

C-LAP-COM-2026-0967

Callao, 16 de septiembre de 2026

Señor(a)
Raúl Ernesto Campos
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 agosto de 2026, referida a su disconformidad con la atención recibida durante el proceso de control de seguridad efectuado al ingresar al terminal, en calidad de personal que labora para Migraciones. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 12788.

En atención a su caso, es oportuno resaltar que, los reclamos que son atendidos a través de este canal de atención se encuentran destinados a atender las disconformidades formuladas por los usuarios respecto de los servicios brindados por Lima Airport, de conformidad a lo establecido en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN.

En ese sentido, de la revisión de su comunicación advertimos que los hechos que usted expone se encuentran relacionados con el procedimiento de control de seguridad efectuado al ingresar al terminal para el desarrollo de sus labores, y no con la prestación de un servicio aeroportuario. Por ello, los hechos descritos no se encuentran comprendidos dentro de las materias susceptibles de ser atendidas como reclamo conforme al citado Reglamento; por consiguiente, **corresponde declarar improcedente su comunicación.**

Sin perjuicio de lo anterior, y con la finalidad de atender sus comentarios y conocer la situación en las que se produjo la situación que nos refiere, hemos realizado las verificaciones correspondientes con el personal de seguridad asignado al Puesto de Inspección de Staff.

De acuerdo con la información recabada, luego de que su mochila atravesara el equipo de inspección, las imágenes obtenidas requirieron una verificación adicional, por lo que correspondía efectuar una inspección física de su equipaje, conforme a los procedimientos de seguridad establecidos.

Al respecto, se verificó que se le comunicó previamente que se realizaría dicha inspección, la cual se inició a las 18:53 horas y culminó a las 18:59 horas, teniendo una **duración aproximada de seis (6) minutos**. Durante dicho procedimiento se efectuó la revisión de su mochila, a fin de descartar la presencia de algún artículo que pudiera encontrarse restringido o prohibido de acuerdo con los procedimientos de seguridad aplicables.

Por lo expuesto, la aplicación de estos procedimientos de seguridad responde a criterios operativos establecidos para la inspección de las personas y sus pertenencias, por lo que no se han identificado elementos que permitan concluir que la inspección realizada haya obedecido a un trato diferenciado o discriminatorio.

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 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.



MILAGROS PAREDES

Gerente Central de Desarrollo
y Sostenibilidad



ROCÍO ESPINOZA OLCAY

Gerente de Reputación

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.