

**C-LAP-COM-2025-0729**

Callao, 15 de setiembre del 2025

Señora  
Shirley Gutierrez  
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 28 de agosto de 2025, a través de nuestro correo electrónico. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 11402.

En referencia atención a su comunicación, cumplimos con resolver el reclamo presentado por usted bajo las consideraciones que a continuación exponemos:

**(I). Respecto a restricción de llevar agujas como parte de su equipaje de mano y a la inspección de seguridad que habrían realizado a sus pertenencias en el Puesto de Control**

Sobre el particular, debemos señalar que, en virtud de lo establecido en el Programa de Seguridad del AIJC -aprobado por la Dirección General de Aeronáutica Civil- autoridad aeronáutica en nuestro país, **existen ciertos artículos que se encuentran prohibidos de ser transportados por los pasajeros, tripulación o usuarios como parte del equipaje de mano**, y dicho artículo se encuentra detallado en la Lista de artículos prohibidos publicada en nuestra [página web](#)<sup>1</sup>.

Cabe resaltar que, son las compañías aéreas las principales encargadas de brindar a sus pasajeros información oportuna y actualizada sobre la *"Lista de artículos prohibidos a ser transportados por los pasajeros, tripulación o usuarios como parte del equipaje de mano en sus pertenencias"*, documento que ha sido debidamente validado por la DGAC. En adición a la información brindada por las aerolíneas, nuestra representada cuenta con vinilos informativos instalados en la zona previa al acceso a la zona restringida del AIJC, en los cuales se recuerda la mencionada prohibición a los pasajeros y al público en general.

En relación con su caso, y de acuerdo con lo visualizado en nuestros registros filmicos, se ha podido verificar lo siguiente:

---

<sup>1</sup> La información de artículos restringidos se encuentra publicada en nuestra página web, a la cual puede acceder a través del siguiente enlace: <https://www.lima-airport.com/cms/pasajeros/restricciones-de-viaje>

- Aproximadamente a las 14:11 horas, el personal ubicado en el Puesto de Control de Seguridad identificó que usted transportaba varios artículos médicos, por lo que se le informó que se realizaría una inspección de sus pertenencias.
- Acto seguido, se le solicitó verificar el contenido de una de las cajas (blanca con verde); a los pocos segundos, usted procedió a abrirla para permitir una inspección visual, constatándose que contenía un artículo sellado. Tras ello, usted volvió a cerrar la caja.
- Posteriormente, alrededor de las 14:12:32 horas, se le solicitó verificar una caja blanca, en cuyo interior se visualizaron jeringas, por lo que el personal procedió a separar dichos artículos.
- A las 14:14 horas, usted aperturó otra caja blanca que contenía unos frascos sellados los mismos que fueron revisados y colocados en la bandeja sin ser retirados de su empaque, mientras que en paralelo se retiraban unos pequeños envases (en una bolsa plástica) sin su empaque original ni registro que acreditara su procedencia o uso y más jeringas de una de las bolsas.
- Siendo las 14:26 horas aproximadamente, el personal de seguridad revisó una caja que contenía varias cajas pequeñas en el interior debidamente selladas; procedió a cerrarla y dejarla en la bandeja.
- De acuerdo con las imágenes e información recopilada durante la investigación, no se evidencia que el personal haya abierto los insumos contenidos en las cajas, ni que usted o su acompañante hayan presentado alguna prescripción médica que acreditara que las jeringas eran de uso personal.
- Minutos después, aproximadamente a las 14:31 horas, se le informó que, conforme a la normativa vigente en nuestro país, las jeringas se encuentran expresamente prohibidas de ser transportadas como parte del equipaje de mano, por lo que debían ser desechadas. Asimismo, se le indicó que, de considerarlo pertinente, podía salir a la zona pública para disponer de sus artículos, debiendo pagar nuevamente el monto de la TUUA al reingresar, información que le generó incomodidad.
- Finalmente, usted decidió continuar con su proceso de embarque, solicitando retirar las jeringas a fin de desechar solo las agujas, las cuales fueron colocadas en los contenedores habilitados en el Puesto de Control de Seguridad. Se le informó además que no se emiten comprobantes ni actas de retención, toda vez que los procedimientos se aplican en cumplimiento de la normativa vigente.

Es oportuno indicar 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 prohibido, tal y como lo establece la autoridad aeronáutica.

En ese contexto, podemos afirmar que nuestro personal ha venido y viene cumpliendo con los procesos de seguridad de acuerdo con los lineamientos dentro del AIJC, sin que esto pueda ser percibido como una vulneración de derechos hacia los pasajeros y/o usuarios. Por lo antes expuesto, no podemos acceder a su solicitud

**(II). Respetto a que el personal de seguridad no se habría identificado y que le habrían solicitado eliminar su registro fotográfico**

En el caso que nos menciona, debemos indicar que según consta en nuestros registros filmicos, nuestro personal de seguridad, en cumplimiento de los procedimientos establecidos, se encontraba debidamente identificado, llevando consigo -de manera visible- su fotocheck durante los hechos acontecidos.

Es importante mencionar que, nuestro personal está presto a identificarse cuando los usuarios lo solicitan, no obstante, por motivos de seguridad y en cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales, no está permitido que los usuarios y/o pasajeros tomen foto o graben los documentos de identificación de nuestro personal.

Respetto a la toma de fotografías en la zona de control de seguridad, se le solicitó eliminarlas conforme a los protocolos de seguridad, sin que el personal haya accedido a su dispositivo móvil. En ese sentido, el personal actuó conforme a los procedimientos establecidos por la autoridad aeronáutica, sin que se haya evidenciado alguna vulneración de derechos.

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>2</sup> o Reconsideración<sup>3</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: [mesadepartesevirtual@lima-airport.com](mailto:mesadepartesevirtual@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).

<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.

<sup>3</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.



**AEROPUERTO INTERNACIONAL  
JORGE CHÁVEZ**  
Avenida Elmer Faucett s/n – Callao  
Edificio Central  
T (511) 517 3100  
[www.lima-airport.com](http://www.lima-airport.com)

Sin otro particular que expresar, quedamos de usted.

Atentamente,

**LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.**

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Juan Jose Salmón Balestra".

**JUAN JOSE SALMÓN BALESTRA**  
Gerente General

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Rocío Espinoza Olcay".

**ROCÍO ESPINOZA OLCAY**  
Gerente de Reputación