

C-LAP-COM-2026-0741

Callao, 5 de agosto de 2026

Señor(a)
Kelika Konda
Presente. -

De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted en representación de Lima Airport Partners S.R.L. (Lima Airport), operador del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJC), con relación a su comunicación recibida el 31 de julio de 2026, referida a su disconformidad con el tiempo de espera registrado durante el control migratorio. Su comunicación ha sido registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el N°12614.

En primer lugar, permítanos agradecerle por el tiempo que ha tomado en comunicarnos la situación ocurrida. Lamentamos sinceramente la experiencia que nos describe.

Al respecto, le informamos que su comunicación ha sido trasladada a un representante de la Superintendencia Nacional de Migraciones en este terminal, para las acciones que estime pertinentes en el ámbito de sus competencias.

En caso usted desee realizar cualquier coordinación adicional con la citada institución, puede contactarlos a través del siguiente enlace:
https://reclamos.servicios.gob.pe/?institution_id=217.

Asimismo, es importante precisar que, si bien nuestra representada administra la infraestructura del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, la actuación del personal de Migraciones, así como las decisiones adoptadas durante los procedimientos de control migratorio, corresponden exclusivamente al ámbito de competencia de dicha entidad, por lo que carecemos de facultades para pronunciarnos o intervenir respecto de los hechos materia de su comunicación¹.

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,

¹ Se considera improcedente, en aplicación de lo previsto en el artículo 40 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, al tratarse de un reclamo referido a un servicio no prestado por nuestra representada.

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: 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).

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.