lo lleno junto a su pareja , la pasajera se negó a presentar su Documento de Identidad.

  
Almendra Huamán Zegarra .

**RESOLUCIÓN N° 010-2024-AAP-AQP**

1 mensaje

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

14 de agosto de 2024, 17:24

Para: mariaelena\_yanarico@hotmail.com

Cc: Abel Flores &lt;abel.flores@aap.com.pe&gt;

Buenas tardes

Estimada Maria Elena Yanarico Mamani

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 010-2024-AAP-AQP y el INFORME N° 023-2024-AAP-MRMM, mediante el cual se resuelve el Reclamo N° 010-2024-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](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.

**2 adjuntos****INFORME N° 023-2024-AAP-MRMM.pdf**

1345K

**Resolución N° 010-2024-AAP-AQP.pdf**

883K