

TELEFONO: (51 1) 575-3664
WEB SITE: *clacsec.lima.icao.int*
E-mail: *clacsec@lima.icao.int*

FAX: (51 1) 575-1743
SITA: LIMCAYA



COMISSÃO LATINO-AMERICANA
DE AVIAÇÃO CIVIL

LATIN AMERICAN CIVIL
AVIATION COMISSION

COMISSION LATINOAMERICANA DE AVIACION CIVIL

SECRETARÍA
APARTADO 4127
LIMA 100, PERÚ

CLAC/GEPEJTA/16-NE/22
05/08/05

**DÉCIMA SEXTA REUNIÓN DEL GRUPO DE EXPERTOS EN ASUNTOS POLÍTICOS,
ECONÓMICOS Y JURÍDICOS DEL TRANSPORTE AÉREO (GEPEJTA/16)**

(Fortaleza, Brasil, 10 al 12 de agosto de 2005)

**Cuestión 3 del
Orden del Día:**

**Actualización de la Recomendación sobre “Criterios y directrices en materia
de servicio al cliente y calidad total”**

Tarea No. 16 del Programa de Trabajo de la CLAC

(Nota de estudio presentada por Costa Rica)

Antecedentes

1. El tema de “Servicio al Cliente y Calidad Total en la actividad aeronáutica costarricense” se analiza a partir de inquietudes surgidas de la preparación de la Décima Sexta Reunión del Grupo de Expertos en Asuntos Políticos, Económicos y Jurídicos del Transporte Aéreo (GEPEJTA/16) de la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil, a celebrarse del 09 de 12 de agosto en Fortaleza, Brasil. Uno de los temas que analizará se denomina Actualización de la Recomendación sobre “Criterios y directrices en materia de servicio al cliente y calidad total” (CLAC/GEPEJTA/16-NE/04, 25/07/05)

2. La necesidad del planteamiento de este tema es una exigencia de la realidad. Cada pasajero durante la ejecución de una operación aeronáutica es posible que se enfrente a problemas desagradables y onerosos, como la pérdida del equipaje, el extravío de boletos aéreos, etc. Es en ese momento cuando el Derecho Aeronáutico debe ofrecer soluciones inmediatas y eficientes ante estas circunstancias, regulando adecuadamente, brindando soluciones que satisfagan a los usuarios y no perjudiquen sensiblemente los intereses económicos de las operadoras aéreas en aras de salvaguardar el servicio público y por ende el interés público.

Servicio al Cliente

3. El planteamiento propuesto por la Secretaría de la CLAC ha establecido que es necesario discutir el proyecto “Criterios y directrices en materia de servicio al cliente y calidad total”. Sin embargo, para garantizar la armonía entre las medidas de reglamentación y evitar la extraterritorialidad de medidas emitidas por un Estado o grupos de Estados, proponemos la elaboración, con base en el documento “Criterios y directrices en materia de servicio al cliente y calidad total”, proponemos la elaboración del **CÓDIGO DE NORMAS INTERAMERICANO DE SERVICIO AL CLIENTE Y CALIDAD TOTAL (CONISC)**. Esta iniciativa de Costa Rica tiene como fundamento la necesidad de que exista un instrumento jurídico internacional con normativa uniforme de aplicación a toda Latinoamérica, para así brindar soluciones eficientes y similares a estos casos que son los problemas más frecuentes que sufren los usuarios del servicio aéreo, a los que se debe dar una solución viable, posible y eficiente en un contexto de certeza jurídica.

4. Como delegación de Costa Rica, tenemos la misión de que, una vez preparado el instrumento jurídico internacional definitivo que regule este tema, debemos preparar un informe explicativo adjunto, con miras a que sea incorporado en nuestro ordenamiento jurídico con rango de tratado internacional multilateral, siempre que su contenido no presente roces con el mismo, a fin de que se logre la uniformidad en el tratamiento del tema a nivel Latinoamericano. Este informe, así como el texto del instrumento internacional de cita debe ser estudiado por los funcionarios de la Unidad de Aseguramiento de la Calidad, de Control Interno y de la Unidad de Transporte Aéreo. Finalizado el análisis integral del mismo, se remitirá un informe definitivo al Consejo Técnico de Aviación Civil para su aprobación y su posterior traslado al Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto que lo enviará a la Asamblea Legislativa para su aprobación definitiva. Una vez aprobado, deberá aplicarse en todo servicio aéreo.

Calidad Total

5. En febrero de 2002, las Autoridades Aeronáuticas promovieron la creación un grupo multidisciplinario de profesionales para que se encargaran de crear un proyecto para el Aseguramiento de la Calidad de los Servicios Aeronáuticos. Se ha desarrollado la estructura de procesos y funciones, el diagnóstico institucional, se preparó el manual de calidad, el diagrama de flujos, etc. La certificación ISO 9001 está pendiente de verificarse porque aún hace falta capacitar a los auditores internos para culminar el proceso. Sin embargo, esta labor se encuentra sumamente adelantada. Es posible que para el próximo año pueda ejecutarse la certificación ISO 9001 de los servicios aeronáuticos de Costa Rica

6. Se están efectuando las diligencias necesarias para transformar el grupo de trabajo interdisciplinario en la Unidad de Aseguramiento de la Calidad, y unirlo con el Equipo Coordinador de Control Interno, a fin de que los objetivos fundamentales de eficiencia, celeridad y seguridad jurídica en el manejo de la información y los procesos que se gestan en la Dirección General de Aviación Civil puedan ejecutarse plenamente en aras de perfeccionar el logro del fin último de la institución: seguridad aérea en todos sus extremos en un ambiente controlado, supervisado y bien planificado que no permita la improvisación ni la inercia en las actuaciones institucionales aeronáuticas.

Medidas propuestas al Grupo de Expertos

7. Es evidente que un mal servicio al cliente es producto de una mala administración y una mala administración puede fácilmente violentar las normas de seguridad aeronáutica y de cualquier otra naturaleza, por lo que es recomendable que todas las instituciones aeronáuticas de los países

latinoamericanos sean dotadas del soporte administrativo que aplicará tan importante regulación a fin de que el usuario o pasajero sea atendido en su emergencia cuando así lo requieran las circunstancias del caso concreto, las aerolíneas sean fiscalizadas constantemente en su funcionamiento y los mismos entes aeronáuticos autocontrolen y autofiscalicen su desempeño con responsabilidad y eficiencia continuamente.

8. Asimismo, es fundamental que los Estados Latinoamericanos analicen la posibilidad de suscribir el **CÓDIGO DE NORMAS INTERAMERICANO DE SERVICIO AL CLIENTE Y CALIDAD TOTAL (CONISC)**, documento que se preparará con base en el documento “Criterios y directrices en materia de servicio al cliente y calidad total”. Una vez analizado lo anterior, se insta a los países de la CLAC a remitir a Costa Rica insumos y puntos de vista para la redacción de este código, que consideren necesarios e importantes para el contenido normativo del proyecto de cita, **dentro de los próximos tres meses**. Recibidos estos importantes aportes, Costa Rica presentará un borrador de discusión ante la Asamblea.