

ANEXO I

REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE INGRESOS Y TRATAMIENTO DE RECLAMOS DE USUARIOS AEROPORTUARIOS DEL SISTEMA NACIONAL DE AEROPUERTOS (SNA).

1.- CONSIDERACIONES GENERALES:

A efectos de modernizar el sistema de registro de reclamos mediante libros de quejas, el ORGANISMO REGULADOR DEL SISTEMA NACIONAL DE AEROPUERTOS con la aprobación del presente reglamento, procede a implementar en su reemplazo el uso de formularios web, que facilitará su acceso a los usuarios aeroportuarios.

Para ello, el Administrador del aeropuerto deberá difundir a través de cartelería, redes de comunicación digital y otros medios disponibles, acerca de la existencia de tal formulario web, agilizando su acceso a través del uso de Código QR, dirección web y otros que puedan simplificar el ingreso.

Primordialmente, los administradores deberán contar con un sistema propio de gestión de reclamos, cuyo registro se realice principalmente a través de un Formulario Web, siendo su acceso mediante un Código QR, dirección web (enlace), que cuente mínimamente con los siguientes campos: Aeropuerto (en el que se haya producido la contingencia que origine el reclamo o sugerencia), Tipo y Número de Documento del usuario (pudiéndose indicar por separado el tipo "DNI", "Pasaporte", "otros" y, por otra parte, el número), Nombres y Apellidos, correo electrónico de contacto y número de teléfono, y un campo para asentar el propio texto del reclamo.

Para el caso de aquellos administradores que no contaren con un sistema propio de gestión de reclamos al momento de la aprobación del presente procedimiento, podrán hacer uso del sistema de reclamos del ORSNA, cuya gestión deberá ser coordinada con el DEPARTAMENTO DE EXPERIENCIA AL USUARIO de la GERENCIA DE OPERACIONES Y EXPERIENCIA DEL USUARIO (usuarios@orsna.gob.ar), a fin de facilitar los datos de contacto del administrador para el envío automático de los reclamos ingresados para su respectiva respuesta.

La cartelería o gráfica web deberá ser clara e incluir un código QR que derive a los usuarios al formulario web. También sería conveniente la inclusión de la dirección web del formulario y que los textos en tipografía de mayor tamaño exprese el mensajes de "Sugerencias/Reclamos", más una breve descripción de ayuda para orientar al usuario en el proceso de acceso al respectivo registro. Deberá presentarse en dos idiomas, español e inglés. Deberá contar con los datos de canales de atención del ORSNA (Teléfono 0-800-999-67762, E-Mail: usuarios@orsna.gob.ar), e incluir los logos corporativos del Explotador y del ORSNA. Para un mayor proveer, en el Anexo II de la Resolución aprobatoria del presente reglamento, se encuentra el modelo de cartelería. En caso de contar con un diseño propio, se deberá remitir por Nota al ORSNA para su aprobación.

El Administrador, deberá proveer e instalar la cantidad suficiente de cartelería en distintos sectores del aeropuerto, primordialmente en los puestos de información, sector de arribos,

zona de preembarque, locales comerciales, salas de espera, estacionamientos vehiculares y accesos a ascensores, cintas mecánicas, baños, entre otros.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN:

El presente reglamento será de aplicación para los administradores y prestadores de servicios en los aeropuertos que forman parte del SISTEMA NACIONAL DE AEROPUERTOS.

3. PROCEDIMIENTO:

- 1- El Administrador del Aeropuerto dispondrá en su sitio web un formulario con los datos precedentemente indicados, e informará acerca de su existencia, incorporando imágenes de Código QR y otras formas de acceso, publicitándolo en lugares de fácil acceso y visualización por parte de los usuarios, pudiendo utilizar para ello también sus redes de información, acorde a los modelos incluidos en el anexo II de la resolución aprobatoria del presente reglamento.
- 2- El usuario podrá asentar su reclamo y/o queja a través de un dispositivo electrónico de su propiedad o, en caso de no contar con uno, podrá acercarse al mostrador de Atención al Cliente del aeropuerto (cuando no se disponga, ante la oficina de la administración), para que el personal registre su presentación en el Formulario de Contacto web previsto, brindando el usuario al menos una dirección de correo electrónico, de modo de poder enviar la debida respuesta por esa vía.
- 3- Cuando el explotador aeroportuario, el prestador o el ORSNA, tomaran 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, se recomendará al usuario efectuar la correspondiente denuncia ante la POLICÍA DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA. No obstante ello, se lo invitará a formalizar una queja en formulario web. En caso que así no lo hiciere, se deberá dar aviso a la Administración del aeropuerto quién actuará de oficio, transcribiendo en el respectivo formulario los hechos relatados, con la mayor precisión posible.
- 4- El Administrador del Aeropuerto tramitará la queja y contestación al usuario, que deberá ser efectuada con corrección y fundamento, en los términos que estime correspondiente, conforme al reclamo y a los cursos de acción tomados. La respuesta al usuario será diligenciada en un plazo no mayor de DIEZ (10) días corridos, los que serán computados a partir de la formulación de la queja, remitiéndola al medio de contacto asentado por el usuario en el reclamo.
- 5- El Administrador del Aeropuerto que tramitare los reclamos a través de un sistema propio de gestión de reclamos, permitirá el acceso al personal del ORSNA para su eventual control a través de la otorgación de un usuario o bien, si contaren con la herramienta informática, mediante una API (Interfaz de Programación de Aplicaciones), que permita la comunicación entre su sistema y el del ORSNA para compartir datos y funcionalidades de manera segura.

- 6- Aquellos administradores que no contaren con un sistema propio de gestión de reclamos, deberán remitir por NOTA al ORSNA un informe con los reclamos recibidos, las respuestas procuradas y el estado de situación, en forma mensual, antes del día 5 del mes siguiente. En caso de no existir quejas, remitirá el parte indicando «Sin Novedades».



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
Año de la Grandeza Argentina

Hoja Adicional de Firmas
Anexo

Número:

Referencia: ANEXO I - REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE INGRESOS Y TRATAMIENTO DE RECLAMOS DE USUARIOS AEROPORTUARIOS DEL SNA

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 3 pagina/s.