

**C-LAP-COM-2026-0592**

Callao, 15 de junio de 2026

Señor  
Hugo Yanque  
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 30 de mayo de 2026, referida a las condiciones de limpieza y caños de este terminal. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 12421.

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 realizan en este terminal.

En atención a su comunicación, es importante señalar que, la limpieza en nuestras instalaciones es un tema sumamente importante para nuestra representada; por lo cual destinamos personal encargado para estas labores en diversos horarios, para así poder brindarles un servicio de calidad a nuestros pasajeros. Nuestro objetivo es brindar un servicio óptimo en los diferentes ambientes del aeropuerto y para ello se dispone de personal sectorizado por zonas con la finalidad de poder cubrir la necesidad de limpieza, eventos que presenten durante la prestación de nuestro servicio. Asimismo, contamos con supervisores por cada zona que están recorriendo los ambientes recurrentemente.

En ese sentido, permítanos informarle que hemos revisado los reportes a la fecha que presentó su comunicación, respecto a las actividades de limpieza y satisfacción de usuarios, obteniendo un resultado mayor a los niveles de desempeño esperados en la industria aeroportuaria.

Así mismo, en referencia a los caños malogrados que menciona, es oportuno informarle que ya iniciamos el proceso de reposición de los mismos.

Lamentamos los inconvenientes descritos y la percepción generada durante su visita. Sus comentarios han sido puestos en conocimiento de las áreas involucradas, reafirmando nuestro compromiso de reforzar las acciones de supervisión, limpieza y mantenimiento de las instalaciones, a fin de garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad que buscamos ofrecer. Confiamos en que, en una próxima oportunidad, podamos brindarle una experiencia más grata en nuestro terminal.

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.