

Organismo Regulador del Sistema Nacional de Aeropuertos

AEROPUERTOS

Resolución 6/2003

Apruébase el Modelo de "Libro de Quejas" a ser implementado en todos los aeropuertos integrantes del Sistema Nacional de Aeropuertos (SNA) y el "Procedimiento para su utilización y Modelo de Cartel Informativo".

Bs. As., 13/1/2003

VISTO el Expediente N° 1034/99 del Registro del ORGANISMO REGULADOR DEL SISTEMA NACIONAL DE AEROPUERTOS (ORSNA), los Decretos N° 375 de fecha 24 de abril de 1997 y N° 500 de fecha 2 de junio de 1997 (ratificados por Decreto de Necesidad y Urgencia N° 842 de fecha 27 de agosto de 1997 y Ley 25.064), el Decreto N° 163 de fecha 11 de febrero de 1998, la Decisión Administrativa N° 02 de fecha 30 de mayo de 2002, la Resolución ORSNA N° 504 de fecha 7 de diciembre de 1999, y

CONSIDERANDO:

Que por el Expediente citado en el VISTO tramita la propuesta formulada por la GERENCIA DE ANALISIS ECONOMICO Y USUARIOS, para la implementación de un nuevo "Modelo Tipo de Libro de Quejas", con su correspondiente Instructivo y Modelo de Cartel informativo, para su aplicación en los aeropuertos integrantes del Sistema Nacional de Aeropuertos (SNA), en reemplazo del similar oportunamente aprobado por Resolución ORSNA N° 504/99.

Que el "NUEVO PROCEDIMIENTO y MODELO de LIBRO DE QUEJAS" propiciado por la GERENCIA DE ANALISIS ECONOMICO Y USUARIOS persigue el objetivo de unificar los procedimientos fijando pautas uniformes para su instrumentación, estableciendo nuevos mecanismos necesarios para el contralor, por parte del ORGANISMO REGULADOR DEL SISTEMA NACIONAL DE AEROPUERTOS (ORSNA), del trámite y la respuesta dada por los Explotadores de los aeropuertos a las quejas de los usuarios.

Que asimismo, la propuesta facilita la producción de información sensible en forma inmediata para los casos en que se vean afectados aspectos esenciales como la seguridad, libre acceso, discriminación o ilícitos.

Que en virtud de lo dispuesto por el Artículo 42 de la CONSTITUCION NACIONAL y atendiendo al carácter de monopolio natural que revisten los Aeropuertos, es necesario prever las medidas y herramientas eficaces para controlar el nivel de calidad de los servicios en el Sistema Nacional de Aeropuertos.

Que la consecución del interés público, su defensa y prevalencia por encima de cualquier interés particular, procurando el perfeccionamiento de la normativa aplicable a efectos de facilitar que el régimen legal vigente funcione en real beneficio del conjunto social, resultan tareas en las que se requiere una decidida acción de consolidación de los canales que permitan conocer la opinión directa de los usuarios del sistema y su participación en el servicio prestado.

Que el normal desarrollo de la actividad en los aeropuertos implica el cumplimiento de un nivel aceptable de calidad en los servicios, en su infraestructura, equipamientos tecnológicos, de funcionalidad y gestión, de acuerdo con los requerimientos incluidos en los tratados internacionales suscritos por la República Argentina relativos a la facilitación de la Aviación Civil y Comercial.

Que en función de la magnitud y dispersión geográfica de los componentes del Sistema Nacional de Aeropuertos, el control del cumplimiento de las pautas mínimas de calidad sobre las prestaciones ofrecidas amerita una tarea convergente entre el Organismo Regulador y los usuarios, inspectores naturales del servicio.

Que en este sentido, resulta necesario procurar el perfeccionamiento de los instrumentos pertinentes para establecer un ágil mecanismo de comunicación con los usuarios, mediante el cual éstos puedan manifestar su opinión sobre la calidad del servicio prestado en los aeropuertos integrantes del Sistema Nacional de Aeropuertos, y que permita receptor las quejas y observaciones ante falencias o inconvenientes que durante el uso de los aeropuertos pudieren afectarlo.

Que conforme surge de la Providencia GAEyU N° 570/02, la experiencia obtenida a partir de la implementación del Libro de Quejas aprobado por Resolución ORSNA N° 504/99 y los inconvenientes y variaciones registradas en la uniformidad, tanto de los Libros como del procedimiento implementado, aconsejan tanto su reformulación como la tarea de centralizar, en el ORSNA, la impresión de los Libros y su distribución en los distintos Aeropuertos.

Que a ese respecto, la GERENCIA DE ADMINISTRACION Y PRESUPUESTO, en su Providencia GAP N° 12/03 informa que si bien a la fecha de su Informe no ha sido publicada la Ley de Presupuesto correspondiente al año 2003, el gasto implicado en la impresión de los Libros de Quejas ha sido previsto en la programación financiera del ORSNA para dicho ejercicio.

Que han tomado intervención la GERENCIA DE ASUNTOS LEGALES Y ADMINISTRATIVOS.

Que el ORGANISMO REGULADOR DEL SISTEMA NACIONAL DE AEROPUERTOS, es competente para el dictado de la presente conforme a los Artículos 17 incisos 1, 9, 12, 14, 15, 23, 27, 36 y concordantes del Decreto N° 375/97, ratificado por el Decreto de Necesidad y Urgencia N° 25.064; y Artículo 3° de la Ley N° 19.549.

Que la cuestión fue tratada en la reunión de Directorio de fecha 7 de enero de 2003, resolviéndose acerca de la pertinencia de dictar la presente medida.

Por ello,

EL DIRECTORIO DEL ORGANISMO REGULADOR DEL SISTEMA NACIONAL DE AEROPUERTOS

RESUELVE:

Artículo 1° — Dejar sin efecto lo dispuesto por Resolución ORSNA N° 504/99.

Art. 2° — Aprobar el Modelo de "Libro de Quejas" a ser implementado en todos los aeropuertos integrantes del SISTEMA NACIONAL DE AEROPUERTOS (SNA) y el "Procedimiento para su utilización y Modelo de Cartel Informativo", los que como Anexo I integran la presente medida.

Art. 3° — Instruir a la GERENCIA DE ANALISIS ECONOMICO Y USUARIOS y a la GERENCIA DE ADMINISTRACION Y PRESUPUESTO, en el ámbito de sus competencias, para que impulsen las acciones necesarias para la pronta implementación y el correcto funcionamiento del nuevo sistema aprobado.

Art. 4° — Regístrese, notifíquese a los concesionarios AEROPUERTOS ARGENTINA 2000 SOCIEDAD ANONIMA, a LONDON SUPPLY SOCIEDAD ANONIMA, AEROPUERTOS DE NEUQUEN SOCIEDAD ANONIMA y a los Administradores de los aeropuertos no Concesionados. Póngase en conocimiento del CONSEJO ASESOR del

ORGANISMO REGULADOR DEL SISTEMA NACIONAL DE AEROPUERTOS (ORSNA). Tome conocimiento la GERENCIA DE ANALISIS ECONOMICO Y USUARIOS. Publíquese, dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial y cumplido, archívese. — Alejandro A. Granados.

ANEXO I

NUEVO PROCEDIMIENTO Y LIBRO DE QUEJAS A IMPLEMENTARSE EN TODOS LOS AEROPUERTOS PERTENECIENTES AL SISTEMA NACIONAL DE AEROPUERTOS (SNA).

CONSIDERACIONES GENERALES

El Reglamento General de Uso y Funcionamiento de los Aeropuertos del S.N.A. aprobado por Resolución ORSNA N° 96/01, en el Numeral 5.6.4 dice: "El Explotador del Aeropuerto deberá poner a disposición de los usuarios, pasajeros y público en general el Libro de Quejas del Aeropuerto y difundir su existencia en todas las Areas del Aeropuerto informando debidamente el lugar de su consulta", razón por la cual se ha dispuesto unificar el formato del libro de quejas.

El nuevo "Libro de Quejas", de acuerdo con el modelo tipo que constituye el Anexo II, cuya impresión estará a cargo del ORSNA, será de uso obligatorio en un plazo no mayor de treinta (30) días corridos a contar desde la comunicación de disponibilidad a efectuar por el Organismo Regulador.

La guarda y conservación en buen estado de los libros entregados será responsabilidad directa del Administrador de cada aeropuerto, quien oficiará de fiel custodio y operador de los Libros de Quejas.

Ante incumplimiento de lo preceptuado en el presente, el ORSNA encuadrará las acciones conforme lo previsto en el Régimen de Penalidades Aeroportuarias (Resolución ORSNA 218/98), pudiendo considerar las mismas como "falta grave".

Cada libro de quejas deberá contar con el respectivo sello de habilitación del ORSNA, donde constará fecha de habilitación, nombre del aeropuerto al que fue asignado, estará pre-numerado correlativamente y deberá mantenerse con todas las copias de cada hoja para su correcta utilización.

Si por caso de fuerza mayor fuera necesaria la anulación de un formulario, se asentarán las razones que lo fundamenten al dorso del original y bajo firma del Administrador del aeropuerto, debiendo conservarse las demás copias del formulario anulado hasta el reintegro del libro al ORSNA.

Los Libros de Quejas deberán estar ubicados en lugares accesibles a todos los usuarios de los aeropuertos, publicitados en lugares de fácil visibilidad y todos los funcionarios del aeropuerto deberán promover y facilitar el uso del Libro de Quejas.

El texto para el cartel indicativo de la existencia del Libro de Quejas será en idioma castellano e inglés, y tendrá las siguientes características: dimensión de 10 por 20 cm., color que armonice con la imagen corporativa del Explotador y la siguiente leyenda "Libro de Quejas a su disposición/Complaints Book at your disposal". El modelo descripto se reproduce en hoja anexa.

El Administrador de cada aeropuerto, cuando se hiciera necesario por la extensión de las instalaciones, podrá solicitar la habilitación de más de un libro, a efectos de garantizar la accesibilidad del público. El ORSNA analizará los fundamentos expuestos, con criterio restrictivo y podrá acceder al requerimiento si lo considerase conveniente.

Una vez agotados los formularios de un libro de quejas, éste será devuelto, mediante nota de estilo, al ORSNA, conteniendo todos los originales de las quejas y los formularios que eventualmente fueran anulados, conforme lo previsto anteriormente.

El Concesionario y/o Administrador del Aeropuerto deberá presentar ante el ORSNA un informe anual relativo al trámite impartido a los reclamos y denuncias realizados por los señores usuarios.

Cualquier duda o contingencia respecto de la aplicación del presente deberá ser canalizada a través del Departamento Atención del Usuario del ORSNA. Teléfono 0-800-999-67762, E-Mail: usuarios@orsna.gov.ar o en forma personal, en Av. Corrientes 441 PB C1043 AAE, Ciudad de Buenos Aires.

MODELO DE LIBRO DE QUEJAS

Cada libro de quejas estará compuesto por un formulario con hojas numeradas por cuadruplicado, de acuerdo con el modelo adjunto como ANEXO II, a distribuirse de la siguiente manera:

1. Original: queda en el libro.
2. Duplicado: para el ORSNA.
3. Triplicado: para la Administración del aeropuerto.
4. Cuadruplicado: para el usuario.

PROCEDIMIENTO

1. El Administrador del Aeropuerto, solicitará al ORSNA, la asignación de un libro de quejas. La primera vez será provisto de oficio por el Organismo Regulador.
2. El ORSNA entregará mediante nota, con acuse de recibo, el libro de quejas al Administrador del Aeropuerto con la constancia de habilitación, donde figurará la fecha de habilitación, el nombre del aeropuerto al que pertenece e indicando correlativamente el número asignado a dicho libro.
3. El Administrador del Aeropuerto ubicará el libro de quejas en lugares accesibles a todos los usuarios, publicitándolo además, en lugares de fácil visualización pudiendo utilizar para ello sus redes de información.
4. El Usuario asentará su reclamo y/o queja referida al tema involucrado. Lo firmará y entregará el libro (que contiene la queja) al funcionario responsable del aeropuerto, quien a su vez, deberá realizar la recepción de la queja bajo firma, con aclaración en forma legible y entregar al usuario el cuadruplicado como constancia. Las quejas y/o sugerencias podrán realizarse en forma anónima, en caso que el usuario así lo prefiera.
5. El Administrador del Aeropuerto girará quincenalmente el duplicado de la queja al ORSNA, antes del día 20 de cada mes si la queja se produjera durante la primera quincena y, si la misma fuera realizada durante la segunda, dentro de los primeros 5 días del mes siguiente. En caso de no existir quejas, remitirá el parte indicando "Sin Novedades".
6. El Administrador del Aeropuerto, utilizando el triplicado, tramitará la queja y contestación al usuario, que deberá ser efectuada con corrección y fundamento, en los términos que estime correspondientes, conforme al reclamo y a los cursos de acción tomados con respecto al mismo. La respuesta al usuario será diligenciada en un plazo no mayor de 10 días, los que serán computados a partir de formulada la queja.
7. El Administrador del Aeropuerto girará al ORSNA quincenalmente la contestación brindada al usuario, antes del día 20 de cada mes si la contestación se realizara durante la primera quincena y, si la misma se emitiera durante la segunda, dentro de los primeros 5 días del mes siguiente. Si por la complejidad del tema fuera necesario un mayor plazo para

el tratamiento de la misma, se comunicará esta circunstancia al usuario y al ORSNA, en el plazo originalmente establecido para la respuesta.

8. En casos donde las quejas evidencien problemas inherentes a seguridad, discriminación o ilícitos, o alguna otra situación que a juicio del Administrador del Aeropuerto lo justifique, se deberá adelantar vía fax, al Departamento Atención del Usuario del ORSNA, el duplicado de la queja dentro de las 24 horas de efectuada la misma.

9. Cuando la Administración del aeropuerto tomara conocimiento de hechos relacionados con robos, hurtos, daño a la propiedad o a las personas y que hayan ocurrido dentro de las instalaciones del aeropuerto, sin perjuicio de hacer conocer al usuario la obligación de efectuar la correspondiente denuncia ante la autoridad policial, se invitará al mismo a formalizar una queja en el libro. En caso que así no lo hiciera, la Administración del aeropuerto actuará de oficio, transcribiendo en el libro de quejas los hechos relatados, con la mayor precisión posible.

10. Una vez agotados los formularios de un libro de quejas, el mismo deberá ser devuelto al ORSNA mediante nota de estilo, conteniendo los originales de las quejas, incluyendo los que eventualmente fueran anulados.

Formulario de queja de la República Argentina, con campos para datos personales, descripción del hecho, y espacio para comentarios.Formulario de queja de la República Argentina, con campos para datos personales, descripción del hecho, y espacio para comentarios.Formulario de queja de la República Argentina, con campos para datos personales, descripción del hecho, y espacio para comentarios.Formulario de queja de la República Argentina, con campos para datos personales, descripción del hecho, y espacio para comentarios.

Libro de Quejas
a su disposición
Complaints Book
at your disposal

