

C-LAP-COM-2026-0737

Callao, 5 de agosto de 2026

Señor
Jose Percy Silva
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 23 de julio de 2026, referida a su disconformidad con el procedimiento de inspección de seguridad realizado a su coche de bebé y la atención brindada por nuestro personal. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 12597.

En primer lugar, permítanos agradecerle por el tiempo que ha tomado en comunicarnos la situación ocurrida, lo cual nos permite conocer la experiencia de nuestros pasajeros e identificar oportunidades de mejora en los servicios que se brindan en este terminal.

Con relación a su comunicación, luego de realizar las verificaciones correspondientes y recabar la información proporcionada por el personal que intervino en la atención de su caso, se verificó que el coche de bebé que transportaba fue sometido al procedimiento de inspección de seguridad aplicable a este tipo de artículos, toda vez que, por sus dimensiones, no pueden ser inspeccionados mediante el equipo de tomografía. En ese sentido, la inspección se realizó mediante una revisión física y el uso de un equipo de detección de trazas, de conformidad con los protocolos de seguridad aeroportuaria y las disposiciones emitidas por la autoridad aeronáutica competente.

Durante dicho procedimiento, el personal efectuó la revisión de las partes superior e inferior del coche con el único propósito de verificar que no transportara artículos prohibidos, constatándose que la inspección se desarrolló conforme a los procedimientos establecidos para este tipo de pertenencias.

Respecto de su observación relacionada con la falta de información, apoyo y empatía durante la atención brindada, de las verificaciones realizadas no se han identificado elementos objetivos que permitan concluir que el personal hubiera incurrido en un trato inadecuado o contrario a los protocolos de atención establecidos. No obstante, comprendemos que este tipo de procedimientos puede generar incomodidad, especialmente cuando involucran a pasajeros que presentan alguna condición especial o requieren asistencia adicional, por lo que valoramos la observación formulada.

Asimismo, es oportuno señalar que Lima Airport cuenta con un programa orientado a facilitar el tránsito de personas con movilidad reducida y/o condición especial, mediante el uso de un

distintivo¹ que permite acceder a flujos de atención preferencial y al servicio de traslado en vehículos eléctricos para personas con condiciones visibles y no visibles. Dicho distintivo puede ser solicitado en cualquiera de los módulos de información ubicados dentro del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Reiteramos nuestro compromiso de continuar fortaleciendo la calidad de la atención brindada por nuestro personal, promoviendo una comunicación clara con los pasajeros y el cumplimiento de los procedimientos de seguridad, procurando que estos se desarrollen con el debido respeto y consideración hacia todos nuestros usuarios.

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, Reconsideración² o Apelación³, 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 (517-3500).

Sin otro particular que expresar, quedamos de usted.

Atentamente,

LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.



MILAGROS PAREDES
Gerente Central de Desarrollo
y Sostenibilidad



ROCÍO ESPINOZA OLCAY
Gerente de Reputación

¹ Lanyer de girasol

² 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.

³ 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.