

COMISSÃO LATINO-AMERICANA  
DE AVIAÇÃO CIVIL



LATIN AMERICAN CIVIL  
AVIATION COMMISSION

COMISIÓN LATINOAMERICANA DE AVIACIÓN CIVIL

SECRETARÍA  
APARTADO 27032  
LIMA, PERÚ

CLAC/CE/74-NE/06  
28/08/08

### LXXIV REUNIÓN DEL COMITÉ EJECUTIVO DE LA CLAC

(Ciudad de México, México, 11 y 12 de septiembre de 2008)

#### Cuestión 07 del Orden del Día:

#### Proyectos de decisión

- **Resolución A17-5 “Criterios y directrices en materia de servicio al cliente y calidad total en servicios aéreos y aeroportuarios”**

(Nota de estudio presentada por la Secretaría)

#### **Antecedentes**

1. Entre el 18 y 20 de junio el GEPEJTA celebró su vigésimo primera reunión en la ciudad de Bogotá, Colombia, entre otros temas, se discutió la actualización de los Capítulos 7 y 8 de la Resolución A17-5 “Criterios y directrices en materia de servicio al cliente y calidad total en los servicios aéreos y aeroportuarios”. Al respecto, El Grupo de Expertos acogió favorablemente la propuesta de Colombia en el sentido de que los Estados envíen sus sugerencias y/o propuestas de modificación de los Capítulos 7 y 8 de la Resolución antes mencionada, en un plazo no mayor a 30 días, de tal forma que el Punto Focal pueda presentar el documento final en la próxima reunión del Comité Ejecutivo.

2. Al respecto, la Secretaría con fecha 28 de agosto de 2008, habiéndose fenecido el plazo, recibió comentarios del Instituto de Aeronáutica Civil de Cuba, el cual se acompaña como **adjunto** a la presente nota. Esta información también se envió al Punto Focal.

#### **Medidas propuestas al Comité Ejecutivo:**

3. Se invita al Comité Ejecutivo a tomar conocimiento de la información presentada y resolver sobre el tema.

**From:** Concepcion Martinez [mailto:concepcion.martinez@iacc.avianet.cu]  
**Sent:** Jueves, 28 de Agosto de 2008 11:50 a.m.  
**To:** Marco Ospina  
**Subject:** Calidad total  
**Importance:** High

La Habana, 20 de agosto de 2008  
"Año 50 de la Revolución"

Asunto: 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)

Sr. Marco Ospina Yépez  
Secretario  
CLAC

Estimado Sr. Ospina:

Con relación al asunto de esta misiva, tengo a bien informarle nuestras consideraciones, las cuales están avaladas por la Dirección de Calidad de la Corporación de la Aviación Civil que agrupa a todas las empresas aeronáuticas de Cuba:

- En el capítulo 7 en general, se puede ampliar la gama de servicios, incluyendo el servicio de Internet para pasajeros.
- Capítulo 8  
En el Título B, artículo 81, en el punto 5 plantea "Diseñar y realizar una encuesta anual en los aeropuertos para evaluar su gestión y adoptar los correctivos". La frecuencia para la realización de la encuesta puede ser mayor, es decir no hacer solo una anual. Como propuesta, se pudiera valorar que en un año se aplique la encuesta y se tomen las acciones correctivas necesarias, y dentro del mismo año aplicar nuevamente la encuesta para evaluar el impacto de las acciones. El principio es que un año es demasiado tiempo y corremos el riesgo de la inercia.

Atentamente,

Ing. Argimiro Ojeda Vives



REPÚBLICA DE CUBA  
INSTITUTO DE AERONÁUTICA CIVIL DE CUBA

VICEPRESIDENTE

La Habana, 20 de agosto de 2008  
"Año 50 de la Revolución"

Asunto: 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)

Sr. Marco Ospina Yépez  
Secretario  
CLAC

Estimado Sr. Ospina:

Con relación al asunto de esta misiva, tengo a bien informarle nuestras consideraciones, las cuales están avaladas por la Dirección de Calidad de la Corporación de la Aviación Civil que agrupa a todas las empresas aeronáuticas de Cuba:

- + Capítulo 7  
Se puede ampliar la gama de servicios, incluyendo el servicio de Internet para pasajeros.
- + Capítulo 8  
En el Título B, artículo 81, en el punto 5 plantea "Diseñar y realizar una encuesta anual en los aeropuertos para evaluar su gestión y adoptar los correctivos". La frecuencia para la realización de la encuesta puede ser mayor, es decir no hacer solo una anual. Como propuesta, se pudiera valorar que en un año se aplique la encuesta y se tomen las acciones correctivas necesarias, y dentro del mismo año aplicar nuevamente la encuesta para evaluar el impacto de las acciones. El principio es que un año es demasiado tiempo y conlleva el riesgo de la inercia.

Atentamente,

Ing. Agrario Osada-Vives

