

**C-LAP-COM-2026-0415**

Callao, 17 de abril de 2026

Señora  
Ana Rosa Mercedes Giraldo  
Presente.-

De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted en nombre de Lima Airport Partners S.R.L. (Lima Airport), operador del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJC), a efectos de dar respuesta a su comunicación presentada el 25 de marzo de 2026, a través de nuestra página web, referida al incidente ocurrido mientras se encontraba en la rampa mecánica ubicada en la zona pública de este terminal. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 12214.

En primer lugar, lamentamos sinceramente el desafortunado evento que ocurrió con usted, mientras hacía uso de la rampa eléctrica ubicada en el tercer nivel del AIJC.

En atención a su comunicación procedemos a atender cada uno de sus cuestionamientos:

**(i) Falta de control y prevención de riesgos**

Al respecto, permítanos señalar que todos los equipos mecánicos del aeropuerto cuentan con señalética informativa sobre el uso adecuado de las rampas, escaleras eléctricas y elevadores que ponemos a disposición de todos nuestros usuarios en este terminal, a efectos de evitar incidentes como el acontecido.

En el caso que nos describe, desafortunadamente la persona que se encontraba frente a usted en la rampa mecánica colocó el coche portaequipajes de forma lateral, sin tomar en cuenta la señalética existente<sup>1</sup>, provocando que el coche se atascara al final de la rampa, y ocasionando que la señora que llevaba dicho coche y usted cayeran al suelo, mientras el equipo se encontraba en movimiento.

Cabe resaltar que, tal y como consta en nuestros registros filmicos, nuestro personal de seguridad que se encontraba próximo a la zona, procedió a asistirlos de inmediato, y realizaron las coordinaciones pertinentes para su inmediata atención médica; como correspondía.

Por lo antes expuesto, no cabe afirmar que exista una falta de control y prevención de riesgos en el uso de rampas mecánicas, toda vez que nuestra representada cumple con informar oportunamente a los usuarios, la forma adecuada en que deben colocarse los coches portaequipajes en este tipo de equipos.

---

<sup>1</sup> Cabe resaltar que al inicio de la rampa se cuenta con señalética que grafica la forma como deben utilizarse los coches portaequipajes, tomando en cuenta el uso de la manija para destrabar las ruedas.

**(ii) Deficiente atención de emergencias y afectación a su salud**

Con relación a este tema, permítanos señalar que tal y como consta en nuestros registros fílmicos el desafortunado incidente ocurrió a las 20:36 horas y siendo las 20:41 horas el personal médico de Cardio Móvil se acercó a atenderlas cerca del lugar del incidente, comenzando con la atención médica con la otra señora, quien debido al impacto que sufrió requería prioridad en la atención. Mientras tanto, usted logró levantarse con ayuda de su familiar y nuestro personal se acercó minutos después para ofrecerle una silla de ruedas, a fin de que usted pueda esperar con mayor comodidad para la atención que correspondía. Siendo las 20:50 horas, el personal médico comenzó a atenderla y luego de revisión pertinente, le diagnosticaron contusión en rodilla derecha y diabetes mellitus descompensada.

En atención a su caso, y en estricto cumplimiento de los procedimientos establecidos<sup>2</sup>, el personal procedió a recomendar su traslado en ambulancia al centro médico más cercano, a fin de que puedan realizarle las evaluaciones correspondientes; sin embargo, ni usted, ni sus familiares brindaron consentimiento para el traslado, manifestando su negativa de firmar el desistimiento de traslado en ambulancia, indicando que la llevaría por sus propios medios al centro médico de su elección.

Minutos después, su familiar manifestó su incomodidad por el incidente ocurrido y solicitó la presencia del personal de supervisión, quienes se acercaron a atenderlos, explicándoles que el evento fue ocasionado por el accionar de otra pasajera, toda vez que el equipo se encontraba funcionando correctamente. Y en atención a su pedido, le ofrecieron la posibilidad de presentar su reclamo, a fin de ejercer libremente su derecho.

Cabe resaltar que siendo las 21:40 horas, el personal médico se acercó por segunda vez a atenderla, a pedido del personal de supervisión; sin embargo, usted y su familiar se negaron a que usted reciba una evaluación médica general, así como el control de funciones vitales y el examen clínico dirigido; motivo por el cual el personal médico les explicó el riesgo de su problema de salud y reiteraron el ofrecimiento de traslado en ambulancia. Frente a ello, ustedes persistieron con su negativa de traslado.

En ese contexto, nuestro personal cumplió con brindarle la atención médica que correspondía, y en ningún momento se ignoró la elevación de su glucosa o presión arterial presentada, toda vez que el personal cumplió con darle las indicaciones médicas que correspondían.

Por lo expuesto, resulta inexacto afirmar que la atención brindada pueda haber sido deficiente o que se habría producido alguna afectación a su salud, toda vez que el personal médico cumplió con brindarle la atención médica que su caso ameritaba.

---

<sup>2</sup> Es importante mencionar que la empresa Cardio Móvil ha sido contratada por nuestra representada **con el fin de atender emergencias médicas** que se pueden presentar en el AIJC y, solo cuando resulte necesario –por indicación médica- el traslado del paciente a un centro médico, se cuenta con una ambulancia para estos efectos.

Lamentamos sinceramente el incidente acontecido; pero debemos resaltar que todos los usuarios de las infraestructuras de uso público deben tener una conducta debida, respetando las condiciones de uso de los equipos, a efectos de evitar situaciones que pongan en riesgo su integridad y la de los demás usuarios.

Por consiguiente, nuestra representada no puede asumir responsabilidad alguna por este incidente; y en consecuencia no podemos atender su pedido de reembolso de gastos médicos, en línea con ello tampoco corresponde la aplicación de una sanción por este evento al personal que le brindo la atención, toda vez que como hemos indicado, la atención brindada por este fue adecuada y en cumplimiento los procedimientos correspondientes.

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, Apelación<sup>3</sup> o Reconsideración<sup>4</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>3</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.

<sup>4</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.