

**C-LAP-COM-2026-0590**

Callao, 15 junio de 2026

Señor  
Fernando Dextre  
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 31 de mayo de 2026, referida al incidente ocurrido con su saco en el Puesto de Inspección de Seguridad de este terminal. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 12417.

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, luego de evaluar la información disponible, hemos verificado que, su saco fue colocado encima de todas sus pertenencias, las cuales se encontraban dentro de una bandeja y, durante su paso por el túnel de inspección, la prenda fue arrastrada y quedó atrapada en una parte del equipo. Tan pronto nuestro personal tomó conocimiento de la situación, coordinó con el equipo técnico el retiro de su saco.

Asimismo, de acuerdo con las verificaciones realizadas y los registros disponibles, se constató que el saco presentaba únicamente manchas de suciedad como consecuencia del incidente, sin evidenciarse, roturas u otras afectaciones que comprometieran la funcionalidad de la prenda o requieran su reposición.

En ese contexto, considerando que la afectación identificada resulta susceptible a ser subsanada mediante un tratamiento de limpieza especializado, hemos dispuesto asumir el costo, debidamente sustentado, del servicio de lavandería necesario para la recuperación de la prenda.

Nuestro equipo de Atención al Cliente se estará comunicando con usted mediante correo electrónico, a fin de iniciar las coordinaciones pertinentes para la atención de su caso.

Lamentamos los inconvenientes que esta situación pudiera haberle ocasionado. En ese sentido, reiteramos nuestro compromiso de continuar fortaleciendo la capacitación de nuestro personal

de personal de seguridad, con el propósito de garantizar una atención adecuada, respetuosa y alineada con los estándares de servicio que promovemos en beneficio de pasajeros y 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, 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.