

**C-LAP-COM-2026-0591**

Callao, 15 de junio de 2026

Señora  
Jorge Enrique Vasquez Bustamante  
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 31 de mayo de 2026, referida a la atención poco apropiada que habría recibido en el Puesto de Control de Seguridad. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 12426.

En primer lugar, le agradecemos el tiempo que le ha tomado registrar su caso con nosotros, lo cual nos permite conocer la experiencia de nuestros viajeros e identificar oportunidades mejoras en los procesos que se realizan en este terminal.

En su caso particular, hemos verificado que, según consta en nuestros registros, usted accedió al Puesto de Control de Seguridad y colocó sus bolsos directamente sobre la mesa de inspección; mientras depositaba en una bandeja los artículos que llevaba en sus bolsillos. Posteriormente, procedió a empujar sus pertenencias para que pasen por el túnel de inspección.

En ese contexto y con la finalidad de facilitar el cumplimiento del procedimiento, el personal de facilitación, le explicó que debía utilizar las bandejas para colocar también sus bolsos; toda vez que, de acuerdo con los protocolos de inspección de los tomógrafos, estos requieren del uso permanente de bandejas habilitadas para este proceso.

Es así como tomando en cuenta la situación, el mencionado personal le alcanzó uno de sus bolsos para que pudiera terminar de colocar todos sus equipajes dentro de las bandejas que corresponden.

Por consiguiente, la orientación brindada por el personal se ajusta a los lineamientos establecidos.

No obstante, lamentamos si usted pudo haber percibido un trato poco apropiado hacia su persona, pero ha quedado evidenciado que nuestro personal busco orientarlo como correspondía. Seguiremos trabajando para reforzar las capacitaciones con el personal para brindar información clara y oportuna a nuestros viajeros.

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, Reconsideración<sup>1</sup> o Apelación<sup>2</sup>, 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: [mesadepartesvirtual@lima-airport.com](mailto:mesadepartesvirtual@lima-airport.com) y/o [reclamos@lima-airport.com](mailto: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.**



**JUAN JOSE SALMÓN BALESTRA**  
Gerente General



**ROCÍO ESPINOZA OLCAY**  
Gerente de Reputación

---

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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.