

C-LAP-COM-2025-0872

Callao, 30 de octubre del 2025

Señor
Edwin Giraldo
Presente.-

De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted en nombre de LimaAirport Partners S.R.L. (LAP), operador del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJC), a efectos de dar respuesta a su comunicación presentada el 26 de octubre de 2025, a través de nuestro libro de reclamos. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 11589.

En referencia a su malestar debido a la solicitud de retiro del calzado durante el proceso de inspección 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.

Sobre el particular, es oportuno mencionar que el Programa de Seguridad del AIJC prevé que el pasajero, "a solicitud del personal de seguridad, permitirá la inspección a través del equipo de rayos X de ciertas prendas de vestir como: calzados, casacas, sacos, chompas, abrigos, correas y otras prendas similares" antes de acceder a la zona de embarque del AIJC. De la misma manera, el mencionado documento señala lo siguiente, **"El personal de seguridad del aeropuerto está facultado a realizar inspecciones aleatorias a los pasajeros y su equipaje de mano en el puesto de inspección de acuerdo a sus procedimientos"**¹.

En atención a los hechos que nos menciona, debemos señalar que, luego de realizar la verificación pertinente en nuestros registros, hemos identificado que el pórtico detector de metales se activó para inspección de calzado al momento en que usted cruzó por este, motivo por el cual nuestro personal -en estricto cumplimiento de la normativa aplicable- procedió a informarle que debían realizar una inspección a su calzado, la misma que se realizó en cumplimiento de los procedimientos establecidos. Es así que usted cruzó nuevamente el pórtico sin activarlo, toda vez que, la activación del mismo se dio por el calzado que utilizaba.

Cabe resaltar que es deber de nuestro personal inspeccionar adecuadamente a los pasajeros y/o sus pertenencias antes de que los mismos se dirijan a sus salas de embarque, con la finalidad de asegurar la no existencia de un artículo prohibido², tal y como lo establece la autoridad aeronáutica.

¹ Programa de Seguridad del AIJC.

² Lista de artículos prohibidos de ser transportados por los pasajeros, tripulación o usuarios como parte del equipaje de mano, en sus pertenencias o consigo se encuentra publicada en nuestra página web y, puede acceder la misma a través del siguiente link: <https://www.lima-airport.com/cms/pasajeros/restricciones-de-viaje>

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 dentro del AIJC. Por lo que no podemos acceder a su solicitud.

No obstante, lamentamos la percepción no idónea del servicio brindado y esperamos que su próxima visita a nuestro terminal sea grata.

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, Apelación³ o Reconsideración⁴, 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: mesadepartevirtual@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

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.

⁴ 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.