

C-LAP-COM-2026-0874

Callao, 31 de agosto de 2026

Señora
Jessica Hurtado
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), a efectos de dar respuesta a su comunicación presentada el 28 de agosto de 2026, referida a la atención que recibió por personal de Superintendencia Nacional de Migraciones. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 12775.

En primer lugar, permítanos agradecerle por el tiempo que le ha tomado comunicarnos la experiencia que ha tenido en este terminal, lamentamos sinceramente la situación que nos describe.

En atención a su caso, permítanos informarle que los procesos realizados en el área de la Superintendencia Nacional de Migraciones se encuentran bajo el ámbito de supervisión de dicha entidad.

Debemos resaltar que, si bien Lima Airport administra la infraestructura de este terminal, carecemos de competencia para accionar directamente sobre cualquier disposición que la entidad considere pertinente y favorezca el orden de sus procesos dentro del espacio asignado¹.

Sin embargo, su comunicación ha sido derivada a un representante de la Superintendencia Nacional de Migraciones para las acciones pertinentes.

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

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

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.

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.



MILAGROS PAREDES
Gerente Central de Desarrollo
y Sostenibilidad



ROCÍO ESPINOZA OLCAY
Gerente de Reputación

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.