

C-LAP-COM-2026-0697

Callao, 17 de julio de 2026

Señor(a)
Valentina Nacimiento del Aguila
Presente.-

De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted en nombre de LimaAirportPartners S.R.L. (LAP), operador del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJC), a efectos de dar respuesta a su comunicación presentada el 28 de junio de 2026, referida al incidente ocurrido con su proyecto impreso en papel especial en el Puesto de Inspección de Seguridad de este terminal. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 12514.

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, luego de efectuar la investigación correspondiente y revisar nuestros registros filmicos, lamentamos sinceramente el incidente acontecido. Como resultado de la investigación, se determinó que lo ocurrido fue consecuencia de una actuación incorrecta por parte de nuestro personal. En ese sentido, se han adoptado las medidas correspondientes, reforzando las instrucciones y lineamientos impartidos al personal que presta servicios en el Puesto de Control de Seguridad, a fin de prevenir que situaciones similares vuelvan a presentarse.

Asimismo, pese a no encontrarse en su petitorio, nuestra representada ha decidido -de manera excepcional- reconocer el costo asociado a la reimpresión de su proyecto. Para tal efecto, nuestro equipo de Atención al Cliente se estará comunicando con usted mediante correo electrónico, a fin de iniciar las coordinaciones pertinentes para la atención de su caso.

Permítanos reiterarle nuestras disculpas por los inconvenientes ocasionados y reiteramos nuestro compromiso de seguir trabajando para una mejora continua en nuestros servicios, reforzando las capacitaciones con el personal en busca de 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,

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.



JUAN JOSE SALMÓN BALESTRA
Gerente General



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.