

C-LAP-COM-2026-0690

Callao, 16 de julio de 2026

Señora
Milsa Loayza Gamboa
Presente.-

De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted en nombre de Lima Airport Partners S.R.L. (Lima Airport), operador del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJC), a efectos de dar respuesta a su comunicación presentada el 27 de junio de 2026, referida al incidente ocurrido con un coche portaequipajes, mientras usted accedió al terminal. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 12511.

En primer lugar, le agradecemos el tiempo que le ha tomado registrar su caso con nosotros, en atención a su comunicación, a continuación, procederemos a atender sus cuestionamientos:

Al respecto, es importante resaltar que, según consta en nuestros registros fílmicos, luego de descender de un vehículo en la vía elevada, usted utilizó un coche portaequipajes en el que colocó su bolso. Mientras se dirigía raudamente en compañía de su familiar hacia la puerta de ingreso, dicho bolso se deslizó por la parte inferior del coche debido a sus dimensiones, y cayó cerca de sus pies.

Esta situación ocasionó desafortunadamente que usted, de manera involuntaria, se apoye sobre la parte superior del coche, y, debido a la falta de peso en este, el coche se levantó, provocando que usted perdiera el equilibrio y cayera sobre el mismo **a las 07:48 horas**.

De acuerdo con los registros disponibles, siendo las 07:49 horas usted fue auxiliada por el conductor de un vehículo que se encontraba próximo al lugar del incidente. Segundos después acudió personal de seguridad aeropuerto, siendo ambos quienes la ayudaron a ponerse de pie.

Posteriormente, usted continuó desplazándose hacia el flujo de ingreso a la zona de check-in, acompañando a su familiar hasta la zona de lectura de tarjetas de embarque, y se observa que permaneció en dicha zona hasta las 08:23 horas, tomándose algunas fotografías con su familiar antes de su viaje.

Cabe señalar que nuestro personal recién tomó conocimiento de que usted requería una atención médica, **a las 09:09 horas**, luego de que usted acercara a la oficina del OSITRAN

ubicada en el tercer nivel del terminal, donde informó sobre el incidente acontecido y manifestó la necesidad de recibir atención médica.

Frente a ello, nuestro personal coordinó de inmediato la atención con el servicio de emergencias¹ médicas brindado por Cardio Móvil, mientras le explicaban los protocolos de atención aplicables dentro del AIJC. Como resultado de las coordinaciones, **a las 09:12 horas** se presentó el personal médico debidamente identificado, quien procedió a realizar una evaluación médica general y posteriormente, le brindaron la atención y medicación que su condición requería, sin costo alguno.

Es importante señalar que el terminal aeroportuario cuenta con dos servicios diferenciados de atención médica. Por un lado, el servicio de atención médica a cargo de Sanidad Aérea Internacional, entidad que representa a la Dirección Regional de Salud del Callao, y que presta servicios de manera independiente a nuestra representada. Por otro lado, el aeropuerto cuenta con el **servicio de atención de emergencias médicas**, a través de la empresa Cardio Móvil, cuya función es brindar los primeros auxilios y, de ser necesario, efectuar el traslado del paciente en ambulancia hacia el establecimiento de salud correspondiente.

En ese contexto, ha quedado acreditado que una vez que nuestro personal tomó conocimiento de que usted requería atención médica, se activó de manera inmediata el protocolo de asistencia correspondiente y que dicha atención fue brindada sin costo alguno.

En consecuencia, no resulta posible afirmar que no hubiera recibido auxilio por parte del aeropuerto, toda vez que la necesidad de atención médica fue comunicada aproximadamente una hora después de ocurrido el incidente, momento a partir del cual se actuó de forma inmediata conforme a los procedimientos establecidos.

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/pasajeros/ositran> en caso estuviera en desacuerdo con lo resuelto por nuestra representada, usted puede interponer el recurso de impugnación de su elección, Apelación² o Reconsideración³, ante LAP, contra la presente carta de respuesta, dentro del plazo de quince (15) días 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: mesadepartesevirtual@lima-airport.com y/o reclamos@lima-airport.com; asimismo puede

¹ Nuestra representada cuenta con el servicio de atención de emergencias médicas, a través de la empresa Cardio Móvil, a efectos de brindar los primeros auxilios y, en caso la situación lo amerite, trasladan al paciente en ambulancia hacia los establecimientos médicos más cercanos.

² 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.

³ 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.



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

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.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Juan Jose Salmón Balestra".

JUAN JOSE SALMÓN BALESTRA
Gerente General

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Rocío Espinoza Olcay".

ROCÍO ESPINOZA OLCAY
Gerente de Reputación