

COMISSÃO LATINO-AMERICANA
DE AVIAÇÃO CIVIL



LATIN AMERICAN CIVIL
AVIATION COMMISSION

COMISIÓN LATINOAMERICANA DE AVIACIÓN CIVIL

SECRETARÍA
APARTADO 27032
LIMA, PERÚ

CLAC/GEPEJTA/21-NE/15
18/06/08

**VIGÉSIMO PRIMERA REUNIÓN DEL GRUPO DE EXPERTOS EN ASUNTOS POLÍTICOS,
ECONÓMICOS Y JURÍDICOS DEL TRANSPORTE AÉREO (GEPEJTA/21)**

(Bogotá, Colombia, 18 al 20 de junio de 2008)

**Cuestión 1 del
Orden del Día:**

Transporte y política aérea

**Cuestión 1.6 del
Orden del Día:**

**Resolución A17-5 “Criterios y directrices en materia de servicio al
cliente y calidad total en los servicios aéreos y aeroportuarios”
(Capítulos 7 y 8)**

(Nota de estudio presentada por ACI-LAC)

Sobre el Capítulo Séptimo de la Resolución

1 La CLAC ha emitido la resolución A17-05 sobre “Criterios y Directrices en Materia del Servicio al Cliente y Calidad Total”. En el Capítulo Séptimo se indican los deberes y derechos de los usuarios y de los operadores de servicios aeroportuarios.

2 Sobre este mismo Capítulo el artículo 73 menciona textualmente:

“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.”

Sobre lo anterior cabe destacar que los servicios requeridos deberán ir acorde con las particularidades propias de cada mercado y aeropuerto, haciendo imperiosa la necesidad de

especificar que los servicios se deberán proporcionar “considerando especialmente los volúmenes de tráfico, las dimensiones de los aeropuertos, y a las particularidades de cada uno de los aeropuertos”.

3 En los artículos subsecuentes de este capítulo se presenta una incongruencia que es necesario remarcar, ya que aunque el título indica “deberes y derechos” tanto de los usuarios como de los operadores. El capítulo no contempla los “derechos” y únicamente se establecen los “deberes” de cada parte como siguen:

- Treinta y nueve puntos/deberes que incluyen prestación de servicios e infraestructura que implican no solo servicios aeroportuarios, sino también servicios intermedios
- Nueve Puntos/deberes para los Usuarios Finales-Clientes, los cuales únicamente contemplan conductas sanas dentro de las instalaciones aeroportuarias.

4 Como se puede observar en el análisis anterior, no se contemplan los “deberes” de los “Usuarios” Intermedios tales como aerolíneas u otras empresas que utilizan las instalaciones aeroportuarias para sus actividades comerciales.

Propuesta de medidas prácticas al Grupo de Expertos

5 Se invita al grupo de expertos del GEPEJTA a considerar lo expuesto a realizar análisis de la propuesta de modificación de este capítulo, la cual se presenta **adjunta**

Secretaría Regional de ACI-LAC Aeropuerto Manuel Crescencio Rejon, Merida, Yucatan – México Info@aci-lac.aero www.aci-lac.aero
--

PROYECTO DE RECOMENDACIÓN 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, considerando especialmente los volúmenes de tráfico, las dimensiones de los aeropuertos y las particularidades de cada uno de los aeropuertos

Corresponde a los usuarios – pasajeros y usuarios - aerolíneas dar cumplimiento a todas las previsiones y requisitos establecidos por el Operador Aeroportuario con respecto del uso de las instalaciones aeroportuarias, de conformidad con las legislaciones locales vigentes aplicables.

3.2 ATENCIÓN, INFORMACIÓN Y SERVICIO AL USUARIO - PASAJERO

3.2.1 Derechos de los usuarios - pasajeros

3.2.1.1 Atención, información y servicio al usuario

El pasajero tiene derecho a:

- a) Recibir una atención respetuosa y cortés;
- b) Atención prioritaria en caso de necesidades especiales (PMR) de parte del Operador Aeroportuario y de la línea aérea transportadora según las legislaciones locales vigentes y el respectivo contrato de transporte.
- c) Disponer de un adecuado sistema de comunicación informativo de vuelos.
- d) Disponer de un adecuado sistema de señalización, que oriente adecuadamente a los usuarios en las instalaciones aeroportuarias.
- e) Condiciones sanitarias adecuadas.
- f) 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, restaurantes y cafeterías, droguerías y puestos de periódicos o revistas..

- g) Contar con todos los servicios comerciales, medios de telecomunicaciones, acceso a internet, correo electrónico, etc.
- h) Contar con medios adecuados de transporte para el desplazamiento terrestre hacia y desde el aeropuerto.
- i) Contar con sistemas de “información al pasajero” 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 Derechos de los usuarios – aerolíneas en relación con la infraestructura

Sujeto a que soliciten oportuna y adecuadamente al operador aeroportuario las instalaciones aeroportuarias, y de acuerdo a las condiciones económicas (tasas, cargos, precios) técnico-operativos y medioambientales establecidas por el operador aeroportuario o resulten aplicables según la legislación local y las disponibilidades de espacios y recursos aeroportuarios de cada aeropuerto (según sus dimensiones) o sistema aeroportuario las usuarias – aerolíneas tienen derecho a:

- a) Utilizar la cantidad disponible de mostradores (*counters*) para la atención de los pasajeros;
- b) Utilizar la infraestructura disponible para atender las operaciones de los vuelos;.
- c) Utilizar rampas y facilidades disponibles para el desplazamiento de personas discapacitadas.
- d) Utilizar las fajas o bandas transportadoras disponibles, para que el equipaje sea entregado a los pasajeros.

- f) Utilizar espacio necesario disponible para las oficinas de planes de vuelo para la atención y cómoda estadía de los tripulantes y personal de las líneas aéreas.
- g) Utilizar áreas disponibles para las líneas aéreas, áreas de espera, de circulación;
- h) Disponer de instalaciones disponibles para la administración de las medidas de sanidad pública, veterinaria, fitosanitaria, aplicables a aeronaves, tripulantes, pasajeros, equipaje, mercancías, correo y suministros.
- i) 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.
- j) Utilizar los puestos de estacionamiento disponibles lo más cerca posible del edificio terminal, para la descarga y carga rápidas.
- k) Utilizar instalaciones disponibles para abastecer de combustible a las aeronaves de una forma segura y ágil.
- l) Utilizar los con sistemas informáticos disponibles que permitan el embarque de pasajeros.
- m) Utilizar el equipo especializado disponible para llevar a cabo la tarea de control y revisión de equipaje, que permita acelerar el proceso.
- s) Utilizar los sistemas mecánicos disponibles al volumen de tráfico y capaces de clasificar, transportar y cargar grandes cantidades de equipaje en un lapso mínimo de tiempo.
- t) Utilizar las instalaciones disponibles para el almacenamiento del equipaje rezagado en los aeropuertos, a fin de recogerlos más tarde.

- u) Utilizar el área adecuada disponible que permita a los pasajeros identificar y retirar rápidamente su equipaje.
- v) Utilizar un número disponible de puestos de control de manera que se pueda despachar a los pasajeros y tripulantes que lleguen, a la mayor brevedad posible.
- x) Utilizar los accesos a las terminales de carga disponibles, teniendo en cuenta el espacio requerido por los camiones de grandes dimensiones, para efectuar las maniobras necesarias al colocarse en posición.
- z) Utilizar medios mecánicos y automatizados disponibles 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 según la legislación vigente en cada Estado.

Establecer o coordinar con la autoridad competente el catálogo de infracciones al servicio aeroportuario (y su respectivo procedimiento) aplicable a los usuarios – pasajeros u usuarios – aerolíneas.

3.2.1.4 *Obligaciones de los operadores aeroportuarios y de los usuarios de la infraestructura aeroportuaria (usuarios – pasajeros y usuarios – aerolíneas)*

En relación los usuarios – aerolíneas, los operadores aeroportuarios deberán:

- a) Indicar a las líneas aéreas que explotan servicios regulares y no regulares, la disponibilidad de la infraestructura según las circunstancias del caso y toda otra limitación que pueda aplicarse (de infraestructura, mantenimiento, etc.)
- b) Velar por que los usuarios – aerolíneas cumplan con su obligación de proporcionar información oportuna y actualizada de todos los datos pertinentes a los vuelos.

3.2.2 Deberes de los usuarios - pasajeros

Los usuarios pasajeros 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.

3.2.3. Deberes de los usuarios –aerolíneas

Los usuarios –aerolíneas de la infraestructura aeroportuaria deberán:

Hacer buen uso de las instalaciones aeroportuarias puestas a su servicio.

Dar un tratamiento respetuoso a las personas que prestan sus servicios en el aeropuerto y a los demás usuarios.

- a) Acatar las disposiciones sobre seguridad aeroportuaria..
- b) Acatar las disposiciones de tipo sanitario
- c) Acatar las instrucciones del operador aeroportuario pertinentes a la seguridad operacional (Rampa, puentes, etc.).
- d) Acatar las disposiciones sobre facilitación establecidas por el operador aeroportuario.
- e) Observar buena conducta al realizar sus actividades en las instalaciones aeroportuarias.
- f) Acceder a las zonas restringidas del aeropuerto de acuerdo a las autorizaciones de acceso establecidas por el operador aeroportuario.
- g) Utilizar la infraestructura aeroportuaria y bienes del aeropuerto de manera adecuada según las condiciones contractuales, legales o regulatorias vigentes en cada aeropuerto,
- h) Suscribir los contratos de utilización de la infraestructura aeroportuaria establecidos por el operador aeroportuario.
- i) Cumplir con pagar puntualmente (en tiempo y forma) las tasas, precios y cargos aeroportuarios vigentes en cada aeropuerto o sistema aeroportuario,
- j) Someter a conocimiento del operador aeroportuario y/o autoridad competente para su aprobación el programa de vuelos y franjas horarias (slots) con la suficiente antelación posible según el tipo de vuelo que se trate, de manera tal que los servicios aeroportuarios puedan ser razonablemente previstos y las operaciones razonablemente programadas.
- k) Realizar todas sus operaciones de aeronaves, equipos y actividades en el aeropuerto de acuerdo a los estándares medioambientales establecidos por el operador aeroportuario y/o las autoridades competentes.
- l) Reintegrar en tiempo y forma los espacios asignados por los operadores aeroportuarios una vez finalizados los contratos o acuerdos suscriptos o cuando suspendan o finalicen sus operaciones en los aeropuertos de forma tal de no obstaculizar el normal desarrollo y explotación de los espacios.

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 sujeto a la legislación local y las políticas vigentes en cada Estado, 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, , , continuidad, regularidad, eficiencia y eficacia 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 aeroportuarias relacionadas con la industria.
- d) Evaluar el desempeño relacionado con el mantenimiento y conservación 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) Colaborar con el operador aeroportuario en todo lo necesario para exigir y mantener los niveles de calidad exigidos en los servicios de los aeropuertos.
- g) 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.
- h) Controlar el desempeño del operador aeroportuario mediante el sistema de supervisión.
- 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 establecidos en el régimen legal aplicable a cada aeropuerto o sistema aeroportuario de cada Estado..

- 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 de las actividades a cargo de los operadores aeroportuarios (excluyendo las actividades realizadas en forma conjunta con otros usuarios de la infraestructura aeroportuaria);
 - Estándares de capacidad aeroportuaria;
 - Estándares de percepciones de usuarios
- e) Diseñar y realizar encuestas en los aeropuertos para evaluar su gestión y, adoptar los correctivos según corresponda a sus actividades.
- f) 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.
- g) 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.
- h) 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.
- i) 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) En caso de incumplimiento del plan, conceder plazos para la subsanación correspondiente y aplicar las sanciones a que haya lugar.
- c) Propiciar mecanismos de participación de los usuarios de acuerdo al esquema de consulta a los usuarios establecidos por la OACI ;