

Organismo Regulador del Sistema Nacional de Aeropuertos

AEROPUERTOS

Resolución 21/00

Apruébase la propuesta del "Centro de Atención al Usuario". Fundamentos. Alcance. Objetivos. Diseño orgánico. Proyección estimada de costos. Planificación para la implementación.

Bs. As., 14/1/00

VISTO el Expediente N° 34/00 del Registro del ORGANISMO REGULADOR DEL SISTEMA NACIONAL DE AEROPUERTOS (ORSNA), el Decreto N° 375 del 24 de abril de 1997, ratificado por Decreto de Necesidad y Urgencia N° 842 del 27 de agosto de 1997, el Decreto N° 16 del 6 de enero de 1998, y

CONSIDERANDO:

Que conforme lo establecido en el Artículo 17.25 del Decreto N° 375/97, el ORGANISMO REGULADOR DEL SISTEMA NACIONAL DE AEROPUERTOS (ORSNA) tiene como una de sus funciones la de "...Informar y asesorar a los usuarios del Sistema Nacional de Aeropuertos sobre sus derechos. Asimismo deberá informar acerca de los servicios a los que pueden acceder los usuarios del Sistema".

Que siendo la actividad aeroportuaria un servicio público, es deber del ESTADO NACIONAL garantizar y proteger los derechos de los usuarios de dicho servicio.

Que entre las principales líneas de acción que se ha propuesto ejecutar esta nueva administración desde la asunción de sus funciones, se encuentra la implementación de un sistema de atención a los usuarios, que genere las condiciones adecuadas para encauzar y atender los reclamos y sugerencias de los usuarios de los servicios aeroportuarios.

Que en este sentido, se hace necesaria una decidida acción de consolidación de los canales que permitan conocer la opinión de los usuarios directos y de la ciudadanía en general, a efectos de garantizar que las prestaciones efectuadas en el marco del Sistema Nacional de Aeropuertos respondan a la satisfacción de las reales necesidades colectivas.

Que todo ello ha generado la convicción en el Directorio del ORGANISMO REGULADOR DEL SISTEMA NACIONAL DE AEROPUERTOS (ORSNA) acerca de la necesidad de asegurar la protección de la calidad de las prestaciones, la información al usuario y su participación activa en el servicio ofrecido.

Que por las actuaciones citadas en el VISTO tramita un Proyecto elaborado por la UNIDAD DE SISTEMAS Y TELECOMUNICACIONES del ORSNA tendiente a la creación de una estructura de atención de reclamos que contemple distintos medios a través de los cuales el público usuario pueda formular su queja o sugerencia, como ser líneas telefónicas, medios electrónicos, casilla de correos y ventanillas de atención directa como asimismo redefinir el circuito que estos reclamos tendrán hasta su resolución, estableciendo una estructura específica de tramitación y análisis de los mismos.

Que el mencionado Proyecto establece como objetivos del denominado, "CENTRO DE ATENCION AL USUARIO" los siguientes: a) Asistir a los usuarios en sus derechos como consumidores y promover la solución de sus inconvenientes durante la utilización de los servicios aeroportuarios, sean éstos concesionados o no; b) Lograr una mejora cualitativa en la prestación de los servicios a través del tratamiento de los distintos reclamos de los consumidores; y c) Promover ante los usuarios y el público una imagen ejecutiva y eficiente del Organismo en el control del funcionamiento de los aeropuertos integrantes del Sistema Nacional de Aeropuertos.

Que a su vez, la propuesta presentada involucra, a efectos de su implementación, aspectos operativos a ser instrumentados por las áreas del ORGANISMO REGULADOR DEL SISTEMA NACIONAL DE AEROPUERTOS (ORSNA) con competencia en los mismos.

Que el ORGANISMO REGULADOR DEL SISTEMA NACIONAL DE AEROPUERTOS (ORSNA) es competente para el dictado de la presente medida, conforme el Artículo 3° de la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos N° 19.549 y demás normativa ya citada. Que en Reunión de Directorio de fecha 12 de enero del año 2000 se ha considerado el asunto, facultándose al suscripto para el dictado de la presente medida.

Por ello,

EL DIRECTORIO DEL ORGANISMO REGULADOR DEL SISTEMA NACIONAL DE AEROPUERTOS

RESUELVE:

Artículo 1° — Aprobar la propuesta del denominado "CENTRO DE ATENCION AL USUARIO", que como Anexo I se incorpora a la presente, y que será de aplicación en todo el ámbito del Sistema Nacional de Aeropuertos.

Art. 2° — Instruir a la UNIDAD DE SISTEMAS Y TELECOMUNICACIONES y al DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION Y RECURSOS HUMANOS para que, en el ámbito de sus respectivas competencias, implementen las acciones necesarias a fin de dar operatividad a los distintos aspectos que involucra la implementación del denominado "CENTRO DE ATENCION AL USUARIO", con Informe al Directorio.

Art. 3° — Instruir a la GERENCIA DE EVALUACION DE INFRAESTRUCTURA para que preste toda la colaboración necesaria a los efectos de la readecuación y redistribución de los espacios que resulten necesarios para la instalación de dicho Centro, con Informe al Directorio.

Art. 4° — Regístrese, comuníquese. Notifíquese a la FUERZA AEREA ARGENTINA, al Concesionario AEROPUERTOS ARGENTINA 2000 SOCIEDAD ANONIMA y a los administradores de los aeropuertos no concesionados integrantes del Sistema Nacional de Aeropuertos. Publíquese, dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial y cumplido, archívese. — Eduardo Sguiglia.

ANEXO I

O . R . S . N . A

PROYECTO CENTRO DE ATENCION AL USUARIO

1 — FUNDAMENTOS

Desde su creación, la actividad fiscalizadora llevada a cabo por el ORGANISMO REGULADOR DEL SISTEMA NACIONAL DE AEROPUERTOS debe orientar y corregir el impacto que los servicios aeroportuarios puedan causar a los intereses de los usuarios y consumidores en salvaguarda de sus derechos básicos.

La consecución del interés público, su defensa y prevalencia por encima de cualquier interés particular procurando que el régimen legal vigente funcione en beneficio del conjunto social, requieren la inmediata aplicación de medidas que faciliten la implantación de estos principios rectores en los prestadores vinculados al Sistema Nacional de Aeropuertos.

En tal sentido, es necesaria una decidida acción de consolidación de los canales que permitan conocer la opinión de los usuarios directos y de la ciudadanía en general a efectos de garantizar que las prestaciones efectuadas en el marco del Sistema Nacional de Aeropuertos respondan a la satisfacción de las reales necesidades colectivas.

Por lo expuesto y en función de la voluntad manifiesta del Directorio del Organismo en el sentido de asegurar la protección de la calidad de las prestaciones, la información al usuario y su participación en el servicio ofrecido, se impone como fundamental la creación del Centro de Atención al Usuario en el ámbito del ORSNA.

2 — ALCANCE

Tanto los servicios prestados en los aeropuertos como la actividad aérea tienen tanto impacto en las actividades diarias de los ciudadanos que resulta difícil encontrar alguien que no tenga opinión al respecto.

El ORSNA es en gran medida responsable de que las instalaciones y servicios aeroportuarios sean los adecuados y que los concesionarios cumplan con sus obligaciones tanto en el apoyo terrestre de las actividades aéreas, como en las áreas públicas de los aeropuertos, a fin de que éstos operen de manera segura y eficiente.

No obstante, es necesario destacar que el Organismo Regulador no tiene control directo sobre un número importante de actividades.

Estos controles deberán ser ejercidos a través de distintos Areas u Organismos Gubernamentales que, de diferente manera, tienen relación con la actividad aeroportuaria y el público en general.

Estos son entre otros:

1. FUERZA AEREA ARGENTINA
1. DIRECCION NACIONAL DE MIGRACIONES
1. DIRECCION GENERAL DE ADUANAS
1. SECRETARIA DE TURISMO DE LA NACIÓN
1. SECRETARIA DE INDUSTRIA, COMERCIO Y MINERIA
1. SENASA
1. SUBSECRETARIA DE TRANSPORTE AEROCOMERCIAL
1. MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y FORMACION DE RECURSOS HUMANOS

A tal efecto el Grupo de Coordinación encargado de la implementación del proyecto formulará un conjunto de procedimientos que aseguren un adecuado flujo de información para facilitar el diligenciamiento de las distintas quejas, incidencias o inquietudes de los usuarios que se dirijan al ORSNA como organismo regulador del Sistema Nacional de Aeropuertos.

Respecto del público, a partir de la creación del Centro de Atención al Usuario el Organismo Regulador necesariamente se relacionará con por lo menos cinco categorías de público con particularidades y problemáticas distintas:

1. El público usuario.
1. El público externo en general.
1. El público interno del aeropuerto.
1. El empleado del aeropuerto.
1. Asociaciones y Organizaciones no Gubernamentales.

El Proyecto debe comprender un adecuado tratamiento para cada uno de ellos a efectos de lograr la mayor satisfacción de las inquietudes que planteen, promoviendo la mejor imagen del Organismo en el cumplimiento de sus funciones.

Básicamente, estos grupos serán a su vez los recursos y las fuentes con las que contará el Organismo Regulador para mantenerse informado y conocer cómo se desarrollan los servicios aeroportuarios.

3 — OBJETIVOS

**ASISTIR A LOS USUARIOS EN SUS DERECHOS COMO CONSUMIDORES Y
PROMOVER LA SOLUCION DE SUS INCONVENIENTES DURANTE LA
UTILIZACION DE LOS SERVICIOS AEROPORTUARIOS, SEAN ESTOS
CONCESIONADOS O NO**

**LOGRAR UNA MEJORA CUALITATIVA EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS
A TRAVES DEL TRATAMIENTO DE LOS DISTINTOS RECLAMOS DE LOS
CONSUMIDORES**

**PROMOVER ANTE LOS USUARIOS Y EL PUBLICO UNA IMAGEN EJECUTIVA Y
EFICIENTE DEL ORGANISMO EN EL CONTROL DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS
AEROPUERTOS INTEGRANTES DEL S.N.A.**

4 — DISEÑO ORGANICO

Ante el estudio y opción de tercerización para el lanzamiento del centro se ha concluido la conveniencia de desarrollar un proyecto propio, fácilmente escalable ante un eventual crecimiento de la participación del público, con un importante soporte tecnológico para facilitar la gestión y que a través de la aplicación de economía de escala resulte fundamentalmente austero.

No obstante, se ha contemplado el desarrollo de un plan que posibilite, en caso de una emergencia aeroportuaria, aumentar en la medida de las necesidades los puestos de atención mediante una tercerización parcial y temporalmente acotada a la solución del evento disparador de la contingencia.

Se ha concebido la configuración del sistema como de "PUNTO DE CONTACTO", cuyas instalaciones han de ubicarse en la Planta baja del Organismo según el croquis que se acompaña como Anexo 1.

En una segunda etapa se ha previsto la instalación de panelería en los distintos aeropuertos con líneas de comunicación telefónica hacia este puesto central de atención pudiendo, si las circunstancias lo aconsejaban, incorporar un agente equipado con radiomensaje y ubicado en las principales aeroestaciones para la atención personalizada de los usuarios que lo requirieran.

La recepción de incidencias se efectuaría a través de cuatro canales alternativos a saber:

1. — Atención Personal.
2. — Atención Telefónica por 0-800
3. — Correo Electrónico / Página Web.
4. — Casilla de Correo.

Considerando la experiencia relevada en otros entes reguladores y analizando la problemática aeroportuaria, se determinó la conveniencia de incorporar un Grupo de Tratamiento, encargado del tratamiento y resolución de los reclamos, compuesto por un representante de cada Gerencia o Area del Organismo, para analizar las distintas presentaciones con sinergia y ejecutividad desde todos los aspectos vinculados a la problemática.

La responsabilidad sobre la gestión y trámite de cada situación dentro de este grupo recaería sobre el representante del área técnica de mayor ingerencia en cada reclamo, debiendo tratar y consensuar la solución con el resto del grupo.

Las incidencias serían recogidas en principio por 2 operadores bilingües y una vez clasificadas como de resolución interna por un supervisor, serían giradas al Grupo de Tratamiento.

En el caso de incidencias cuya resolución se efectuara en otras áreas de la Administración Pública, el mismo supervisor las giraría y efectuaría un control de gestión externo sobre las mismas.

Una vez lanzado el Centro de Atención al Usuario, y debidamente registrados los casos, se ha previsto la elaboración de estadísticas que faciliten la comprensión de las distintas problemáticas relevadas y la implementación de medidas que contribuyan al mejoramiento de los estándares de calidad en los servicios ofrecidos por las prestatarias y del funcionamiento general de las aeroestaciones.

El Centro de Atención al Usuario, tendría un soporte informático basado en un software apropiado para el registro de las actuaciones que correría en un servidor dedicado, con permanente sistema de back up.

Cada operador y el supervisor tendrían una terminal del sistema, y existiría cuanto menos una más para el Grupo de Tratamiento.

Tres líneas 0-800 con enrutamiento automático a la primera disponible asegurarían la atención telefónica por parte de los operadores y el supervisor con la utilización de "headsets".

Los componentes tecnológicos previstos para el Proyecto facilitan la implementación de un sistema informático de seguimiento y control de gestión de las incidencias, quejas o reclamos hasta la solución definitiva de éstas con comunicación al usuario de las diferentes etapas de cumplimiento.

Por otra parte se ha incluido en la operatoria un Grupo de Análisis y Calidad a efectos de clasificar los reclamos y documentar las alternativas de tratamiento para el desarrollo de procedimientos tipo, situación que facilitará una eventual certificación bajo normas ISO o similares adecuadas a la provisión de servicios.

Para mejor ilustración se adjunta como Anexo 2 un esquema de funcionamiento y relación entre los principales componentes del Proyecto.

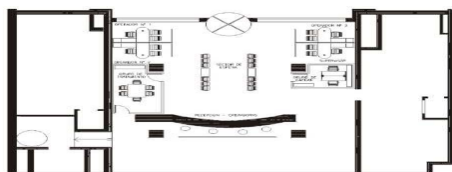
La difusión del sistema se efectuaría básicamente a través de la implantación de cartelera específica en los aeropuertos, la distribución de folletería, la utilización de una página web en Internet y la publicación del 0-800 en las páginas de información aeroportuaria de los principales diarios, pudiendo incluso, si las circunstancias lo aconsejaran y de existir presupuesto a tal fin, utilizarse publicidad en distintos medios masivos

5 — PROYECCION ESTIMADA DE COSTOS

De acuerdo a la planilla de costos que se adjunta como Anexo 3, se estima que el centro de atención al usuario requeriría una inversión inicial del orden de \$ 39.000, con un costo mensual para su funcionamiento de aproximadamente \$2.700 si se considerara la utilización de personal propio.

5 — PLANIFICACION PARA LA IMPLEMENTACION

Para mayor ilustración se adjunta un diagrama de Gantt con las actividades principales



necesarias para el lanzamiento del Centro.



