

**C-LAP-COM-2026-0034**

Callao, 08 de enero del 2026

Señor  
Julio Salcedo  
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 diciembre de 2025, a través de nuestro libro de reclamos. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 11866.

En referencia a su malestar debido al trato que habría recibido por parte del personal de seguridad, 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, de acuerdo con la investigación realizada y los registros filmicos, usted y sus familiares desembarcaron de su vuelo a las 17:38 horas, se encaminaron hacia la zona de las salas de embarque C.

Acto seguido, usted colocó su equipaje de mano en un punto cercano a la puerta de ingreso de la sala C2 y dejó a su familiar (tercera edad) y a una menor en dicho lugar mientras que usted se encaminó hacia la zona de recojo de equipajes de vuelos domésticos.

Es así que, luego de haber recogido su equipaje facturado, retornó por el mismo camino en contra flujo, siendo contactado hasta por 03 personas de seguridad quienes le indicaron que no estaba permitido el retorno a la zona restringida, continuando usted su traslado hacia la sala de embarque C2 a fin de reunirse con sus familiares.

Posteriormente, cuando usted se reunió con sus familiares en la C2, fue contactado por personal de seguridad y un encargado del área quien le reiteró la información de que no estaba permitido el retorno a la zona restringida en contra flujo, información que le generó incomodidad; por lo que, los dirigieron a la zona pública, pero antes se le ofreció asistencia de traslado para su madre, ofrecimiento que no fue aceptado.

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 por las entidades correspondientes, sin que esto pueda ser percibido como algún acto vejatorio o mal trato hacia los usuarios o pasajeros dentro del AIJC.

Asimismo, cabe señalar que, comprometidos con la experiencia del pasajero contamos con diversos elementos de señalización distribuidos estratégicamente dentro del terminal, los cuales permiten identificar con claridad la numeración y ubicación de las salas de embarque, así como los flujos de salidas e ingresos, recojo de equipaje, procesos y servicios disponibles para los pasajeros.

Adicionalmente, contamos con guías aeroportuarios y personal operativo, quienes brindan asistencia e información oportuna sobre los horarios, ubicación de las salas de embarque asignadas y cualquier otro requerimiento por parte de los pasajeros y/o usuarios de nuestro terminal en cumplimiento de los procedimientos establecidos. Por lo que, podemos afirmar que nuestra representada cumple con las obligaciones correspondientes en cuanto a la implementación de señalética e información brindada a los pasajeros y/o usuarios.

Por lo antes expuesto, no podemos acceder a su solicitud.

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: [mesadepartsvirtual@lima-airport.com](mailto:mesadepartsvirtual@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 (517-2400).

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

<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.