

C-LAP-COM-2026-0699

Callao, 20 de julio de 2026

Señor
Roberto Tirado Galvez
Presente.-

De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted en nombre de LimaAirportPartners S.R.L.(LAP), operador del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJC), a efectos de dar respuesta a su comunicación presentada el 28 de junio de 2026, referida a la atención que le brindaron en el puesto de control de seguridad. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 12519.

En primer lugar, le agradecemos el tiempo que le ha tomado registrar su caso con nosotros, lo cual nos permite conocer la experiencia de los usuarios e identificar oportunidades mejoras en los procesos que se realizan en este terminal.

En atención a su caso, hemos realizado las verificaciones correspondientes en nuestros registros identificando que el 28 de junio se presentaron unos incidentes operativos aislados que afectaron el funcionamiento con dos equipos de inspección. Como consecuencia de ello, el personal activó un protocolo de contingencia previsto; sin embargo, lamentamos que la inspección de su equipaje haya tomado más tiempo del habitual.

Le ofrecemos nuestras sinceras disculpas por los inconvenientes que esta situación pudo haberle ocasionado y reiteramos nuestro compromiso de continuar implementando mejoras que contribuyan a brindar un servicio cada vez más eficiente y una mejor experiencia a todos nuestros 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, Reconsideración¹ o Apelación², 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

¹ 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.

² 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.

de impugnación mediante una carta o correo electrónico remitido a las siguientes direcciones: mesadepartesvirtual@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 (517-3500).

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