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

C-LAP-COM-2026-1161

Callao, 20 de octubre de 2026

Señora
Matilde Salsamendi
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), con el fin de responder a su comunicación presentada el 29 de septiembre de 2026, referida a su disconformidad con la atención recibida por usted y su familia durante el proceso de ingreso a la zona de embarque para abordar el vuelo LA2932 con destino a Montevideo. Su comunicación ha sido registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el N°12944.

En primer lugar, agradecemos el tiempo que ha dedicado para comunicarnos la experiencia que tuvo junto con su familia en este terminal. Asimismo, valoramos los comentarios positivos que nos ha trasladado respecto de nuestras instalaciones y de la atención recibida por parte de otros integrantes de nuestro personal.

En atención a su comunicación, hemos realizado las verificaciones correspondientes respecto de lo ocurrido. Al respecto, se verificó que su grupo familiar se presentó en el flujo de atención preferencial, considerando que una de sus integrantes requería asistencia para su desplazamiento.

Durante el proceso de ingreso, su hijo presentó dificultades para realizar correctamente la lectura de su tarjeta de embarque. Ante dicha situación, nuestro personal le brindó orientación respecto de la forma en que debía realizar la validación. Al persistir la dificultad, se le indicó que aguardara momentáneamente mientras se continuaba con la atención de los demás integrantes de su familia, especialmente de la pasajera que requería asistencia preferencial.

Posteriormente, se continuó con el ingreso de los demás miembros del grupo familiar. Durante dicho proceso, su hijo se dirigió al flujo regular de acceso con la finalidad de

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

completar la validación de su tarjeta de embarque. Ante ello, usted también se retiró del flujo preferencial para acompañarlo.

Una vez en el flujo regular, se realizó la validación correspondiente y ambos pudieron ingresar satisfactoriamente a la zona restringida y continuar con su recorrido hacia la zona de embarque.

En ese sentido, de las verificaciones realizadas se advierte que nuestro personal brindó orientación durante el proceso y permitió la continuidad del ingreso de los integrantes de su grupo familiar, aplicando los flujos correspondientes de acuerdo con las condiciones de atención presentadas en ese momento.

Respecto del trato que usted atribuye al colaborador mencionado en su comunicación, no contamos con elementos objetivos que permitan corroborar que se haya producido una negativa de atención o un trato inadecuado durante los hechos materia de su reclamo[1].

No obstante, lamentamos que la forma en que se desarrolló la interacción haya podido generarle a usted y a su familia una experiencia incómoda. En ese sentido, hemos tomado en consideración sus comentarios y se vienen reforzando con el personal las pautas de atención y orientación, con especial énfasis en mantener una comunicación clara, cordial y adecuada ante situaciones que puedan generar dificultades durante el proceso de ingreso.

Respecto de su solicitud de adoptar medidas sobre el colaborador mencionado, debemos señalar que las acciones internas que pudieran corresponder son evaluadas por nuestra representada de acuerdo con los procedimientos aplicables y las circunstancias verificadas en cada caso.

Agradecemos nuevamente que nos haya permitido revisar lo ocurrido y reiteramos nuestro compromiso de continuar fortaleciendo la atención que brindamos a nuestros 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',

[1] En virtud de lo expuesto y de conformidad con el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, corresponde declarar INFUNDADO su reclamo.

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

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, Reconsideración[2] o Apelación[3], 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
Gerente de Reputación

[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.