

C-LAP-COM-2026-0417

Callao, 20 de abril del 2026

Señor
Percy Ademir Gallegos Uribe
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 31 de marzo de 2026, a través de nuestro libro de reclamos, referida a la información que habría recibido por parte del personal del aeropuerto lo que habría generado la pérdida de su vuelo. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 12226.

En primer lugar, le agradecemos por el tiempo que le ha tomado registrar su reclamo con nosotros, lo cual nos permite analizar mejor nuestros procesos.

En atención a su caso, según consta en nuestros registros fílmicos, siendo las 00:47 horas, usted tomó contacto con personal de seguridad en la zona previa al control de tarjeta de embarque, quien atención a su consulta, le indicó la ubicación de los servicios higiénicos próximos a dicha dicha área, dirigiéndose usted y sus acompañantes en dirección a dicho flujo.

Posteriormente, usted y sus familiares se dirigieron a las butacas ubicadas frente a la zona de check-in (isla B). Luego, a las 01:15 horas, usted se trasladó a los servicios higiénicos del segundo nivel del terminal, retornando luego con su grupo familiar y siendo las 01:37 horas, se reubicaron en las butacas del primer piso.

Es importante indicar que, según consta en nuestros registros fílmicos, durante el primer contacto que usted tuvo con nuestro personal, se evidencia que otros pasajeros de vuelos nacionales estuvieron ingresando a la zona restringida sin ninguna restricción.

No obstante, aproximadamente a las 04:17 horas, usted y sus acompañantes se acercaron nuevamente a la zona para acceder directamente a las filas de control de tarjeta de embarque, donde el personal de seguridad visualizó que uno de sus acompañantes llevaba a un menor en brazos, por lo que se les brindó el acceso preferencial que correspondía.

Acto seguido, ustedes culminaron el proceso de control de seguridad a las 04:29 horas; sin embargo, por decisión propia, permanecieron en el área de inspección a la espera de sus otros familiares.

Cabe mencionar que según consta en nuestros registros, su vuelo JA 7318 con destino a la ciudad de Cajamarca, estaba programado a las 05:00 horas, iniciando su embarque a las 04:17 horas y finalizando a las 04:46 horas, la misma que fue publicada en nuestras pantallas de información de vuelo desde las 03:00 horas.

Por lo antes expuesto, podemos afirmar que nuestro personal nuestro personal lo orientó conforme a su requerimiento; por consiguiente, se declara infundado su reclamo.

Por otro lado, debemos mencionar que, de acuerdo con nuestros registros filmicos, cinco de sus acompañantes —entre ellos un menor de edad y una persona adulta mayor— fueron trasladados en un vehículo eléctrico ¹hasta su sala de embarque ubicado en la C21, tomando en cuenta su condición preferencial.

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, Apelación² o Reconsideración³, 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 Es importante resaltar que el servicio de vehículos eléctricos (buggies) para su traslado de pasajeros hacia las distintas zonas estratégicas del AIJC está enfocado en facilitar el traslado de personas de movilidad reducida, personas de la tercera edad, emergencias médicas y pasajeros que requieran una atención preferencial. Asimismo, suelen dar rondas por el terminal, a efectos de atender de manera oportuna las necesidades de los pasajeros en condición preferencial.

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.

³ 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.