

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/16
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 Primero 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 Primero las definiciones de los términos a utilizar en dicho documento.

2 En este Capítulo se maneja como definición de “Usuario” tanto a los pasajeros como a las aerolíneas y otras instituciones que se desempeñan dentro de la infraestructura aeroportuaria tal y como se indica textualmente a continuación.

“Usuario: personas que utilizan los servicios aéreos y/o aeroportuarios en calidad de pasajeros, incluyendo aquellas personas naturales o jurídicas que intervienen en la actividad del transporte aéreo como “operadores”, que para el buen desempeño de su labor requieren de los medios idóneos. Abarca tanto el concepto de pasajero, como el de operador;

entendiéndose transportistas aéreos, compañías de seguridad, instituciones del Estado y otros concesionarios.”

3 En este mismo capítulo también se indica la siguiente definición:

“Cliente: persona que compra en un establecimiento o utiliza sus servicios”

De esta manera “Cliente” queda comprendido en la definición mencionada en el punto 2, pero con la aplicándose específicamente a los “Usuarios” “Finales”, es decir, quienes adquieren un bien o servicio para uso propio o directo.

4 De lo anterior, se clarifica, que ninguna empresa/organización que utilice la infraestructura aeroportuaria, ya sea por concesión o arrendamiento, para desempeñar sus actividades comerciales podrán ser definidas como “Clientes”.

5 Resulta indispensable definir un término apropiado para las organizaciones/Empresas “Usuarios” de los servicios e infraestructura aeroportuaria para el desarrollo de sus actividades comerciales –venta de bienes y/o servicios a los “Clientes”.

Propuesta de medidas prácticas al Grupo de Expertos

6 Conforme a lo expresado, se invita al grupo de expertos del GEPEJTA a considerar lo expuesto para denominar a estas compañías aéreas, empresas de handling, etc. como “Usuarios Intermedios”, pudiendo definirse de la siguiente manera:

7 Empresa o persona jurídica que requieren prestar servicios directos o relacionados con la transportación de pasajeros y/o carga.

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