

**C-LAP-COM-2026-0416**

Callao, 17 de abril de 2026

Señora  
Karin Quehwarucho Sánchez  
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 29 de marzo de 2026, a través de nuestra página web, referida a la demora que se produjo en la atención de su caso, debido a que permaneció esperando que un personal aeropuerto la asista para facilitar su salida de una zona restringida del AIJC. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 12219.

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

En atención a su comunicación, permítanos indicar que, si bien el terminal cuenta con la señalización correspondiente, usted ha mencionado que llegó al flujo de conexiones por una equivocación.

Frente a este hecho, y luego de realizar las verificaciones pertinentes, lamentamos que el personal asignado para brindarle asistencia, facilitando su salida de dicho flujo haya demorado más de lo esperado, lo cual se originó por otras tareas operativas en ese momento.

En ese contexto, hemos adoptado las medidas correspondientes, a fin de evitar situaciones similares vuelvan a presentarse con nuestros viajeros. Reiteramos nuestras disculpas por los inconvenientes ocasionados y resaltamos nuestro compromiso de seguir ofreciendo un servicio de calidad a todos los pasajeros y 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,

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: [mesadepartesvirtual@lima-airport.com](mailto:mesadepartesvirtual@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 (517-3500).

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

---

<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.