

C-LAP-COM-2026-0817

Callao, 21 agosto de 2026

Señora
Hernann Soto
Presente. -

De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted en nombre de Lima Airport Partners S.R.L. (Lima Airport) operador del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJC), con el fin de responder a su comunicación presentada el 31 de julio de 2026, referida a la pérdida de su vuelo SKY 5001 con destino a la ciudad de Cuzco el pasado 22 de julio. Su comunicación ha sido registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el N°12609.

En ese sentido, hemos verificado nuestros registros filmicos y revisado la información que usted nos remitió mediante correo electrónico de fecha 03 de agosto, a fin de evaluar los hechos materia de su comunicación.

Al respecto, hemos podido verificar que usted y su acompañante accedieron a la zona restringida, luego de pasar el control de tarjetas de embarque, a las **03:09 horas**. Asimismo, considerando el horario de su ingreso y **la imagen que usted adjunta como evidencia, corresponde mencionar que es una ubicación en la zona pública del terminal, toda vez que en dichas pantallas se visualiza la información de los mostradores de check in asignados.**

Posteriormente, siendo las **03:35 horas**, y encontrándose ya en la zona restringida, usted se acercó a las pantallas de información de vuelos. Cabe resaltar que, la sala asignada a su vuelo H8 5001 se reflejó a partir de las 02:40 horas, informando a todos los usuarios que la sala asignada era la B11 y según consta en nuestros registros dicha sala se mantuvo durante todo el proceso de embarque. Por consiguiente, no cabe afirmar que la sala asignada para este vuelo pudo haber sido la B13.

Por otro lado, es importante resaltar que hemos verificado que la compañía aérea inició el **proceso de embarque del vuelo H8 5001 a las 03:51 horas y lo culminó a las 04:26 horas**. No obstante, usted y su acompañante se presentaron en la sala B11 recién a las **04:38 horas**, es decir, aproximadamente **dos minutos antes de la hora programada de salida del vuelo.**

En atención a lo expuesto, debemos señalar que, conforme a las indicaciones consignadas en la tarjeta de embarque, **corresponde a los pasajeros presentarse oportunamente en la sala de embarque**, como mínimo, una hora antes de la hora programada de salida, a fin de contar con el tiempo necesario para completar su proceso de embarque y evitar eventuales contingencias o demoras.

De igual manera, nuestra representada, en coordinación con las compañías aéreas, recomienda a los pasajeros de vuelos nacionales presentarse en el terminal aéreo con una **anticipación mínima de dos (2) horas respecto de la hora programada de salida de su vuelo**. Esta recomendación tiene como finalidad permitir que los pasajeros puedan realizar de manera oportuna los controles y procedimientos correspondientes, así como contar con un margen de tiempo suficiente ante cualquier eventualidad que pudiera presentarse durante su tránsito por el terminal.

Por las consideraciones antes expuestas, y teniendo en cuenta los registros verificados respecto de los horarios de acceso, la información de la sala de embarque y el desarrollo del proceso de embarque, nuestra representada no puede asumir responsabilidad por la pérdida de su vuelo¹.

Con relación a su pedido al acceso de imágenes sobre la información de la pantalla. Esta información se genera en nuestros servidores internos y se encuentran resguardadas a fin de atender los requerimientos por parte de las autoridades competentes.

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, usted puede interponer el recurso de impugnación de su elección, Reconsideración² o Apelación³, 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:

¹ Cabe resaltar que, en virtud de lo establecido por OSITRAN, la entidad prestadora (entiéndase, LAP) no es responsable por la pérdida del vuelo debido a la tardanza del pasajero como consecuencia de su falta de diligencia ordinaria sobre la anticipación con la que debe apersonarse para seguir su proceso de embarque. Información recogida en los Expedientes N°026-2012-TSC-OSITRAN y N°88-2013-TSC-OSITRAN).

² 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.

³ 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.



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

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.

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Milagros Paredes".

MILAGROS PAREDES
Gerente Central de Desarrollo
y Sostenibilidad

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

ROCÍO ESPINOZA OLCAY
Gerente de Reputación