



COMISSÃO LATINO-AMERICANA
DE AVIAÇÃO CIVIL

LATIN AMERICAN CIVIL
AVIATION COMMISSION

COMISIÓN LATINOAMERICANA DE AVIACIÓN CIVIL

SECRETARÍA
APARTADO 4127
LIMA 100, PERÚ

CLAC/GEPEJTA/18-NE/06
27/06/06

**DÉCIMA OCTAVA REUNIÓN DEL GRUPO DE EXPERTOS EN ASUNTOS POLÍTICOS,
ECONÓMICOS Y JURÍDICOS DEL TRANSPORTE AÉREO (GEPEJTA/18)**

(Santiago, Chile, 18 al 20 de julio de 2006)

**Cuestión 5 del
Orden del Día:**

**Servicio al cliente y calidad. Actualización de los capítulos 3 y 4 de la
Recomendación sobre “Criterios y directrices en materia de servicio al cliente
y calidad total”(Chile, IATA, ALTA, ACI/LAC y la Secretaría)
Tarea No. 16 del Programa de Trabajo de la CLAC**

(Nota de estudio presentada por la Secretaría)

Antecedentes

1. Durante la LXVI reunión del Comité Ejecutivo (Medellín, Colombia, 30 de junio y 1 de julio de 2004), Colombia presentó una nota de estudio en la que recogía algunos aspectos de la evolución mundial y regional de dichos derechos y la calidad en la prestación del servicio de transporte aéreo a los usuarios, recomendando a los Estados miembros mantenerse atentos a los desarrollos mundiales sobre este tema, con el fin de enriquecer la Recomendación sobre “Derechos del usuario” y la Resolución sobre “Criterios y directrices en materia de servicio al cliente y calidad total”, particularmente con la expedición del Reglamento (CE) No. 261/2004 del Parlamento Europeo por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de vuelo, el cual entrará en vigor el 17 de febrero de 2005; así como del proyecto de decisión andina que se venía trabajando en el Comité Andino de Autoridades Aeronáuticas.
2. Adicionalmente, se sugería la adopción de medidas para lograr una mayor información de los pasajeros, así como posibilitar la adopción de compromisos voluntarios o “códigos de conducta”

propuestos por las líneas aéreas de la región. Finalmente, sugería que este tema sea incluido formalmente en el programa de trabajo de la CLAC para este bienio. En ese orden de ideas, el Comité Ejecutivo encargó a Colombia la actualización de la Resolución A15-7, tomando en cuenta su experiencia en esa materia.

3. Sobre la base del trabajo de Colombia y los comentarios de los Estados, la XVI Asamblea de la CLAC (Rio de Janeiro, Brasil, noviembre de 2004) aprobó la Recomendación A16-16 sobre “Criterios y directrices en materia de servicio al cliente y calidad total”. Cabe recordar que, a raíz de las inquietudes generadas durante la Asamblea, lo que anteriormente era una Resolución se transformó en Recomendación. De igual manera, la Asamblea incorporó al Programa de Trabajo de este bienio la tarea de actualización de la citada Recomendación, con el propósito de que, en el futuro, se promulgue nuevamente como Resolución.

4. En cumplimiento al mandato de la Asamblea, durante la Décima Séptima reunión del GEPEJTA (La Habana, Cuba, 25 al 27 de abril de 2006), se analizó el Proyecto de Recomendación sobre “Criterios y directrices en materia de servicio al cliente y calidad total”. En aquella oportunidad, se aprobaron los Capítulos 1 y 2 del Proyecto, incluidas las modificaciones planteadas durante la reunión. Se acordó también esperar el pronunciamiento por parte de los Estados, en un plazo no mayor de 30 días respecto a los Capítulos 3 y 4; y, encargar a la Secretaría que, con los comentarios recibidos, prepare el texto y lo presente a consideración del GEPEJTA durante la presente reunión.

Proyecto de Resolución sobre “Criterios y directrices en materia de servicio al cliente y calidad total en los servicios aéreos y aeroportuarios” – Capítulos 3 y 4

5. En cumplimiento a lo acordado por el GEPEJTA, con fechas 9 de mayo y 9 de junio de 2006, la Secretaría solicitó a los Estados su pronunciamiento respecto a los Capítulos 3 y 4, recibiendo comentarios de Cuba, Ecuador y Uruguay, en los siguientes términos:

Cuba

“De acuerdo en mantener los capítulos III y IV en los “Criterios y directrices en materia de servicio al cliente y calidad total”, bien sea como parte del proyecto donde tienen en cuenta las aerolíneas y los pasajeros o en otro proyecto adicional donde sea para los aeropuertos únicamente”.

Ecuador

En cuanto a la eliminación de los capítulos 3 y 4 del citado Proyecto, se considera que son aspectos relativos a la actividad aeronáutica, estas regulaciones permiten de forma específica establecer los servicios que los operadores aeroportuarios (Concesionarios, Administradores) deben ofrecer y observar, como soporte esencial se catalogan las instalaciones y los parámetros de las áreas aeroportuarias, que tienen relación con el servicio al cliente (usuario).

Por lo tanto, la posición del Ecuador sería, que se mantenga todo el texto propuesto en el Proyecto de Recomendación A17- “Criterios y directrices en materia de servicio al cliente y calidad total” presentado en la Décima Séptima Reunión del Grupo de Expertos de Economía de Transporte Aéreo en la Habana, Cuba en abril del 2006.

Uruguay

Manifiesta su conformidad con el texto del Proyecto de Recomendación presentado por Colombia sobre “Criterios y directrices en materia de servicio al cliente y calidad total”.

6. Con dicha información y con las sugerencias vertidas por los Expertos durante el GEPEJTA/17, la Secretaría ha desarrollado el texto los Capítulos 3 y 4 del Proyecto sobre “Criterios y directrices en materia de servicio al cliente y calidad total en los servicios aéreos y aeroportuarios”, el mismo que se acompaña como **Adjunto 1** para consideración del GEPEJTA.

Consideraciones generales

7. Cabe señalar que, una vez terminado el análisis del Proyecto, la Secretaría se encargará de formatearlo y renumerarlo conforme lo acordado. Asimismo, se sugiere considerar que el texto aprobado se presente nuevamente como una Resolución.

8. Por otro lado, cabe informar que, por omisión involuntaria del originador de la nota, el Apéndice (**Adjunto 2**) al que hace referencia el numeral 2.4.3 “Procedimiento para el reclamo” (Capítulo 2), el mismo que textualmente dice: *“Para la presentación de la queja, reclamo o sugerencia, los transportistas aéreos deberán diseñar y tener disponible para el público formatos de fácil comprensión. Dichos formatos contendrán la información contemplada en el modelo incluido como **Apéndice** de este Capítulo. Cuando las empresas operen internacionalmente, los formatos empleados serán escritos en español y al menos en idioma inglés.”* no fue analizado por el GEPEJTA en su anterior reunión; motivo por el cual, es necesario que el Grupo lo revise en esta oportunidad.

Medidas propuestas al Grupo de Expertos

9. Se invita al Grupo de Expertos a:

- a) analizar la información presentada;
- b) analizar el Capítulo 3 y 4;
- c) revisar el Apéndice adjunto; y,
- d) aprobar el Proyecto como texto de Resolución.

RESOLUCIÓN A17-**

**CRITERIOS Y DIRECTRICES EN MATERIA DE SERVICIO AL CLIENTE
Y CALIDAD TOTAL**

CAPÍTULO TERCERO

**DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS Y DE LOS OPERADORES DE SERVICIOS
AEROPORTUARIOS**

3.1 PRINCIPIOS GENERALES

Corresponde al operador aeroportuario brindar todos los servicios requeridos en las instalaciones aeroportuarias, bajo principios de calidad total, igualdad y equidad en el trato y orientados a satisfacer las demandas de los usuarios.

3.2 ATENCIÓN, INFORMACIÓN Y SERVICIO AL USUARIO

3.2.1 Derechos de los usuarios y deberes del operador

3.2.1.1 En relación con la atención, información y servicio al usuario

En relación con la atención, información y servicio para el usuario, el operador aeroportuario deberá:

- a) Brindar una atención respetuosa y cortés a los usuarios de la terminal aérea (pasajeros, líneas aéreas, compañías de seguridad, instituciones del Estado, etc.).
- b) Colaborar prioritariamente con la atención de personas con necesidades especiales.
- c) Disponer de un adecuado sistema de comunicación informativo de vuelos que incluya medios efectivos, tales como: paneles, monitores, altavoces claramente audibles, etc., de modo que los pasajeros y el público estén informados debidamente de las llegadas, salidas y cancelación de los vuelos y especialmente de todo cambio de último momento en las horas de salida y llegada y en los números de las puertas.
- d) Disponer de un adecuado sistema de señalización, que oriente adecuadamente a los usuarios en las instalaciones aeroportuarias.
- e) Garantizar las condiciones sanitarias adecuadas.
- f) Ofrecer y mantener las condiciones necesarias para garantizarles a los usuarios las mayores comodidades posibles, tales como: sillas, baños, escaleras mecánicas y fijas, ascensores, bebederos de agua, lugares para cambiar pañales, basureros, ventilación, iluminación, teléfonos, facilidades para personas discapacitadas, embarazadas o de edad avanzada. Del mismo modo, facilitará en lo posible el

funcionamiento de restaurantes y cafeterías, droguerías y puestos de periódicos o revistas en el respectivo aeropuerto.

- g) Disponer en el aeropuerto de una cantidad suficiente de aparatos telefónicos, al servicio de los usuarios, teniendo en consideración las personas con discapacidad.
- h) Velar por que existan medios adecuados de transporte para el desplazamiento terrestre de los usuarios.
- i) Promover todo tipo de medio o método de “educación al usuario” que facilite el conocimiento de este en cuanto a sus derechos y deberes, a efectos de que pueda ejercerlos plena, satisfactoria y debidamente.

3.2.1.2 En relación con la infraestructura

En relación con la infraestructura destinada a la prestación de los servicios aeroportuarios, el operador deberá:

- a) Poner a disposición de las líneas aéreas la cantidad necesaria de mostradores (*counters*) para que la atención de los pasajeros sea lo más ágil posible.
- b) Disponer de infraestructura adecuada para atender las operaciones de los vuelos en una forma ágil y sin congestiónamiento.
- c) Proveer rampas y facilidades para el desplazamiento de personas discapacitadas.
- d) Disponer de suficientes fajas o bandas transportadoras, para que el equipaje sea entregado en el menor tiempo posible a los pasajeros.
- e) Proveer un mantenimiento preventivo a los equipos del aeropuerto con el fin de disminuir la posibilidad de que estos fallen y, por ende, se atrase la atención de los usuarios.
- f) Dotar del espacio necesario las oficinas de planes de vuelo para la atención y cómoda estadía de los tripulantes y personal de las líneas aéreas.
- g) Disponer de áreas para las líneas aéreas, áreas de espera, de circulación; y, para los organismos gubernamentales, telecomunicaciones, seguridad, primeros auxilios, mantenimiento, áreas de carga, áreas comerciales, etc.
- h) Proporcionar las instalaciones adecuadas para que los usuarios puedan realizar el cambio legal de divisas extranjeras cotizables.
- i) Disponer de instalaciones adecuadas para la administración de las medidas de sanidad pública, veterinaria, fitosanitaria, aplicables a aeronaves, tripulantes, pasajeros, equipaje, mercancías, correo y suministros.

- j) Disponer de estacionamientos de automóviles, suficientemente amplios, y con suficientes casetas para agilizar la atención durante la entrada y salida de los vehículos y personas.
- k) Asignar en forma óptima puestos de estacionamiento lo más cerca posible del edificio terminal, para la descarga y carga rápidas.
- l) Planificar espacios de estacionamiento de aeronaves que no se encuentran en operaciones de embarque o desembarque ni de carga o descarga, para evitar que obstruyan la circulación del tráfico en la plataforma.
- m) Facilitar en los puestos de estacionamiento de aeronaves el fácil acceso a los medios necesarios (comunicación, materiales, etc.) para la ejecución rápida de todas las operaciones de servicio.
- n) Proporcionar instalaciones para abastecer de combustible a las aeronaves de una forma segura y ágil.
- ñ) Contar con sistemas informáticos adecuados a disposición de las líneas aéreas que permitan el desembarque y embarque de pasajeros, sin demoras.
- o) Proveer áreas de circulación adecuadas mediante vías de paso lo más directas posible sin que haya cruces entre la circulación de pasajeros y la de equipajes, ni entre los diferentes circuitos.
- p) Proporcionar a la terminal vías de acceso fáciles y rápidas para los pasajeros y sus equipajes que lleguen al aeropuerto utilizando medios de transporte de superficie.
- q) Establecer puestos de entrega de equipaje lo más cerca posible de los puntos de llegada del transporte de superficie.
- r) Facilitar equipo especializado para llevar a cabo la tarea de control y revisión de equipaje, que permita acelerar el proceso.
- s) Facilitar sistemas mecánicos apropiados al volumen de tráfico y capaces de clasificar, transportar y cargar grandes cantidades de equipaje en un lapso mínimo de tiempo.
- t) Proveer instalaciones para el almacenamiento del equipaje rezagado en los aeropuertos, a fin de recogerlos más tarde.
- u) Proporcionar un área adecuada que permita a los pasajeros identificar y retirar rápidamente su equipaje.
- v) Disponer de un número suficiente de puestos de control de manera que se pueda despachar a los pasajeros y tripulantes que lleguen, a la mayor brevedad posible.

- w) Disponer de una terminal exclusiva de carga, para que las aeronaves de carga lleguen hasta esta y se proceda al despacho dentro de la misma.
- x) Proporcionar acceso fácil y rápido a las terminales de carga, teniendo en cuenta el espacio requerido por los camiones de grandes dimensiones, para efectuar las maniobras necesarias al colocarse en posición.
- y) La terminal de carga debe estar provista de puestos de entrega y recepción adaptables a la altura de las plataformas de los camiones.
- z) Proporcionar medios mecánicos y automatizados para cargar, descargar, transportar y almacenar la carga.
- aa) Disponer de un sistema eficaz e higiénico de eliminación de excrementos, basuras, aguas residuales, desechos, alimentos no consumidos, residuos alimenticios, y otras materias peligrosas para la salud.

3.2.1.3 En relación con la calidad total del servicio al cliente

En relación con la calidad total del servicio al cliente, el operador aeroportuario deberá:

- a) Establecer o coordinar con la autoridad competente, el procedimiento mediante el cual los usuarios podrán presentar sus reclamos y sugerencias (oficina de atención de quejas, terminales electrónicas, correos, etc.).
- b) Atender los reclamos de los usuarios relacionados con los servicios aeroportuarios, en un tiempo prudencial (horas/días).

3.2.1.4 En relación con los operadores de servicios aéreos comerciales

En relación con los operadores de servicios aéreos comerciales, los operadores aeroportuarios deberán:

- a) Indicar a las líneas aéreas que explotan servicios regulares y no regulares, con suficiente antelación a las temporadas de tráfico altas, toda limitación que pueda aplicarse (de infraestructura, mantenimiento, etc.), a fin de ajustar el tráfico a la capacidad del aeropuerto.
- b) Velar por que los explotadores cumplan con su obligación de proporcionar información oportuna y actualizada de todos los datos pertinentes a los vuelos, incluyendo las modificaciones de última hora, a los funcionarios responsables del manejo del sistema de información.

3.2.2 Deberes de los usuarios y derechos de los operadores

Los pasajeros usuarios de la infraestructura aeroportuaria deberán:

- a) Hacer buen uso de las instalaciones aeroportuarias puestas a su servicio.
- b) Dar un tratamiento respetuoso a las personas que prestan sus servicios en el aeropuerto y a los demás usuarios.
- c) Acatar las disposiciones sobre seguridad aeroportuaria, evitando principalmente portar armas u objetos prohibidos dentro del aeropuerto así como ingresar a las áreas prohibidas o restringidas del mismo.
- d) Acatar las disposiciones de tipo sanitario evitando arrojar basura en lugares inadecuados así como la tenencia en los aeropuertos de alimentos, animales o plantas y demás elementos de origen vegetal sin las debidas medidas de control.
- e) Acatar las instrucciones del operador o de las aerolíneas pertinentes a la seguridad o al transporte aéreo.
- f) Observar buena conducta evitando fomentar disturbios o desórdenes en las instalaciones aeroportuarias.
- g) Acceder a las salas de embarque o zonas de migración cuando se le indique y permanecer en ellas conforme sea requerido.
- h) Abstenerse de obstruir la circulación de personas colocando equipajes u otros objetos en pasillos, escaleras u otros lugares inapropiados, evitando además dejarlos abandonados en cualquier parte.
- i) Abstenerse de fumar en lugares no autorizados.

CAPÍTULO CUARTO

CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO

4.1 DEBERES DE LAS AUTORIDADES AERONÁUTICAS O AUTORIDADES COMPETENTES

Las autoridades aeronáuticas o autoridades competentes facilitarán el establecimiento de sistemas de control de calidad del servicio, para lo cual deberán:

- a) Contar con un “Plan Maestro del Desarrollo Aeroportuario” que permita ir desarrollando las instalaciones aeroportuarias, de acuerdo a las necesidades de la actividad aeronáutica, y con el propósito de brindar un servicio eficiente y de calidad a los diferentes usuarios de las terminales aeroportuarias.

- b) Velar conforme a su competencia por el cumplimiento de las normas de calidad, cantidad, confiabilidad, continuidad, oportunidad y prestación óptima de dichos servicios.
- c) Velar por que los niveles de capacidad en los aeropuertos sean conformes con los lineamientos internacionales de la OACI así como otras organizaciones relacionadas con la industria.
- d) Evaluar el desempeño relacionado con el mantenimiento y conservación de los aspectos aeronáuticos de los aeropuertos, así como los niveles de satisfacción del usuario de los servicios prestados.
- e) Disponer de un sistema de supervisión que vigile el desempeño del operador aeroportuario, el cual deberá contar con personal debidamente capacitado para tal fin.
- f) Examinar y conducir inspecciones aleatorias, con la frecuencia y énfasis que estime pertinente.
- g) Colaborar con el operador aeroportuario en todo lo necesario para exigir y mantener los niveles de calidad exigidos en los servicios de los aeropuertos.
- h) Utilizar los resultados de la encuesta para controlar el desempeño del operador, de los concesionarios, las aerolíneas y los servicios prestados por el Estado, así como los problemas de capacidad del aeropuerto.
- i) Controlar el desempeño del operador aeroportuario mediante el sistema de supervisión.
- j) Instaurar la Comisión Nacional de Facilitación, a efectos de que los diferentes entes gubernamentales (migración, aduanas, aeronáutica civil, seguridad pública, narcóticos, sanidad vegetal, entidad de turismo, operadores aeroportuarios, etc.) y aerolíneas, dispongan de un foro que permita garantizar el cumplimiento de lo establecido en el Anexo 9 (Facilitación) al Convenio sobre Aviación Civil Internacional.
- k) Establecer en la regulación un programa nacional de control de calidad de la seguridad de la aviación civil para que los operadores aeroportuarios, operadores del transporte aéreo y prestador de servicios, establezcan sistemas de calidad en la aplicación de las medidas y procedimientos de seguridad física.

4.2

DEBERES DEL OPERADOR AEROPORTUARIO

- a) Cumplir con procedimientos, normas y estándares de calidad previamente establecidos en el programa de control de calidad en la prestación de los servicios aeroportuarios.

- b) Someterse a los procedimientos y requisitos de evaluación de la calidad del servicio que establezca la autoridad competente.
- c) Desarrollar y ejecutar un programa de control de calidad, en el cual indicará los procedimientos, las normas y los estándares de calidad.
- d) Someterse a mecanismos de control de calidad bajo estándares cualitativos y cuantitativos en las siguientes materias:
 - Estándares de calidad del desempeño (basados en niveles mínimos aceptables de servicios medidos en términos de frecuencia y regularidad de los servicios prestados).
 - Estándares de capacidad aeroportuaria (basados en requerimientos mínimos de áreas y medidos por fórmulas matemáticas de congestiónamiento por áreas, de conformidad con las fórmulas y principios de la IATA).
 - Estándares de percepciones de usuarios (basados en encuestas a los usuarios y medidos en un análisis cualitativo de la percepción de los mismos).
- e) Diseñar y realizar una encuesta anual en los aeropuertos para evaluar su gestión y adoptar los correctivos.
- f) Adoptar un plan de mejoramiento de la calidad y cumplir su desarrollo.
- g) Presentar, a la autoridad competente, un manual de operaciones para establecer procedimientos para la calidad de servicio, criterios de evaluación y normas de medición, de acuerdo a las normas vigentes de ISO 9000 o un equivalente, y las mejores prácticas utilizadas mundialmente en aeropuertos internacionales.
- h) Adoptar y desarrollar un plan de control de calidad, estableciendo las normas para el desempeño en las instalaciones y servicios del aeropuerto e identificando las oportunidades para mejorarlo en forma progresiva.
- i) Establecer programas de capacitación para el personal en el que se introducirán los conceptos de la administración de calidad total especializado en la gestión aeroportuaria.
- j) Implementar un plan del control de calidad en la prestación de los servicios de mantenimiento de sus instalaciones, orientado a la administración de la calidad total y mejoramiento continuo del programa de mantenimiento.
- k) Acatar al registro ISO-9002, lo cual ofrece un sistema globalmente reconocido orientado a la satisfacción del usuario.
- l) Participar en la Comisión Nacional de Facilitación y acatar los lineamientos establecidos por esta. Asimismo, deberán instaurar un Comité de Facilitación Aeroportuaria, cuya función será cumplir con las normas relativas a la facilitación.

- m) Implantar sistemas de calidad que garanticen la eficiencia y eficacia del programa de seguridad del aeropuerto, para el cumplimiento de la normatividad en materia de seguridad aeroportuaria.

4.3 DEBERES DEL ENTE REGULADOR DE LA AVIACIÓN CIVIL EL TRANSPORTE AÉREO Y LOS SERVICIOS AEROPORTUARIOS

La función del ente regulador deberá ser desempeñada por la autoridad aeronáutica o por el órgano competente designado por cada Estado. Dicha función comprende:

- a) Realizar una audiencia informativa anual donde estarán presentes la autoridad aeronáutica o autoridad competente, el responsable de la gestión aeroportuaria y facultativamente los contratistas o concesionarios y usuarios del aeropuerto, con el fin de discutir los resultados de la encuesta, inspecciones, denuncias, quejas y sugerencias presentadas directamente por los usuarios y las soluciones propuestas en el plan de mejoramiento de la calidad.
- b) Condicionar las tarifas al cumplimiento del plan de mejoramiento de la calidad.
- c) En caso de incumplimiento del plan, conceder plazos para la subsanación correspondiente y aplicar las sanciones a que haya lugar.
- d) Propiciar mecanismos de participación de los usuarios que garanticen la adecuada atención de sus planteamientos.

APÉNDICE B

Se podrán utilizar como guías de orientación, los siguientes parámetros para preparar su programa de calidad y de control de calidad total.

Área de Responsabilidad	Medida del Desempeño	Usuario/Cliente	Tipo de Servicio
<u>Pistas, rampas y calles de rodaje</u>			
	a) Costo del mantenimiento por metro cuadrado	Aerolíneas	Desempeño del Operador
	b) Capacidad del Aeropuerto (número de vuelos en las horas de mayor congestión)	Aerolíneas	Capacidad
	c) Tiempo promedio desde que aterriza el avión hasta que el pasajero desembarca	Aerolíneas / Pasajeros	Desempeño del Operador
	<i>Medidas adicionales</i>		
	d) Porcentaje de movimientos de aeronaves de aerolíneas para los cuales no hay puerta de contacto disponible	Aerolíneas / Pasajeros	Capacidad
	e) Desempeño puntual del servicio de autobús en el campo aéreo, como porcentaje del total	Aerolíneas / Pasajeros	Desempeño del Operador
<u>Terminales</u>			
	a) Costo del mantenimiento por metro cuadrado	Pasajeros	Desempeño del Operador
	b) Número de horas por jornada	Pasajeros	
	c) Número de empleados por jornada	Pasajeros	
	d) Número de jornadas	Pasajeros	
	e) Tiempo de respuesta ante reparaciones de emergencia	Aerolíneas / Pasajeros	Desempeño del Operador
	<i>Medidas adicionales</i>		
	f) Costo de servicio de limpieza por m ²	Pasajeros	Desempeño del Contratista
	g) Costo O&M de la Terminal por pasajero	Pasajeros	Desempeño del Operador
<u>Terminal de Carga (CTRM)</u>			
	a) Tiempo promedio para el movimiento de carga (dentro de la terminal)	Aerolíneas / compañías de embarque	Desempeño del Operador

Área de Responsabilidad	Medida del Desempeño	Usuario/Cliente	Tipo de Servicio
	b) Carga perdida o dañada como porcentaje del total de carga manejada	Aerolíneas / compañías de embarque	Desempeño del Operador
	Medidas adicionales		
	c) Costo / Kg. de la carga total en la terminal de carga	Aerolíneas / compañías de embarque	Desempeño del Operador
	d) Ingreso / Kg. de la terminal de carga	Aerolíneas / compañías de embarque	Desempeño del Operador
	e) Tasa de quejas/embarques manejados		
<u>Calidad del Servicio</u>			
	a) Presupuesto de operación y mantenimiento por pasajero	Pasajeros	Desempeño del Operador
	b) Presupuesto para mano de obra por pasajero	Pasajeros	Desempeño del Operador
	c) Costo de mano de obra como porcentaje de los costos totales	Pasajeros	Desempeño del Operador
	Medidas adicionales		
	d) Calificación total encuesta anual de pasajeros	Pasajeros	Desempeño del Operador
<u>Productividad de la Mano de Obra</u>			
	a) Número de pasajeros por empleado del aeropuerto	Pasajeros	Desempeño del Operador
	b) Ingreso bruto por empleado	Pasajeros	Desempeño del Operador
	c) Ingreso neto de operación por empleado	Pasajeros	Desempeño del Operador
<u>Desempeño en la Generación de ingresos</u>			
	a) Ingreso no relacionado con la aeronáutica como porcentaje del ingreso total	Pasajeros	Desempeño del Operador
	b) Ingreso relacionado con la aeronáutica por pasajero	Pasajeros	Desempeño del Operador
	c) Ingreso no relacionado con la aeronáutica por pasajero	Pasajeros	Desempeño del Operador

Área de Responsabilidad	Medida del Desempeño	Usuario/Cliente	Tipo de Servicio
<u>Actividades Comerciales</u>			
	a) Ingreso derivado de las concesiones e ingresos por pasajero	Pasajeros	Desempeño del Operador
	b) Ingreso bruto derivado de ventas/m ²	Pasajeros	Desempeño del Operador
	c) Ingreso neto/m ²	Pasajeros	Desempeño del Operador
<u>Otros</u>			
	a) Horas/empleados-capacitación y educación	Pasajeros	Desempeño del Operador
	b) Costos de planilla/empleado	Pasajeros	Desempeño del Operador
	c) Costo de mercadeo/pasajero	Aerolíneas / Pasajeros	Desempeño del Operador
<u>Administración Financiera</u>			
	a) Informes trimestrales y anuales	Aerolíneas / Pasajeros	Desempeño del Operador
	b) Seguimiento de cuentas por cobrar		Desempeño del Operador
	c) Programa de control de calidad	Todos los clientes	Desempeño del Operador

La presente Resolución reemplaza a la Recomendación A16-16.

APÉNDICE A

DEPARTAMENTO SERVICIO AL CLIENTE "S.A.C"

PARA AEROLINEAS _____ ES DE VITAL INTERES CONOCER SUS OPINIONES, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES CON RESPECTO AL SERVICIO OFRECIDO, POR TAL RAZON LO INVITAMOS A DILIGENCIAR ESTE FORMULARIO.

Para poder atender su reclamación es indispensable diligenciar todos los campos que se detallan a continuación

CONSECUTIVO QUEJA _____

Ciudad

Fecha

AÑO	MES	DÍA

Lugar de Recepción:

Apto ☐	Oficina ☐
-------------------------------	----------------------------------

Nombre Pasajero

Documento ID:

cc	ti	ps	ce
----	----	----	----

Numero ID

Dirección Residencia

Ciudad de Residencia

País

Contacto en Col.

Teléfono Permanente

Teléfono Temporal

Celular

E-Mail

INFORMACIÓN DE LA AEROLÍNEA O AGENCIA DE VIAJES

Aerolínea y/o Agencia de Viaje

Fecha de vuelo:

AÑO	MES	DÍA

Hora del vuelo:

	AM
	PM

Numero de Vuelo:

Ruta:

Origen:	Destino:

Trayectos en Conexión:

Descripción de la Queja (Seleccione con una X el o los motivos de la reclamación)

N.	X	N.	X	Aplicativo
1	☐	7	☐	Daño o saqueo del equipaje
2	☐	8	☐	Perdida y/o extravió de equipaje
3	☐	9	☐	Sobreventa
4	☐	10	☐	Reserva
5	☐			Información Deficiente:
6	☐	11	☐	Otros:

SOPORTES QUE SE ANEXAN:

☐ BILLETE DE PASAJE

☐ PASABORDO

☐ ETIQUETA DE EQUIPAJE _____

☐ N° ETIQUETA _____

☐ RECORD DE RESERVA

☐ CUPON DE VUELO

☐ P.I.R. INFORME IRREGULARIDAD EQUIPAJE N° _____

☐ PESO EQUIPAJE FACTURADO _____

☐ PESO EQUIPAJE ENTREGADO _____

☐ OTROS

RELATO DE LOS HECHOS

FIRMA PASAJERO _____

ESPACIO PARA USO DE LA AEROLINEA

COLABORADOR QUE LO ATENDIÓ _____

INFORME DE ATENCIÓN INMEDIATA AL CLIENTE _____

COMPENSACIONES OTORGADAS AL PASAJERO

N.	X		N.	X	
1		Llamada Telefónica	7		Gastos Primarios \$
2		Refrigerio	8		Endoso con otro aerolínea
3		Alimentación	9		Bonos y/o MCO
4		Efectivo (\$)	10		Tiquetes
5		Hotel Voucher	11		Otros
6		Gastos de Traslado y/o Transporte \$			

COMPENSACIÓN ACEPTADA POR EL PASAJERO

Manifiesto mi entera conformidad con la compensación recibida de acuerdo con este documento, liberando a la empresa de toda responsabilidad

Nombre Pasajero _____

Funcionario Aerolínea _____

Firma _____

Firma _____