

C-LAP-COM-2026-0767

Callao, 17 de agosto de 2026

Señor(a)
Alexis
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 28 de julio de 2026, referida a la limpieza de las mesas del patio de comidas en salidas nacionales. Su comunicación ha sido registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el N°12600.

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.

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, con el objetivo de brindar un servicio óptimo¹ en los diferentes ambientes del aeropuerto.

Sobre la particular, hemos revisado nuestros registros en la fecha que usted presentó su comunicación; verificando que el personal cumplió con el protocolo establecido para la ejecución de las labores de limpieza, realizando la limpieza de los espacios que se encontraban disponibles en ese momento, sin evidenciarse intervención alguna por parte de los pasajeros durante dicha actividad.

No obstante, lamentamos que la situación descrita haya generado en usted una percepción desfavorable de las condiciones de limpieza durante su permanencia en nuestro terminal. En ese sentido, hemos derivado sus comentarios a las áreas involucradas, a fin de continuar reforzando las acciones de supervisión y el uso oportuno de los materiales destinados a las labores de limpieza, procurando garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad que buscamos ofrecer a nuestros pasajeros.

¹ 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.

Confiamos en que, en una próxima oportunidad, podamos brindarle una experiencia más satisfactoria 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, 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: mesadepartesevirtual@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 OLCAY
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.