AEROPUERTO INTERNACIONAL
JORGE CHÁVEZ
Avenida Elmer Faucett s/n – Callao
Edificio Central
T (511) 517 3100
www.lima-airport.com

C-LAP-COM-2026-1186

Callao, 21 de octubre del 2026

Señor(a)
Edwin Lazo Arenas
Presente.-

De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted en nombre de Lima Airport Partners S.R.L. (LAP), operador del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJC), a efectos de dar respuesta a su comunicación presentada el 29 de septiembre de 2026, referida a su disconformidad con el procedimiento de inspección de seguridad realizado durante su tránsito por este terminal. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 12946.

En primer lugar, agradecemos el tiempo que ha dedicado para hacernos llegar su comunicación. Para nosotros es importante conocer la experiencia de los pasajeros durante los procesos de inspección realizados en este terminal.

En atención a su comunicación, hemos realizado las verificaciones correspondientes y se verificó que, al presentarse en el Puesto de Inspección de Seguridad, usted informó al personal que era portador de un marcapasos. Ante dicha situación, se aplicó el procedimiento de inspección correspondiente, realizándose una revisión física en consideración a su condición.

Posteriormente, como parte del procedimiento de seguridad, correspondía efectuar la inspección de su calzado mediante el equipo tomográfico. Considerando que usted manifestó que requería apoyo para retirárselo, nuestro personal le indicó que podía tomar asiento en una de las butacas disponibles, a fin de que pudiera hacerlo de manera segura. Una vez retirado el calzado, este fue colocado en una bandeja y trasladado para la inspección correspondiente.

Al respecto, resulta pertinentes señalar que el Programa de Seguridad del AIJC prevé que el pasajero, *"a solicitud del personal de seguridad, permitirá la inspección a través del equipo de rayos X de ciertas prendas de vestir como: calzados, casacas, sacos, chompas, abrigos, correas y otras prendas similares"* antes de acceder a la zona de

AEROPUERTO INTERNACIONAL
JORGE CHÁVEZ
Avenida Elmer Faucett s/n – Callao
Edificio Central
T (511) 517 3100
www.lima-airport.com

embarque del AIJC. En ese sentido, la inspección realizada correspondía al procedimiento de seguridad aplicable.

Respecto del tiempo transcurrido para la devolución de su calzado, hemos verificado que, una vez culminada su inspección mediante el equipo tomográfico, se produjo una descoordinación involuntaria en el personal para devolverle con inmediatez su calzado.

Es así como, luego de 3 minutos, nuestro personal procedió a asistirlo y trasladó su calzado y demás pertenencias hacia el lugar donde usted se encontraba, permitiéndole recuperar sus objetos personales y continuar con su recorrido hacia la zona de embarque.

Comprendemos que el tiempo de espera para recibir nuevamente su calzado pudo generarle incomodidad. No obstante, debemos precisar que la inspección se efectuó en cumplimiento del procedimiento de seguridad establecido y considerando las facilidades necesarias para que pudiera realizar el proceso de manera segura.

Por lo expuesto, de las verificaciones realizadas se advierte que el procedimiento de inspección aplicado correspondía a las medidas de seguridad establecidas y que nuestro personal adoptó las facilidades necesarias considerando la condición informada por usted. Asimismo, una vez advertida la demora en la entrega de su calzado, se le brindó la asistencia correspondiente, permitiéndole recuperar sus pertenencias y continuar con su tránsito por el terminal[1].

No obstante, lamentamos la incomodidad que pudo haberle generado la espera por la devolución de su calzado, por lo que venimos reforzando los protocolos de atención con el personal a fin de evitar situaciones similares.

Finalmente, debemos indicar que de conformidad con lo establecido la sección III del 'Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN', documento que se encuentra publicado en nuestra página web y al que puede acceder a través del siguiente enlace: https://www.lima-airport.com/cms/pasajeros/ositran en caso estuviera en desacuerdo con lo resuelto por nuestra representada, usted puede interponer el recurso de impugnación de su elección, Reconsideración[2] o Apelación[3], ante LAP, contra la presente carta de respuesta, dentro del plazo de quince (15) días

[1] En virtud de lo expuesto y de conformidad con el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, corresponde declarar INFUNDADO su reclamo.
[2] El plazo para que la Entidad Prestadora se pronuncie sobre un Recurso de Reconsideración es de 15 días hábiles contados desde el día siguiente de su presentación, y dicho recurso impugnatorio debe sustentarse con una nueva prueba.
[3] El plazo para que la Entidad Prestadora eleve un Recurso de Apelación para su evaluación del OSITRAN, en segunda instancia, es de 15 días hábiles contados desde el día siguiente de su presentación.

AEROPUERTO INTERNACIONAL
JORGE CHÁVEZ
Avenida Elmer Faucett s/n – Callao
Edificio Central
T (511) 517 3100
www.lima-airport.com

útiles, contados a partir del siguiente día hábil de la notificación de nuestra carta. Para tal efecto, deberá presentar el respectivo recurso de impugnación mediante una carta o correo electrónico remitido a las siguientes direcciones: mesadepartesvirtual@lima-airport.com y/o reclamos@lima-airport.com; asimismo puede contactarse con nuestro personal, dentro del horario establecido, a través de la línea telefónica de reclamos (517-3500).

Sin otro particular que expresar, quedamos de usted.

Atentamente,

LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.

MILAGROS PAREDES
Gerente Central de Desarrollo
y Sostenibilidad

ROCÍO ESPINOZA OLCAY
Gerente de Reputación