

**SÉPTIMA REUNIÓN DEL GRUPO DE EXPERTOS EN ASUNTOS POLÍTICOS,  
ECONÓMICOS Y JURÍDICOS DEL TRANSPORTE AÉREO (GEPEJTA/7)**

(La Habana, Cuba, 28 al 30 de marzo de 2001)

**Cuestión 8 del  
Orden del Día:**

**Servicio al cliente y calidad total**  
*Tarea Nro. 9 del Comité Ejecutivo*

(Nota de estudio presentada por la Secretaría)

**Antecedentes**

1. Cabe recordar que el Comité Ejecutivo durante su LVII Reunión acordó, entre otras cosas, incluir el tema de “Servicio al cliente y calidad total” dentro del Programa de Trabajo de la CLAC.
2. Al respecto, la Recomendación A14-2 (**Adjunto 1**) de la CLAC sobre “Derechos del Usuario”, al considerar necesario tutelar los derechos del usuario como principal sostén de la industria, hace referencia a los servicios que tiene derecho el usuario de la línea aérea; asimismo, recomienda la adopción de la “Cartilla de Derechos del Usuario del Servicio Aéreo” como texto de orientación.
3. Si bien este tema específico no ha sido tratado anteriormente, es necesario que los Estados proporcionen toda la información pertinente sobre si su Estado aplica alguna legislación y/o normatividad que ampare al cliente del servicio de transporte aéreo, ya sea dentro del marco específico o defensa del consumidor; o si las Administraciones de Aviación Civil de cada Estado o alguna institución realizan certificaciones a las líneas aéreas exigiendo el cumplimiento de normas para asegurar la calidad de los servicios que otorgan. Por este motivo, la Secretaría con fecha 5 de febrero de 2001, envió una comunicación a los Estados (EC16/24.2.4/009) a fin de

solicitar información al respecto.

### **Legislación de los Estados miembros de la CLAC**

4. A la fecha de elaboración de la presente nota de estudio sólo se recibió respuesta de tres Estados, las mismas que se detallan a continuación:

#### **Cuba:**

Existe el Decreto Ley 182 de normalización y calidad, que ordenan la base legal que requieren para su desarrollo armónico un conjunto de actividades de normalización y calidad, con el fin de contribuir a asegurar su actualización y dinamismo, teniendo en cuenta las tendencias actuales y las regulaciones del OMC.

#### **Ecuador:**

Este tema se encuentra expresamente contemplado en la siguiente legislación: Constitución Política, Capítulo 5 de los derechos colectivos, Sección Tercera, de los consumidores, Artículo 92; Código Aeronáutico, Título XI, Capítulo I, de la responsabilidad, Artículos del 225 al 237; Ley de Reformatoria a la Ley de Aviación Civil, Artículo 26, contiene artículos innumerados; y Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Registro Oficial N° 116, Suplemento de 10 de julio de 2000. De igual manera, se cuenta con una comisión especial encargada de proteger los derechos del consumidor en el Congreso.

La ley establece los mecanismos de control de calidad, los procedimientos de defensa del consumidor, la reparación e indemnización por deficiencias, daños y mala calidad de servicios y por la interrupción de éstos. El Estado protege los derechos de los consumidores y los usuarios y sanciona a los proveedores de los servicios. Esta protección se realiza a través de la Defensoría del Pueblo. De igual manera, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece, entre otros, los derechos y obligaciones de los consumidores; la regulación de la publicidad; las responsabilidades y obligaciones del proveedor de servicios, la protección a la salud y seguridad; control de calidad; infracciones y sanciones; y los términos de competencia.

Por otro lado, la Constitución Política señala que los proveedores de servicios “serán responsables civil y penalmente por la prestación del servicio, así como por las condiciones del producto que ofrezcan, de acuerdo con la publicidad efectuada”. “El Estado auspiciará la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, y adoptará medidas para el cumplimiento de sus objetivos. El Estado y las entidades seccionales autónomas responderán civilmente por los daños y perjuicios causados a los habitantes, por su negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.”

#### **Perú:**

“Actualmente en el Perú, existen normas que buscan velar los derechos del usuario del servicio de transporte aéreo, sea a través de la legislación aeronáutica o por medio de normas de defensa del consumidor. Dichas normas se encuentran recogidas en la Ley de Aeronáutica Civil, Ley N°

27261, su Reglamento – Decreto Supremo N° 054-88-TC y modificatorias; así como, a través de la función que cumple el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección a la Propiedad Intelectual – INDECOPI, por medio del Servicio de Protección al Turista – SPT o de la Comisión de Protección al Consumidor, basándose en el Decreto Legislativo N° 716 – Ley de Protección al Consumidor.

En cuanto a la Ley N° 27261, ésta regula, entre otros, el tema de la “responsabilidad” del transportista por daños causados: (a pasajeros y tripulación; a equipajes o carga transportada; como consecuencia de la inejecución total o parcial del contrato de transporte de pasajeros (cancelación, interrupción del vuelo, salida del vuelo antes de la hora programada y overbooking)). De este modo y ante cualquier hecho que se configure como tal, el usuario del servicio tiene derecho a reclamar al transportista inmediatamente lo que la Ley establece sin necesidad de recurrir a la vía judicial; empero, la legislación ha previsto mantener el derecho del usuario afectado a accionar judicialmente al transportista por los daños y perjuicios que considere se le han ocasionado.

Por su parte, el Servicio de Protección al Turista (SPT) del INDECOPI nace como un servicio independiente y especializado de dicho instituto con miras a promover la competitividad en el sector turístico, defendiendo los derechos de los turistas en general, con independencia de que sean usuarios de los turistas en general, tanto nacionales como extranjeros, atendiendo sus reclamos con el fin de ayudarlos a solucionar los problemas que éstos tengan relacionados con su viaje; esto es, los asiste, entre otros casos, frente al incumplimiento contractual por parte de las aerolíneas, agencias de viaje o establecimientos de hospedaje. De este modo, con este servicio se busca brindar una solución administrativa rápida, acorde con la situación de “turista”. Así, el INDECOPI a través del S.P.T., protege y defiende a los turistas como consumidores natos basándose en el Decreto Legislativo N° 716, Ley de Protección al Consumidor. EL S.P.T. intercede a favor de los turistas para que los servicios turísticos que éstos contraten en el Perú, sean proporcionados de manera adecuada, óptima y oportuna, esto es, tal como fueron ofrecidos originalmente. La labor del SPT se enmarca dentro de la búsqueda de una conciliación/mediación en una diligencia en la que las partes, con intermediación de un funcionario del SPT, puedan celebrar un acuerdo que ponga fin al conflicto; si las partes no conciliaran, la Comisión resolverá el reclamo sobre la base de las manifestaciones y pruebas presentadas por el denunciante y denunciado.

Bajo este orden de ideas, se puede concluir que aquel usuario del servicio de transporte aéreo afectado por un mal servicio o trato de parte de la línea aérea, puede recurrir al SPT del INDECOPI para una solución administrativa ágil y rápida, y/o recurrir a la vía judicial para solucionar su conflicto teniendo como base legal, entre otras, las disposiciones de la legislación aeronáutica que regula el tema de responsabilidad del transportista ante determinados actos.”

5. De las respuestas remitidas, se puede observar que algunos Estados cuentan con una institución u organismo que ampara los derechos del usuario en general. En este sentido, sería conveniente que el resto de Estados proporcionen información sobre sus legislaciones relativas a este tema y así poder contar con suficiente información que permita emitir una Decisión regional que garantice a los usuarios del transporte aéreo, un servicio eficiente con la más alta calidad.

### **Sistema ISO 9000**

6. Mundialmente existen sistemas como el ISO 9000 que ayudan a las empresas al aseguramiento de la calidad de los servicios que brindan. Este sistema está conformado por normas aceptadas internacionalmente para establecer, documentar y mantener un sistema efectivo de gestión y aseguramiento de la calidad de los productos y servicios. Cabe señalar que son muchos los beneficios que traería a una aerolínea la implementación de este sistema, como son el aumento de las rutas y servicios, la reducción de costos, confianza a los consumidores, fácil acceso a mercados internacionales, etc. Por tal motivo, como **Adjunto 2** se acompaña a la presente información detallada sobre este sistema a fin de que los Expertos la analicen y verifiquen la posibilidad de sugerir la implantación o no de estos sistemas en lo que al transporte aéreo regional se refiere.

### **Medidas propuestas al Grupo de Expertos**

7. Se invita al Grupo de Expertos a examinar la información presentada e intercambiar criterios, con el fin de sugerir al Comité Ejecutivo las medidas que estime pertinente.

## RECOMENDACIÓN A14-2

### DERECHOS DEL USUARIO

CONSIDERANDO que entre los objetivos de la CLAC se encuentra la obtención de un desarrollo ordenado y la mejor utilización del transporte aéreo;

CONSIDERANDO que resulta necesario tutelar los derechos del usuario como principal sostén de la industria;

CONSIDERANDO que el reconocimiento de tales derechos debe ser complementado con la confección de una cartilla que los detalle convenientemente.

LA XIV ASAMBLEA DE LA CLAC

RECOMIENDA A LOS ESTADOS MIEMBROS

1. Adoptar el siguiente régimen de atención al pasajero cuando se le deniegue el embarque, por razones que no le son imputables, teniendo reserva confirmada:
  - a) Las líneas aéreas deberán utilizar todos los medios a su alcance para proporcionar transporte sustitutivo en el primer vuelo disponible en alguna línea regular o no regular, incluyendo conexiones con espacio confirmado cuando estas últimas sean aceptables para el pasajero. El pasajero, a su elección, podrá optar por el transporte sustitutivo o por el reembolso del importe pagado; sin perjuicio del ejercicio de los restantes derechos previstos en el párrafo 2 de la presente Recomendación.
  - b) Las líneas aéreas proporcionarán al pasajero, como mínimo, los siguientes servicios sin cargo para el mismo:
    - i) Una comunicación al punto de destino, por la vía más rápida, a elección del usuario.
    - ii) Comidas y refrigerios de conformidad con el tiempo de espera para embarcar en otro vuelo.
    - iii) Alojamiento en algún hotel del aeropuerto o la ciudad, cuando el tiempo de espera para embarcar en otro vuelo exceda las cuatro horas.
    - iv) Transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.
  - c) La línea aérea no está obligada a prestar los servicios indicados en el literal b), cuando la denegación de embarque se deba a razones imputables al pasajero o por

orden de autoridad competente, de conformidad a lo establecido en el contrato de transporte.

- d) Las líneas aéreas y las agencias de viaje estarán obligadas a colocar carteles explicativos en los puntos de emisión de boletos, reservación de espacios y en los mostradores de los aeropuertos, indicando claramente el régimen establecido o aprobado por el gobierno respectivo.
  - e) Los servicios mencionados en el párrafo b) son los mínimos a que tiene derecho un pasajero no embarcado, pudiendo la línea aérea ofrecer otros no especificados por esta Recomendación, de acuerdo con las circunstancias especiales y la condición del pasajero.
2. El régimen de atención al pasajero establecido en el numeral 1, no implica ni supone renuncia por parte del mismo al ejercicio de sus derechos, conforme al ordenamiento jurídico internacional aplicable y a la legislación del país donde existió la denegación de embarque.
  3. El campo de aplicación de estos principios resulta aplicable a todos los vuelos regulares internacionales que salen del territorio de los Estados miembros de la CLAC, cualquiera sea el país de bandera del explotador y a todos los vuelos del interior, siempre que se trate de pasajeros con documentos de transporte con conexión directa a un vuelo internacional de salida o llegada.
  4. Definición de "espacio previamente confirmado":  
Especificación del número de vuelo y la anotación "OK" en el lugar apropiado del billete por parte de la línea aérea o su agente autorizado. Siempre que sea posible, dicha anotación irá acompañada del número de referencia de la reserva y/o la identificación de la línea aérea o el agente que haya hecho la misma.
  5. Pérdida de un vuelo de conexión:  
Los servicios mínimos especificados en el párrafo 1, también deberán ser proporcionados por la línea aérea en los puntos de conexión especificados en el billete cuando se pierdan los vuelos de conexión con reserva confirmada indicados en el mismo.
  6. Aceptación del transporte sustitutivo:  
El pasajero podrá rechazar el transporte sustitutivo a que se refiere el párrafo 1, apartado a), cuando no se le ofrezcan condiciones similares a las indicadas en el billete de pasaje.
  7. En el billete de pasaje u otro lugar conveniente, se deberá indicar claramente que las cancelaciones tardías y pasajeros no presentados, pueden acarrear penalidades, incluso cancelaciones de los tramos subsiguientes.

8. Las tarifas pagadas por el usuario serán validas dentro de los plazos y condiciones que especifique el billete.
9. Adoptar los siguientes criterios en materia de documentos de viaje no utilizados o parcialmente utilizados:
  - a) Tipos de reembolsos:
    - i) Reembolso involuntario:  
Se aplica cuando la línea aérea no pueda proporcionar los servicios dentro de las condiciones estipuladas en el documento de viaje respectivo.
    - ii) Reembolso voluntario:  
Se aplica cuando las razones que invoque el pasajero para solicitar el reembolso no son atribuibles a incumplimiento del contrato de transporte por parte de la línea aérea.
    - iii) Reembolso de un billete extraviado o de otro documento de viaje procede previa prueba satisfactoria del extravío.
  - b) Los reembolsos serán efectuados por el transportista que emitió originalmente el documento de viaje o por sus agentes autorizados.
  - c) Los reembolsos se harán en la moneda en que se haya pagado la tarifa o en la moneda del país en el que se realiza el reembolso.
  - d) En los casos de reembolsos involuntarios, éstos se harán en la moneda del país donde se pagó la tarifa o en la moneda del país en que se haga el reembolso, a opción del beneficiario. En ambos casos se aplicará sobre el valor de la tarifa original expresada en dólares, el tipo de cambio vigente en el momento del reembolso.
  - e) En los casos de reembolsos voluntarios y de documentos de viaje extraviados, éstos se harán en la moneda en que se pagó la tarifa, manteniendo el tipo de cambio vigente en el momento en que se adquirió el documento de viaje.
  - f) Cuando los Estados miembros consideren justificado autorizar a las líneas aéreas aplicar recargos o gastos administrativos en relación con los reembolsos, dichos recargos o gastos no se aplicarán en los casos de reembolsos involuntarios y debido a enfermedad o fallecimiento del pasajero.
10. Que, en casos especiales, los pasajeros que requieren de asistencia especial, tengan derecho de embarcar, en primer término, con la debida asistencia y en lo posible disponer de un asiento de mayor comodidad dentro de la clase respectiva.

11. Que adopten la "CARTILLA" que obra en el Anexo de la presente Recomendación, como texto de orientación conteniendo información sobre los derechos de los usuarios, a efectos de su difusión por los medios que resulten pertinentes.

## ANEXO

### CARTILLA DE DERECHOS DEL USUARIO DEL SERVICIO AÉREO (Texto de orientación)

#### Introducción

El transporte aéreo se basa en un contrato entre el usuario (puede ser usted mismo) y el transportador aéreo aun cuando el primer contacto se haya efectuado a través de la mediación de un agente autorizado. En consecuencia, de ese contrato se derivan derechos y obligaciones para las dos partes, siendo el agente en el caso de haberlo, responsable solidariamente con el transportista. Por esta razón, es necesario conocer los derechos que le asisten, incluidos aquellos relacionados a su seguridad y cuáles los procedimientos que debe seguir para proteger sus intereses.

Los derechos del usuario del transporte aéreo son los siguientes :

1. Vuelos confirmados:
  - a) Si un billete de pasaje está emitido con fecha de salida confirmada y su embarque es denegado por falta de espacio, lo que en el lenguaje aerocomercial se llama "sobreventa" o bien "overbooking", o por cualquier otra razón no imputable al pasajero, el usuario tiene derecho a ser compensado y embarcado en el primer vuelo que parta a su destino. La compensación dependerá de las normas aplicables en el lugar en que se produce la denegación de embarque.
  - b) Tiene derecho a una comunicación a su lugar de destino, por la vía más rápida, a elección del usuario, comidas y refrigerios de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo, alojamiento en un hotel del aeropuerto o ciudad, cuando el tiempo de espera para embarcar en otro vuelo sea superior a 4 horas y al transporte terrestre necesario desde y hacia el aeropuerto. Dichos derechos le corresponderán únicamente si se presenta con la antelación fijada en el aeropuerto y si además ha cumplido con el requisito de reconfirmar su reserva 72 horas antes de su embarque.
  - c) Lo indicado en el punto b), son los mínimos derechos que tiene el usuario. Dependiendo de la política comercial de la empresa, podrá obtener la asignación de otros beneficios complementarios.
  - d) Debe tenerse presente que aun aceptando dichos beneficios, no perderá otros derechos conforme al ordenamiento jurídico internacional aplicable y la legislación vigente en el país en el que se produjo la sobreventa.



- e) En el caso de que, a raíz de dicha sobreventa o bien de un retraso atribuible al transportista, se pierda una conexión con otro vuelo, se aplicarán los derechos indicados en el punto b).

2. Transporte de pasajeros que requieren de asistencia especial:

En casos de pasajeros que requieren de asistencia especial, tendrán derecho a embarcar en primer término con la debida asistencia y en lo posible, disponer del asiento de mayor comodidad en su clase.

3. Equipaje que pueden transportar:

- a) Como equipaje de mano tiene derecho a llevar un maletín pequeño, un paraguas, y un abrigo o impermeable. Debe considerarse como equipaje, a los artículos, efectos y demás pertenencias personales necesarios o apropiados para vestir, uso, comodidad y conveniencia en relación con el viaje.
- b) Cuando se trate de un equipaje llamado "facturado", es decir, el que va en la bodega de la aeronave, el transportista debe emitir un talón marbete, para habilitar a su reclamo en el lugar de destino.
- c) Debe tenerse presente que no se admitirán como equipaje aquellos artículos que puedan poner en peligro a la aeronave y a las personas, incluidos explosivos, gases comprimidos, materiales corrosivos, oxidantes, radio-activos o magnéticos, materiales de fácil combustión, venenosos, sustancias dañinas o irritantes y líquidos que no sean aquellos que lleve en su equipaje de mano para utilizarlos durante el viaje.
- d) Si el pasajero lleva consigo o incluye entre su equipaje de mano, armas o municiones, éstas deberán ser presentadas al transportista para su inspección previa a la iniciación del viaje. Si el transportista las acepta, podrá exigir su entrega y custodia hasta la llegada del pasajero al edificio del aeropuerto de destino.
- e) El usuario no debe incluir en su equipaje facturado artículos frágiles o perecederos, dinero, joyas, metales preciosos, platería, documentos negociables, títulos u otros valores, documentos comerciales, pasaportes y otros documentos de identificación o muestras, ya que el transportador aéreo no se responsabiliza por ellos.
- f) El equipaje debe estar empaquetado en maletas o contenedores similares que garanticen el transporte seguro, con un tratamiento ordinario.

4. Franquicia de equipaje:

- a) El pasajero tiene derecho al transporte gratuito del equipaje que no exceda las limitaciones que el transportista haya fijado como franquicia en peso o volumen.
- b) Si el equipaje excede del límite de franquicia en la forma que indiquen los reglamentos del transportista, se deberá abonar un recargo de conformidad con la reglamentación que aplique la línea aérea.
- c) Es posible declarar un valor por el equipaje que va a la bodega, corriendo a cargo del usuario los costos correspondientes.

5. Pérdida de equipaje e indemnizaciones:

- a) En el supuesto de pérdida o daño de su equipaje facturado, el usuario deberá informar inmediatamente este incidente al transportista (jefe de base de la línea aérea, gerencia comercial o agente de viaje), exigiendo de éste la entrega de un formulario en el que debe indicar el contenido y la descripción de los artículos transportados y una estimación de su valor. La ausencia de esta protesta, traerá como consecuencia la pérdida del derecho a reclamar judicialmente los daños ocasionados por tal pérdida o daño a su equipaje.
- b) En el caso del equipaje cuya custodia conserva el pasajero, la limitación de la responsabilidad del transportador alcanza la suma de 5000 Francos Oro o su equivalente en Dólares Estadounidenses o moneda local. En los países que han adherido al Convenio de Montreal de 1975 dichas cifras han sido expresadas en 17 y 332 Derechos Especiales de Giro (DEG), respectivamente.

En cuanto a los Estados que han ratificado y forman parte del Convenio de Montreal de 1999, cuando éste entre en vigencia, dicha limitación alcanzará en conjunto al equivalente a 1000 DEG.

Para el caso de vuelos nacionales (cabotaje), dichas cifras estarán determinadas por la legislación local.

6. Transporte de animales:

- a) Si se desea transportar una mascota (perro, gato, pájaros y demás animales domésticos), el pasajero deberá disponerlos convenientemente enjaulados y acompañados de los certificados de sanidad y vacunación, con sus permisos de entrada y cualesquiera otro documento exigido por el país de destino o de tránsito.
- b) En estos supuestos, la franquicia de equipaje no incluye el peso de los animales domésticos acompañados, ni tampoco el peso de sus jaulas y alimentos, por lo cual éstos se pagan a la tasa aplicable por exceso de equipaje.

- c) Quedan exentos de tales recaudos, los perros lazarillos, tanto como su comida y jaulas, que se transportan gratis, además de la franquicia normal de equipaje de acuerdo con los reglamentos del transportista.

7. Extravío de billete de pasaje:

Si se extraviase el billete de pasaje o porción del mismo, el pasajero tiene derecho al reembolso, si acredita suficientemente el extravío y siempre que con anterioridad no haya utilizado el billete extraviado o porción, ni se haya efectuado reembolso o sustitución del mismo libre de costo.

8. Reembolsos:

Si el transportista no le proporciona el transporte comprometido en el contrato o en el caso de cambios voluntarios de su parte, tendrá derecho a exigir un reembolso de la cantidad que corresponda al billete o porción del mismo no utilizado.

9. Comidas a bordo:

El usuario tiene derecho a que le sirvan a bordo las comidas pactadas, cuyas condiciones de higiene y salubridad quedan a cargo del transportista.

10. Seguros del usuario:

- a) La responsabilidad del transportador por cada pasajero en el viaje internacional se limita a la suma de 125000 Francos Oro o su equivalente en Dólares Estadounidenses o moneda local, o bien de 250000 Francos Oro o su equivalente en Dólares Estadounidenses o moneda local, según que el Estado de destino sea signatario del Convenio de Varsovia o del Protocolo de la Haya, respectivamente.
- b) Si el viaje fuese hacia, desde o con un punto de parada convenida en los Estados Unidos de Norteamérica, la responsabilidad del transportador por muerte, heridas o cualquier otra lesión corporal se establece en la suma de 75000 Dólares Estadounidenses, incluidos los honorarios y costas judiciales, salvo que en el reclamo se haya previsto el pago por separado de los honorarios y costas; en este supuesto, el límite de responsabilidad será de 58000 Dólares Estadounidenses, excluidos dichos costos.
- c) En los países que han adherido al Convenio de Montreal de 1999, cuando éste entre en vigencia, la responsabilidad del transportador es ilimitada, salvo que éste pruebe que no hubo negligencia de su parte en la producción del daño o que el mismo fue causado por terceros, casos en los cuales, dicha responsabilidad no excederá la suma equivalente a 100000 DEG, en Dólares Estadounidenses o moneda local.

11. Transporte de mercadería:

- a) Si el usuario hubiese elegido el transporte aéreo para envío de mercadería, también al momento de hacerlo acordará, ya sea con el transportista o con el agente de carga, un contrato, cuya documentación recibe el nombre de carta de porte aéreo o guía aérea.
- b) Si la mercadería llegase averiada o se extraviara, deberá formular por escrito en la misma guía aérea o en carta por separado, dirigida al transportista (jefe de base de la línea aérea, gerencia comercial o agente de carga), una protesta inmediatamente o al más breve plazo, generalmente no sobrepasando siete días de la fecha prevista de llegada de la mercadería al lugar del destino, de lo contrario perderá el derecho a reclamar por dicho daño.
- c) En el caso de daño, avería o pérdida de la mercadería, la responsabilidad del transportista está limitada a 250 Francos Oro o su equivalente por cada kilogramo transportado, salvo que se haya efectuado una declaración de valor, en cuyo caso, dicha limitación se desplazará a favor de ésta última estimación.

En los países que han adherido al convenio de Montreal de 1999, cuando éste entre en vigencia, la responsabilidad del transportador en los supuestos de destrucción, pérdida, avería o retraso de la mercadería, se encuentra limitada a 17 DEG por kilogramo, a menos que el expedidor haya efectuado al entregar el bulto al transportista, una declaración especial de la entrega de este en el lugar de destino y haya pagado una suma suplementaria si hubiera lugar a ello. En tal caso, el transportista estará obligado a pagar una suma que no excederá del importe declarado, a menos que se pruebe que este importe es superior al valor real de la entrega en el lugar de destino.

12. Cumplimiento de leyes:

El usuario deberá cumplir con todas las leyes, reglamentos, órdenes, exigencias y requisitos de viaje de los países desde, sobre y hacia los cuales vuele, así como las reglas e instrucciones del transportista, especialmente las emitidas por el Comandante de la aeronave durante la ejecución del vuelo, en materia de disciplina a bordo, para que pueda disfrutar de su viaje sin ningún inconveniente, o enviar su mercadería sin tropiezos.

13. Seguridad:

En el momento del embarque, deberá el usuario colaborar con las medidas de seguridad imperantes en los aeropuertos. Esto no significa que deba aceptar un trato desconsiderado de las autoridades aduaneras, policiales o de otra índole, pudiendo, en caso necesario, exigir que en oportunidad de efectuarse la revisión de su equipaje se haga en recintos privados y con la presencia de más de una autoridad con competencia en el aeropuerto.

## IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD ISO 9000

### Enfoque

La familia ISO 9000 son normas aceptadas internacionalmente para establecer, documentar y mantener un sistema efectivo de gestión y aseguramiento de la calidad de los productos y servicios.

La implementación del sistema ISO 9000 es posible con el involucramiento y compromiso de gerencia, en base al cual se podrá obtener progresivamente los siguientes resultados:

- En la parte humana: generación de una cultura organizacional basada en la confianza e involucramiento total de todas las personas de la organización.
- En los productos y servicios: niveles de calidad en el producto final de acuerdo a los requisitos especificados brindando confianza a los clientes.
- En los procesos: ordenamiento y estandarización.
- En la organización: aumento de la productividad, reducciones de costos, control de los documentos y control gerencial más efectivo, reconocimiento internacional por contar con un efectivo sistema de aseguramiento de la calidad.

La labor del Centro de Desarrollo Industrial, consiste en asesorar en la implementación del sistema de aseguramiento de la calidad ISO 9000 para su certificación internacional, teniendo en cuenta los siguientes principios:

- Búsqueda de desarrollos autosostenidos, evitando la dependencia de la consultoría.
- Evitar duplicidad de esfuerzos.
- Trabajo en equipo y métodos participativos.
- Desarrollo de capacidades internas.
- Enfoque sistémico.
- Aprovechamiento de la experiencia del personal de la empresa.
- Transmisión de know-how, basado en experiencias exitosas.
- Capacitación especializada.
- Formación especializada de un cuerpo técnico que actuará como líderes de implementación en sus respectivas áreas y realizarán auditorías internas que requiera el sistema.

En base a lo expresado, el proceso comprende varias etapas que se van cumpliendo en función a la realidad de la organización, siendo éstas las siguientes:

- Charla de inducción
- Diagnóstico del sistema de calidad según el modelo ISO 9001/2/3
- Planificación de la implementación
- Asesoría para la implementación
- Capacitación auditores internos
- Desarrollo de auditorías internas
- Pre-auditoría de certificación (opcional)
- Auditoría de Certificación

Las actividades de capacitación y asesoría, se van realizando en el tiempo, dependiendo principalmente de las necesidades detectadas en los involucrados en el sistema del grado de avance que le imprime la propia organización al proceso. Típicamente el proceso debería darse en un lapso de 8 meses.

Teniendo en cuenta que la organización que prepara a las empresas no puede ser quien las audite para la certificación, las actividades del Centro de Desarrollo Industrial abarcan hasta la pre - auditoría (en caso de solicitarlo), siendo la certificación un servicio que debe ser solicitado a las compañías que operan a nivel mundial con acreditación para otorgar la certificación.

### **Etapas de la implementación del sistema ISO 9000**

#### **a) *Diagnóstico del sistema de Calidad ISO 9000***

Previo a la charla de inducción, y como parte del proceso de implementación se realiza un diagnóstico del sistema de calidad en la empresa, con la finalidad de conocer el grado de cumplimiento frente a los requisitos de la norma, identificar áreas de fortalezas y debilidades, identificar no conformidades y posibilitar elaboración de un plan de trabajo para la implementación.

Los aspectos que serán analizados son los relacionados con:

- Gerencia general.
- Proceso de adquisiciones.
- Proceso de recepción de insumos.
- Proceso de almacenamiento de insumos, materiales y productos.
- Control previsto del proceso productivo.
  
- Laboratorio de control de calidad previsto y otros.
- Proceso de inspección y ensayos previstos.
- Proceso de generación y control de registros de calidad.
- Proceso de manipulación de insumos y productos.
- Entrenamiento y capacitación.
- Proceso de ventas.

Así mismo, se analizará el cumplimiento de los siguientes aspectos requeridos por la norma ISO 9000:

- Procedimientos e instrucciones de trabajo.
- Control de no conformidades.
- Entrenamiento, calificación y certificación de personal.
- Control de documentos y datos.
- Registros de calidad.
- Tratamiento de no conformidades.
- Plan de auditorías internas.
- Técnicas estadísticas.

#### **b) *Capacitación especializada***

Esta etapa tiene por finalidad formar un equipo de personas que se constituirán en los facilitadores del proceso de implementación, quienes tendrán las siguientes funciones:

- Realizar las auditorías internas al sistema, exigidas por la norma ISO 9000
- Ejecutar las acciones correctivas y preventivas

La capacitación general en el sistema se realizará paralelamente con la implementación del mismo, considerando a los involucrados en el ítem que sea motivo de la reunión.

La capacitación entregará herramientas, y técnicas para la realización de las acciones que sostendrán el sistema de calidad.

Esta etapa del servicio de implementación deberá realizarlo la empresa por cuenta propia, pudiendo acceder a los cursos que organiza el Centro de Desarrollo Industrial

**c) *Asesoría en la Implementación de la Norma ISO 9000.***

En esta etapa se construye el sistema de calidad, fundamentalmente a través de la elaboración de la documentación requerida por el sistema de calidad poniendo en práctica las herramientas recibidas, las que permitirán a través de reuniones de trabajo en equipo elaborar diagramas de flujo, del manual de calidad, los procedimientos de calidad y las instrucciones de trabajo necesarias.

**d) *Auditoría interna***

Durante el proceso de implementación deben realizarse auditorías internas de calidad. Esta actividad, además de servir como herramienta para la medición del avance del proceso de implementación, sirve como entrenamiento práctico para los futuros auditores internos de calidad.