

**C-LAP-COM-2026-0386**

Callao, 13 de abril de 2026

Señora  
Diana Emely Fuster Guillen  
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 marzo de 2026, a través de nuestro libro de reclamos, referida al daño que habría sufrido el cierre de su mochila en el Puesto de Inspección de Seguridad de este terminal. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 12229.

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 atención a su comunicación, es importante señalar que, si bien el personal de facilitación brinda la orientación a los pasajeros para que coloquen sus pertenencias en las bandejas, a fin de cumplir con los protocolos de inspección, debemos resaltar que **es responsabilidad de cada pasajero informar el estado sus pertenencias, antes de que los mismos pasen la inspección correspondiente en el Puesto de Control de Seguridad.**

En el caso que nos describe, debemos señalar que, según consta en nuestros registros, la bandeja que contenía su equipaje fue designado a la línea de inspección de seguridad. Acto seguido, el personal de seguridad tomó dicha bandeja para la revisión, la cual se realizó en su presencia.

Lamentablemente al momento de realizar la apertura de su cierre, el cursor se salió de las tiras de sujeción al no contar con un tope: por lo que no podemos asumir responsabilidad alguna por el daño que sufrió su pertenencia.

Considerando lo antes expuesto, el daño que sufrió su bien en el Puesto de Control de Seguridad del AIJC, no puede ser atribuido a nuestro personal, toda vez que el estado del cierre de su mochila no fue advertido previamente; por consiguiente, su solicitud no puede ser atendida por nuestra representada.

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.