

C-LAP-COM-2025-0985

Callao, 01 de diciembre del 2025

Señor
Carlos Delgado
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 23 de noviembre de 2025, a través de nuestro libro de reclamos. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 11683.

En referencia a su malestar por la demora que habría tenido la inspección realizada al equipaje de mano de la tripulación y el trato que indica habría recibido un tripulante por parte del personal ubicado en el Puesto de Control de Seguridad, permítanos informarle que como operadores de este terminal buscamos que los pasajeros, usuarios y público en general reciban el mejor servicio y trato posible, toda vez que la experiencia de nuestros pasajeros es fundamental y parte de nuestra cultura corporativa.

Sobre el particular, permítanos mencionar 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 embarque del AIJC.

Asimismo, el mencionado documento señala lo siguiente, "**El personal de seguridad del aeropuerto está facultado a realizar inspecciones aleatorias a los pasajeros y su equipaje de mano en el puesto de inspección de acuerdo con sus procedimientos**"¹. Cabe resaltar que, la inspección del equipaje de mano incluye la inspección de los artículos que se encuentran dentro del mismo.

En su caso particular, debemos señalar que, usted accedió al puesto de control de seguridad, colocó sus pertenencias en una bandeja y siendo las 07:04 horas aproximadamente, usted cruzó el arco de seguridad mientras que, en paralelo, sus pertenencias ingresaban al tomógrafo para la inspección respectiva, siendo las 07:05 horas su equipaje fue designado para inspección por lo que fue derivado a la segunda línea, al momento en que este pasó por la máquina de rayos X.

Ahora bien, de acuerdo con los registros fílmicos y la investigación realizada, el tomógrafo N° 1 tuvo una interrupción en la operación por lo que, otro personal de seguridad le informó que sus equipajes serían revisados a través del tomógrafo N° 2, siendo sus pertenencias revisadas y entregadas a las 07:15 horas aproximadamente; es decir, el tiempo de espera para la atención de

¹ Numeral 3.3.8 del Programa de Seguridad del AIJC

dicho control fue de 10 minutos después de que este fue designado para revisión sin presentar una espera prolongada.

Es importante resaltar que *es deber de nuestro personal* inspeccionar adecuadamente a los pasajeros/tripulaciones y/o sus pertenencias antes de que los mismos se dirijan a sus salas de embarque, con la finalidad de asegurar la no existencia de un artículo prohibido², tal y como lo establece la autoridad aeronáutica.

En ese contexto, podemos afirmar que nuestro personal ha venido y viene cumpliendo con los procesos de seguridad y atención que corresponden de acuerdo con los lineamientos establecidos por las entidades correspondientes si que esto deba ser percibido como un trato inadecuado.

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, Reconsideración³ o Apelación⁴, 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 y/o reclamos@lima-airport.com; asimismo puede contactarse con nuestro personal, dentro del horario establecido, a través de la línea telefónica de reclamos (517-2400).

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

² Lista de artículos prohibidos de ser transportados por los pasajeros, tripulación o usuarios como parte del equipaje de mano, en sus pertenencias o consigo se encuentra publicada en nuestra página web y, puede acceder la misma a través del siguiente link: <https://www.lima-airport.com/cms/pasajeros/restricciones-de-viaje>

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.

⁴ 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.