

C-LAP-COM-2025-0697

Callao, 04 de setiembre del 2025

Señor
Luis Guerreros
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 30 de agosto de 2025, a través de nuestro libro de reclamos. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 11415.

En referencia a su malestar debido al trato que indica habría recibido por parte del personal de seguridad ubicado en el Puesto de Control de Seguridad del AIJC, 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.

En su caso particular, debemos señalar que siendo las 07:30 horas usted y su acompañante llegaron al puesto de control N°4 a fin de realizar su procedimiento de seguridad, luego de colocar sus pertenencias en la bandeja, el personal orientador le indicó que podía cruzar el arco de seguridad con la gorra en la mano, decidiendo usted colocar en su cabeza dicho artículo.

Es así como, a las 07:33 horas aproximadamente usted cruzó el arco de seguridad y el personal de seguridad le indicó que realizaría la inspección de gorra, terminada dicha inspección, le entregó su pertenencia y continuo con sus labores de inspección; por lo que, indicó a su acompañante que se encontraba por cruzar el arco de seguridad que pase, sin percatarse que usted aún se encontraba cerca de su zona de inspección, situación que le generó incomodidad. Cabe indicar que de las imágenes no se evidencia que nuestro personal haya tenido un trato inadecuado con su persona.

Acto seguido, después de finalizado el recojo de su equipaje usted decidió continuar con su proceso de embarque, pero antes solicitó presentar su reclamo por escrito, motivo por el cual fue atendida por la encargada de área quien procedió a entregarle el libro de reclamos.

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, sin que esto pueda ser percibido como un trato inadecuado o irrespetuoso hacia los usuarios y/o pasajeros dentro del AIJC.

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, Reconsideración¹ o Apelación², 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

¹ 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.

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.