

C-LAP-COM-2026-0497

Callao, 18 de mayo del 2026

Señora
Katherine Cáceres Jacobsen
Presente.-

De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted en nombre de LimaAirportPartners S.R.L.(LAP), operador del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJC), a efectos de dar respuesta a su comunicación presentada el 28 de abril de 2026, a través del libro de reclamos, referida a la atención distinta que habría recibido en el puesto de inspección de seguridad. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 12316.

En primer lugar, permítanos agradecerle por el tiempo que le ha tomado comunicarnos la experiencia que ha tenido en este terminal, lo cual nos permite identificar oportunidades de mejora en nuestros procesos

En atención a su comunicación, permítanos señalar que luego de revisar nuestros registros filmicos, hemos verificado que los pasajeros identificados como integrantes de un equipo de futbol ingresaron al flujo previo del control de seguridad a través de la escalera ubicada en el extremo norte.

Dicha escalera permite el ingreso a la zona restringida a todos los pasajeros que arriban en conexión doméstica a este terminal, provenientes de aeropuertos que no cuentan con las mismas condiciones de seguridad que el AIJC. En consecuencia, todos los pasajeros que ingresan por dicho flujo deben cumplir con los procesos de inspección aplicables.

En este caso en particular; hemos identificado que los pasajeros en mención levantaron las cintas de los separadores de fila y se colocaron en el flujo preferencial, sin que nuestro advirtiera oportunamente dicha acción irregular. En ese contexto; hemos adoptado las acciones pertinentes para reforzar la supervisión en dicha zona y evitar situaciones como la acontecida.

Es oportuno resaltar que, luego de lo descrito en los párrafos precedentes, hemos verificado que dichos pasajeros se dirigieron a las líneas de inspección disponibles¹. Y según consta en nuestros registros, todas las pertenencias de los integrantes del equipo de fútbol fueron inspeccionadas en base a los protocolos aplicables y establecidos por la autoridad aeronáutica.

Cabe resaltar que los protocolos de inspección en el control de seguridad se realizan sin distinción alguna; toda vez que nuestra principal función en materia de seguridad está enfocada en prevenir que ocurran actos de interferencia ilícita en los vuelos que salen de este terminal.

Asimismo, debemos señalar que en aquellos casos en que amerita una inspección secundaria a las pertenencias de los pasajeros; dicha inspección se realiza en su presencia, tal y como se realizó en su caso, luego de que sus pertenencias pasaron por el tomógrafo.

Por lo expuesto, la inspección aplicable a sus pertenencias se realizó en estricto cumplimiento de la normativa aplicable.

No obstante, lamentamos la incomodidad que le generó identificar el flujo distinto que siguieron los representantes del equipo de fútbol; por lo que seguiremos reforzando la supervisión en dicha zona.

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

¹ Cabe resaltar que las filas de inspección donde se encuentran los tomógrafos son asignadas para todos los usuarios, dependiendo el volumen de viajeros que transiten por los controles.

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

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.

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