



## RESOLUCIÓN N° 00023-2024-AAP-AQP

**Expediente :** 00023-2024-AAP-AQP

**Reclamante :** \_\_\_\_\_

Arequipa, 25 de noviembre de 2024

### **VISTO:**

El reclamo N° 00023-2024-AAP-AQP, de fecha 16 de noviembre de 2024, interpuesto por \_\_\_\_\_ identificada con DNI N° \_\_\_\_\_ (en adelante, la Reclamante) mediante el Libro de Reclamaciones de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sobre el servicio brindado en el Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón (en adelante, el Aeropuerto).

### **CONSIDERANDO:**

Que, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. es la sociedad concesionaria del Aeropuerto en virtud al Contrato de Concesión suscrito con el Estado Peruano el 05 de enero de 2011. En consecuencia, tiene a su cargo, entre otros, los servicios referidos al uso y acceso a la infraestructura aeroportuaria, así como la seguridad de las instalaciones del Aeropuerto.

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN publicada el 11 de junio del 2011, se aprobó el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN (en adelante, el Reglamento de OSITRAN).

Que, el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. (en adelante, el Reglamento) adaptado al Reglamento de OSITRAN, fue aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 052-2011-CD-OSITRAN y entró en vigencia a partir del 02 de noviembre de 2011.

Que, el Artículo 5° del Reglamento, establece los supuestos que pueden ser materia de reclamos, siendo que estos deben ser interpuestos por el Usuario dentro del plazo de sesenta (60) días contados a partir de los hechos que hubiesen dado lugar al reclamo, conforme a lo dispuesto en el Artículo 13° del Reglamento. Del mismo modo, los reclamos deben cumplir los requisitos de presentación previstos en el Artículo 16° del Reglamento.

Que, la Reclamante indica que el Aeropuerto de Arequipa no cuenta con lactario según la Ley N° 29896. Además, precisa que dicha sede aeroportuaria *“tampoco cuenta con el documento de gestión de cambio de la nueva habilitación supuesta”*.

Que, en el marco del referido reclamo, se emitió el Informe N° 0016-2024-OPS-AQP-AAP, el mismo que detalla los hechos sucedidos. Así, el referido informe señala que el día 16 de noviembre (día en que fue interpuesto el reclamo<sup>1</sup>), la Reclamante solicitó hacer uso del lactario por lo que el personal del módulo de informes le ofreció hacer uso

<sup>1</sup> Es importante mencionar que la Reclamante, por error, precisa en el Libro de Reclamaciones, que la fecha del reclamo es 16 de octubre del 2024; pero, tal como se observa en el Informe N° 0016-2024-OPS-AQP-AAP, los hechos sucedieron el 16 de noviembre del 2024.







del lactario institucional con el que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. cuenta en dicha sede, el mismo que se encuentra en un área colindante a la puerta N° 4 del Hall. Así, mientras el personal acompañaba a la Reclamante hacia el lactario, esta – de pronto – se negó a continuar el camino indicando que el lactario debía estar ubicado dentro del terminal pues así lo indicaba la Ley N° 29896.

Que, respecto de la expresión *“tampoco cuenta con el documento de gestión de cambio de la nueva habilitación supuesta”* indicada por la Reclamante, el referido Informe señala que la pasajera hace referencia al Oficio N° D000131-2023-MIMP-DFE (emitido en febrero del 2023). En dicho documento, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables se dirige a Aeropuertos Andinos del Perú S.A. y precisa que ha recibido por parte de dicha empresa la información donde indica haber cumplido con implementar el lactario institucional que corresponde al centro de trabajo con sede en Arequipa (Aeropuerto de Arequipa). Dicho Oficio se adjunta al referido Informe a efectos de lograr un mejor entendimiento del reclamo.

Que, respecto del reclamo interpuesto, es importante precisar que la Ley N° 29896 (indicada por la Reclamante), Ley que establece la implementación de lactarios del sector público y privado promoviendo la lactancia materna, precisa en su artículo 1 que la misma tiene como objeto implementar *“lactarios institucionales en todas las instituciones del sector público y del sector privado en las que laboren veinte o más mujeres en edad fértil”* (el resaltado es nuestro). Se agrega en el artículo 2 de la referida norma que dicho espacio será para que *“las madres trabajadoras extraigan su leche materna durante el horario de trabajo”* (el resaltado es nuestro).

Que, aunado a lo anterior, el Reglamento de la referida Ley aprobado por Decreto Supremo N° 023-2021-MIMP, reconfirma en su artículo 3 que las instituciones obligadas a implementar el servicio de lactario son aquellos “centros de trabajo” donde laboren más de veinte o más mujeres en edad fértil, implementándose en cada uno de estos centros un “lactario institucional”. Así, el artículo 5 de dicho Reglamento define al “centro de trabajo” como un *“lugar donde se encuentran las instalaciones de la institución pública o privada en la que prestan sus servicios las usuarias del servicio”* y al “lactario institucional” como *“el ambiente especialmente acondicionado y digno en los centros de trabajo (...) para que las madres con hijos/as en periodo de lactancia extraigan y conserven adecuadamente la leche materna durante el horario de trabajo (...)”*.

Que, además, el artículo 4 del referido Reglamento define quiénes son las usuarias del servicio de lactario, indicando que lo son *“las trabajadoras con hijas e hijos de por lo menos 24 meses de edad, en periodo de lactancia, sea cual fuere el régimen laboral con la institución, incluyendo a aquellas mujeres en periodo de lactancia sin vínculo laboral que presten servicios en el centro de trabajo”* (el resaltado es nuestro). El Reglamento agrega que *“las instituciones públicas y privadas, en el marco de la promoción de la lactancia materna, facilitan el acceso al lactario institucional a mujeres sin vínculo laboral que presten servicios en el centro de trabajo”* (el resaltado es nuestro).

Que, como se observa, la norma citada por la Reclamante, en efecto, contiene disposiciones referidas a la implementación de lactarios institucionales. Sin embargo, dicha norma establece la obligación de contar con los referidos lactarios en beneficio de las mujeres trabajadoras en periodo de lactancia e incluso en beneficio de aquellas mujeres que no cuenten con vínculo laboral pero que presten servicios en los centros





de trabajo. En ese sentido, se evidencia que, la normativa establece la obligación de contar con dicho servicio de lactario para mujeres en periodo de lactancia que, contando o no con vínculo laboral, realicen labores en el centro de trabajo, mas no establece una obligación de implementar dichos lactarios en espacios de uso público o gran afluencia de usuarios, como un aeropuerto. De esta manera, es importante realizar la diferenciación entre un aeropuerto como centro de trabajo versus un aeropuerto como espacio de uso público, siendo el caso que el Aeropuerto de Arequipa al ser – también - un centro de trabajo, cuenta con el lactario institucional que requiere la norma en beneficio de las mujeres que laboran en este.

Que, respecto del Oficio N° D000131-2023-MIMP-DFF al que hace referencia la Reclamante, debemos precisar que, siguiendo con la línea de lo indicado en el párrafo anterior, el mismo hace referencia al lactario institucional con el que cuenta Aeropuertos Andinos del Perú S.A. en beneficio de las mujeres que prestan servicios en dicho centro de trabajo, esto evidencia el cumplimiento de la Ley N° 29896. Es justamente este espacio fue el que se puso a disposición de la Reclamante cuando expresó su necesidad de utilizar un lactario.

Que, como se advierte de lo antes expuesto, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no ha caído en incumplimiento normativo alguno, por el contrario, ha cumplido con la Ley N° 29896 citada por la Reclamante. Y, sin perjuicio de que la referida norma está orientada a que los centros de trabajo brinden un lactario institucional para las mujeres trabajadoras, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. entendió la necesidad de la Reclamante y puso a su disposición el espacio antes mencionado quien optó por no utilizarlo.

Finalmente, resulta necesario precisar que la presente Resolución pone fin a la instancia y, en consecuencia, puede ser impugnada dentro de un plazo máximo de quince (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en artículo 21° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

Por las consideraciones expuestas, y dentro del plazo previsto:

#### SE RESUELVE:

**Primero:** Declarar INFUNDADO el Reclamo N N° 00023-2024-AAP-AQP interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución.

**Segundo:** Señalar que la presente Resolución pone fin a la instancia y, en consecuencia, puede ser impugnada (vía recurso de reconsideración o recurso de apelación) dentro de un plazo máximo de (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en los artículos 21 y 22 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, presentándose el recurso correspondiente ante el mismo órgano que expide la presente resolución<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado por Resolución del Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias.

**Artículo 55.- Interposición del recurso de reconsideración**

*El recurso de reconsideración se interpondrá dentro de los quince (15) días de notificada la resolución que se recurre, ante el mismo órgano que la dictó y deberá sustentarse en nueva prueba.*





**Tercero:** Notificar la presente Resolución y el el Informe N° 0016-2024-OPS-AQP-AAP al correo consignado en el reclamo.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Tito Luque Rojas  
Gerente del Aeropuerto de Arequipa

---

*Este recurso es opcional y su falta de interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.*

**Artículo 59.- Interposición y admisibilidad del Recurso de Apelación**

*El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo.*

*El recurso de apelación se dirige a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna, quien elevará lo actuado al Tribunal de Solución de Controversias, junto con el expediente principal o en cuaderno por cuerda separada, según corresponda, en un plazo de dos (2) días de recibido el recurso si se trata de la primera instancia del OSITRAN y de un plazo no mayor de quince (15) días si se trata de la Entidad Prestadora, quien deberá, además, adjuntar su pronunciamiento respecto a la apelación, dado que no se le correrá posterior traslado.*

*El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el párrafo precedente será sancionado de conformidad al RIS.*