

Casillero Aeronáutico Digital

AC. Décima Mauricio¹ – AC. Piarrou Martín²

¹⁻² Dirección de Sistemas y Comunicaciones – ANAC – Azopardo 1405 CABA –
ARGENTINA

mdecima@anac.gov.ar - mpiarrou@anac.gov.ar

RESUMEN

La idea de desarrollar un Casillero Digital surge de la necesidad de la ANAC, como la máxima autoridad aeronáutica y también como ente rector de la Comunidad de Información Aeronáutica, de brindar servicios a los usuarios de la comunidad y que todos estos servicios estuvieran nucleados en un solo lugar y al cual se accediera con una sola credencial de acceso. Permitiendo realizar trámites online sin duplicidad, en formato digital y que a su vez cumpliera con los conceptos de simplicidad registral y ventanilla única, integrando distintos canales habilitados para realizar reclamos vía formularios de solicitud, 0800 y mails los cuales fueran atendidos por la mesa de ayuda de la ANAC. Surge así el proyecto Casillero Aeronáutico Digital.

1. INTRODUCCIÓN

Para introducirnos en el tema describiremos los distintos actores que componen la comunidad aeronáutica y nos concentraremos en definir las misiones y funciones de la Administración Nacional de Aviación Civil.

“Las comunidades se generan alrededor de temáticas –y por lo tanto de datos-comunes independientes del poder o del nivel administrativo de cada organismo”

De acuerdo a esta definición, podemos considerar la comunidad aeronáutica, como una comunidad de información. Al existir este estamento, ciertas decisiones deberán ser tomadas teniendo en cuenta los intereses y necesidades de cada comunidad y no sólo

los intereses y necesidades de cada organismo. Pero igualmente, las responsabilidades de producción de datos, seguirán en manos institucionales.

El estado nacional es un conjunto de comunidades de información que se interceptan entre sí a través de la interacción que existe entre los organismos que forman parte de distintas comunidades

En nuestra temática en particular, describiremos los organismos que componen la comunidad de información aeronáutica y sus misiones y funciones.

1.1 - OACI

La Organización de Aviación Civil Internacional, también conocida como Organización Internacional de Aeronáutica Civil, OACI (o ICAO, por sus siglas en inglés International Civil Aviation Organization) es una agencia de la Organización de las Naciones Unidas creada en 1944 por la Convención de Chicago para estudiar los problemas de la aviación civil internacional y promover los reglamentos y normas únicos en la aeronáutica mundial. La dirige un consejo permanente con sede en Montreal (Canadá).

Posee diferentes Oficinas Regionales, cuya función es redactar y mantener los Planes Regionales de Navegación Aérea actualizados.

Oficinas Regionales Sedes:

- África Occidental (Dakar, Senegal)
- África - Océano Índico (Nairobi, Kenia)
- Europa (París, Francia)
- África (El Cairo, Egipto)
- América Central (México, D.F.)
- América del Sur (Lima, Perú)
- Oriente y Oceanía (Bangkok, Tailandia)

1.2 - ANAC

La ADMINISTRACION NACIONAL DE AVIACION CIVIL (ANAC) es un organismo descentralizado dependiente del MINISTERIO DEL INTERIOR Y TRANSPORTE que tiene a su cargo la Planificación Estratégica y Regulatoria en materia de Navegación Aérea y ejerce las competencias relativas a la Definición de las Políticas de Navegación Aérea, la elaboración del Plan Nacional de Navegación Aérea y el dictado de las regulaciones y normas aplicables, realizando la vigilancia de la seguridad operacional a través de la supervisión y fiscalización de la prestación de los servicios de navegación aérea.

Se crea a partir del decreto nacional 239/07. La creación de este Organismo se debe básicamente a los compromisos que la Argentina ha asumido ante la comunidad internacional referidos a la Aviación Civil. Estos compromisos se refieren primordialmente a alcanzar el mayor grado de uniformidad en los reglamentos, procedimientos y organización relacionados con el personal aeronáutico, aeronaves, rutas aéreas y servicios auxiliares, para facilitar y mejorar la navegación aérea y contribuir a la seguridad de la aeronáutica civil.

Su Misión y Visión:

- Administrar la aviación civil argentina, regulando, fiscalizando y certificando las actividades aeronáuticas comerciales, de aviación general y deportivas, proporcionando una infraestructura aeronáutica adecuada y velando por la mayor eficiencia de los servicios de la navegación aérea de acuerdo a las leyes y normativas nacionales y a los convenios internacionales suscriptos, a fin de promover un sistema aeronáutico con estándares óptimos de seguridad operacional y de contribuir con la integración nacional, regional e internacional.

- Promover el desarrollo de las actividades aerocomerciales y de aviación general, tendiente a lograr previsibilidad, eficiencia y continuidad en todas las operaciones aéreas, brindando una infraestructura óptima para la actividad y servicios de navegación

aérea armonizados con los más altos estándares internacionales, todo ello en beneficio de la industria aeronáutica, del personal profesional aeronáutico, y de los usuarios del transporte aéreo en general, proyectando un organismo dotado de personal técnico y profesional altamente calificado, que ubique a la autoridad aeronáutica argentina como un referente regional.

Distribución Territorial:

La ANAC tiene jurisdicción nacional y delega funciones en 4 direcciones regionales:

- DIRECCIÓN REGIONAL CENTRO (RACE)
- DIRECCIÓN REGIONAL NOROESTE (RANO)
- DIRECCIÓN NACIONAL NORESTE (RANE)
- DIRECCIÓN NACIONAL SUR (RASU)

Cada una de estas direcciones regionales, coordinan y supervisan las actividades que se desarrollan en los aeropuertos que se encuentran dentro de su jurisdicción.

La siguiente figura muestra como están distribuidas las regiones dentro del territorio nacional.

1.3 - Otros Actores

DNTA (FAA)

La Fuerza aérea Argentina, dependiente del Ministerio de Defensa, a través de la Dirección general de tránsito Aéreo, ejerce las competencias relativas a la prestación operativa de los servicios de navegación aérea, de acuerdo con la regulación nacional y las normas complementarias que al efecto imparta la ADMINISTRACION NACIONAL DE AVIACION CIVIL (ANAC).

A tal efecto, coordinará con otras autoridades nacionales e internacionales competentes las acciones necesarias para garantizar la prestación de los servicios de navegación aérea.

ORSNA

El Organismo Regulador del Sistema Nacional de Aeropuertos, dependiente del Ministerio del interior y Transporte, es el ente encargado de planificar, regular y fiscalizar los servicios que se presten a pasajeros y usuarios en los aeropuertos del Sistema Nacional de Aeropuertos, asegurando que la calidad de instalaciones, servicios y atención al pasajero cumplan con las normas nacionales e internacionales. Orienta y fiscaliza inversiones, programa ingresos en materia de tasas de utilización, tarifas y derechos de explotación comercial de las terminales, y supervisa las obras de infraestructura.

JIIAC

La Junta de Accidentes de Aviación Civil, dependiente del Ministerio del interior y Transporte, tiene como misión determinar las causas de los accidentes e incidentes acaecidos en el ámbito de la aviación civil cuya investigación técnica corresponda instituir.

Además, debe recomendar acciones eficaces dirigidas a evitar la ocurrencia de accidentes e incidentes aéreos en el futuro, a fin de promover la seguridad en el citado ámbito.

MIGRACIONES

La Dirección Nacional de Migraciones (DNM), dependiente del Ministerio del interior y Transporte, controla, registra y decide sobre la admisión de ingresos y egresos de personas al país, verificando el cumplimiento de la normativa migratoria y de los acuerdos internacionales vigentes a la materia.

PSA

La Policía de Seguridad Aeroportuaria (PSA) , dependiente del Ministerio de Seguridad, se ocupa de salvaguardar la seguridad dentro del Sistema Nacional de Aeropuertos, que forma parte de la seguridad pública.

Realiza acciones tendientes a resguardar y garantizar la integridad de los ciudadanos en el ámbito aeroportuario mediante la prevención, conjuración e

investigación de delitos e infracciones. Se encarga de control de instalaciones, vehículos, personas, equipajes, aeronaves y tripulaciones, entre otras funciones.

ADUANA

La Dirección General de Aduanas, dependiente de la AFIP, tiene a su cargo la aplicación de la legislación relativa a importación y exportación de mercaderías, y el control del tráfico de bienes que ingresan o egresan en el territorio, combatiendo el contrabando mediante la detección de irregularidades y la aplicación de controles estrictos.

CONCESIONARIOS DE AEROPUERTOS

Los concesionarios de aeropuertos administran y explotan los servicios que se brindan a los pasajeros en los aeropuertos, de forma directa o a través de empresas relacionadas, a fin de proporcionar la infraestructura adecuada para una circulación cómoda y eficiente de los pasajeros, coordinando el manejo de terminales, oficinas comerciales, bares, restaurantes, etc.

Dos concesionarios de Aeropuertos son AERPUERTOS ARGENTINA 2000(AA2000) y London Supply.

2. SITUACION PREEXISTENTE – PROBLEMÁTICA

La nueva sociedad del conocimiento exige del estado y del proceso de modernización pública, una actitud proactiva, efectiva y decidida, orientada a incorporar el uso de TICs (Tecnología de la Información y Comunicaciones) en los procesos del Estado, acompañando otras técnicas y herramientas en diversos ámbitos gubernamentales.

Los gobiernos enfrentan actualmente mayores demandas de los ciudadanos y las empresas, que exigen que se tengan en cuenta sus necesidades, lo que a su vez requiere de mayores esfuerzos de coordinación.

El Gobierno Electrónico no es un fin en sí mismo, más aún, su carácter esencialmente instrumental requiere de la revisión, rediseño y optimización de los procesos como paso previo a la introducción de cualquier cambio en la tecnología o en las funciones de producción de las organizaciones públicas. De esta manera, el Gobierno Electrónico adquiere la doble dimensión de agente catalizador de los cambios en los procesos y de herramienta tecnológica como instrumento para mejorar el desempeño de los actos del Estado.

El Estado Argentino no es ajeno a esta situación, por tal motivo impulsa su modernización a través de una nueva reforma del Estado Nacional.

En este sentido se concibe el Plan Nacional de Gobierno Electrónico que presenta dos principios fundamentales:

- *El principio de **Simplificación Registral** que propone que “si el Sector Público ya dispone de un dato no puede volver a solicitarlo, independiente del organismo que lo haya recuperado”*
- *El principio de **Ventanilla Única** que propone que “el Sector Público debe presentarse como una única entidad, independiente de su estructura interna y sus divisiones políticas, territoriales o estatutarias”³.*

³ "Desarrollo de un framework para la interoperabilidad en Gobierno Electrónico"

Mg. Sandra D'Agostino

<http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/4213>

Es importante destacar que a pesar del avance del uso de las tecnologías en el ámbito público y el avance notable de la Sociedad de la Información y el Conocimiento aún hoy nos preguntamos:

- ¿Cuántas veces el ciudadano debió declarar su domicilio en distintas áreas o dependencias?
- ¿Cuántas veces fueron registrados sus datos en las distintas aéreas o dependencias y en cuántas de ellas fueron registrados en forma errónea o nunca actualizados?
- ¿Cuántas veces debe una empresa, presentar documentación en distintas áreas aunque dicha documentación se haya generado dentro del mismo organismo?
- ¿Por qué debe realizarse exclusivamente en forma personal, aquellos trámites que podrían realizarse por la Web?

Todos estos interrogantes, demuestran la necesidad de desarrollar temas específicos que se centren en buscar solución a todos estos temas.

3. DESAFIO

En un primer momento, desde la dirección de sistemas de nuestro organismo, asumimos como desafío lograr un único punto de encuentro en el que los usuarios de la Comunidad de Información Aeronáutica pudiesen encontrar toda la información que necesitan, evitando que éstos sufran las consecuencias de las divisiones estructurales de las diferentes aéreas que conforman la Administración de Aviación Civil.

Surgió así, la necesidad de brindar servicios, que permitieran gestionar aquellos trámites no presenciales desde el portal web, sin necesidad de tener que acercarse al edificio central o dependencias, por ser la ANAC un organismo de alcance nacional, con usuarios dispersos en todo el país.

Para esto necesitábamos desarrollar una herramienta informática que contenga un único acceso desde el portal oficial, a la información relacionada a cada uno de los perfiles del usuario de la comunidad.

Por lo tanto el presente trabajo se concentra en describir el desarrollo de un proyecto real que pretende modificar la visión disgregada que se tiene del Organismo desde el punto de vista tecnológico, integrando varias fuentes disjuntas de información y con escasa relación entre sí, brindando servicios a la ciudadanía en forma eficiente, evitando la duplicidad de trámites y logrando para estos casos una ventanilla única a través del Casillero Aeronáutico Digital, en adelante CAD.

Finalmente, formar parte del proceso de modernización pública, orientada a incorporar el uso de TICs (Tecnología de la Información y Comunicaciones) en los procesos del Estado.

4. SOLUCION

El Casillero Aeronáutico Digital (CAD) es un punto de contacto entre los usuarios de la comunidad aeronáutica y la Administración Nacional de Aviación Civil, y que consta de un catálogo de servicios para realizar trámites en línea, desde cualquier punto del país, sin necesidad de trasladarse a la dependencia central.

El CAD es una aplicación web, a la cual se accede a través del sitio oficial de la ANAC. Para acceder a los servicios publicados en esta Ventanilla Virtual, se debe acreditar la identidad de la persona ingresando usuario y contraseña, los cuales se obtienen realizando un simple trámite de autoregistración.

En cuanto a los servicios de la ventanilla virtual, se pueden realizar todos los trámites que la Administración disponga en formato digital. Asimismo, el sitio integra distintos canales habilitados para realizar reclamos vía formularios de solicitud, 0800 y mails los cuales son atendidos por la mesa de ayuda de la ANAC.

¿Cómo Obtener Acceso?

Para que sea más sencillo el instructivo, este punto está dividido en dos partes. Uno para personas con documentación de la República Argentina o Extranjeros, con posibilidad de obtener el Código Único de Identificación Laboral (CUIL). Otro para las personas que no tienen posibilidades de acceder al Código Único de Identificación Laboral (CUIL).

Obtener acceso al Casillero Aeronáutico con Código Único de Identificación Laboral (CUIL).

Se deberán seguir los siguientes pasos:

1.- Sitio Oficial de ANAC.

Acceder a través del sitio oficial de ANAC (www.anac.gov.ar) al link de acceso con el logo del Casillero Aeronáutico Digital.

2.- Desde el CAD, ingresar a la opción "Registrarse Ahora".

En esta página, usted podrá inscribirse y realizar el trámite de solicitud por única vez de un usuario. Como resultado, este trámite, generará un usuario y clave únicos para que pueda realizar todos los trámites que sean de carácter online.

3.- Completar datos personales.

Deberá consignar una serie de datos personales para su posterior reconocimiento por parte de la ANAC.

Deberá informar una dirección de correo electrónica a través de la cual interactuará con el sistema y que funcionará como nexo entre la ANAC y Usted para futuras comunicaciones (por lo expuesto, es imprescindible que la cuenta de correo informada este bajo su dominio y control).

4.- Términos y condiciones.

Lea atentamente los términos y condiciones que regirán de uso de la plataforma y ejecute el botón "Generar Autoregistro". El sistema le generará un número de trámite que le será enviado a la cuenta de correo, que usted informo.

5.- Validación de Email – ANAC.

Debe ingresar a su correo electrónico y validar el trámite desde el link que se encuentra en el cuerpo del mensaje con el texto “Para poder continuar con su trámite valide su cuenta de email haciendo click aquí.”. Será redireccionado a la pantalla de Validación de Email del Casillero Aeronáutico Digital de ANAC en donde se visualizará el resultado del trámite que acaba de realizar.

6.- Validación de Usuario a través de AFIP.

Deberán acreditar su identidad a través del servicio de Validación de Usuario a través de AFIP (ANAC – CAD – Validación de Usuario)

ANAC – CAD – Validación de Usuario es un Servicio a través del cual todas aquellas personas que antes hayan efectuado el trámite de Autoregistro al Casillero Aeronáutico Digital de la ANAC, pueden acreditar su identidad, validando su usuario.

A este servicio podrán acceder todos aquellos usuarios que hayan obtenido su clave fiscal de nivel 3 o superior.

Recuerde que la “Clave Fiscal” es una contraseña personal e intransferible. Esta clave lo habilita para operar servicios desde la página web de la AFIP (www.afip.gob.ar) de manera segura.

Tenga en cuenta que, para utilizar e incorporar servicios bajo “Clave Fiscal”, debe previamente tramitar su “Clave Fiscal” con el nivel de seguridad requerido por el servicio. Podrá consultar el listado completo de servicios habilitados con Clave Fiscal y el nivel mínimo de seguridad requerido.

Para validar el usuario a través de AFIP es necesario ingresar a la página Web de AFIP ingresando su número de CUIT/CUIL/CDI, su “CLAVE” en el servicio de acceso con clave fiscal. Una vez que un usuario se ha autenticado podrá utilizar el servicio “ANAC - CAD - Validación de Usuario” para validar su usuario. De no encontrar este servicio deberá habilitarlo utilizando la opción “Administrador de Relaciones de Clave Fiscal” del panel “Servicios Administrativos Clave Fiscal”.

Obtener acceso al Casillero Aeronáutico para extranjeros que no puedan acceder al Código Único de Identificación Laboral (CUIL).

Se deberán seguir los siguientes pasos:

1.- Sitio Oficial de ANAC.

Acceder a través del sitio oficial de ANAC (www.anac.gov.ar) al link de acceso con el logo del Casillero Aeronáutico Digital.

2.- Desde el CAD, ingresar a la opción "Registrarse Ahora".

En esta página, usted podrá inscribirse y realizar el trámite de solicitud por única vez de un usuario. Como resultado, este trámite, generará un usuario y clave únicos para que pueda realizar todos los trámites que sean de carácter online.

3.- Completar datos personales.

Deberá consignar una serie de datos personales para su posterior reconocimiento por parte de la ANAC.

Deberá informar una dirección de correo electrónica a través de la cual interactuará con el sistema y que funcionará como nexo entre la ANAC y Usted para futuras comunicaciones (por lo expuesto, es imprescindible que la cuenta de correo informada este bajo su dominio y control).

Por último, deberá seleccionar "A dónde concurrirá Usted?", para poder continuar con el trámite de Autoregistración

4.- Términos y condiciones.

Lea atentamente los términos y condiciones que regirán de uso de la plataforma y ejecute el botón "Generar Autoregistro". El sistema le generará un número de trámite que le será enviado a la cuenta de correo, que usted informó.

5.- Validación de Email – ANAC.

Debe ingresar a su correo electrónico y validar el trámite desde el link que se encuentra en el cuerpo del mensaje con el texto "Para poder continuar con su trámite valide su cuenta de email haciendo click aquí.". Será redireccionado a la pantalla de

Validación de Email del Casillero Aeronáutico Digital de ANAC en donde se visualizará el resultado del trámite que acaba de realizar.

6.- Dependencia ANAC, habilitada para validar sus Datos Personales

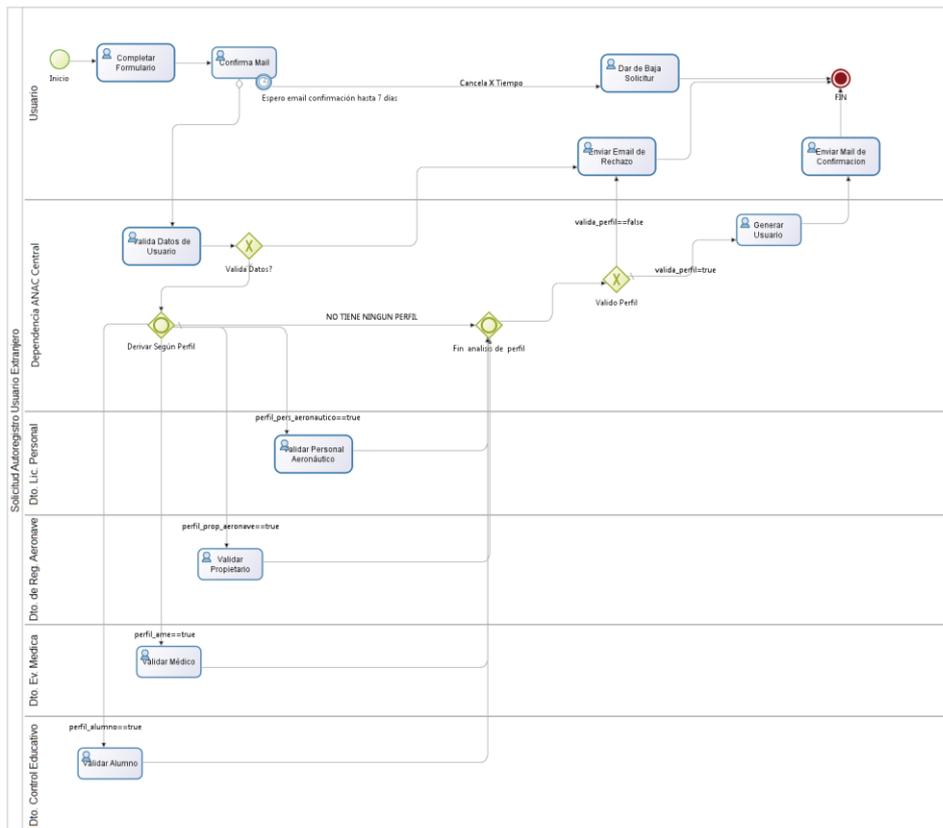
Usted debe concurrir a la dependencia ANAC seleccionada, con la documentación que acredite su identidad, para que pueda ser validada su identidad y poder continuar con el trámite de autoregistración.

7.- Validación Final

A partir de esta instancia, el trámite de autoregistro pasa a la validación final, en la cual ANAC verifica que los datos ingresados y los Perfiles seleccionados se correspondan con la información que se encuentra registrada en nuestra Administración.

8.- Fin de Registración

Una vez validados todos los datos, el usuario recibirá un email con los datos necesarios para poder acceder al CAD y comenzar a utilizar los servicios para los cuales ha sido habilitado.



5. CAPTURAS DE PANTALLA

Página oficial de ANAC con el logo del CAD

Página de Ingreso al CAD


ANAC
Administración Nacional de Aviación Civil
SITIO OFICIAL
Home

Trámite de Autoregistro

Tipo de documento (*): x ? Número de documento (*): ?

Apellido/s (*): Nombre/s (*):

País (*): x ? C.U.I.T./C.U.I.L.:

Email (*): ? Email Alternativo:

Teléfono: Movil:

Fecha de Nacimiento (*): Edad:

Sexo(*): x

Oficina:

Ubicación: x Jerarquía: x

Piso: Interno:

Perfiles: ?

* Seleccione el o los perfiles que definen su actividad en la aeronáutica.
 ** Si usted considera que ninguno de los perfiles es el adecuado según su actividad aeronáutica, puede especificarlo completando el campo "Observaciones".

Observaciones:

Ingrese el código que se muestra en la imagen (*): 

Copyright ©2014 Administración Nacional de Aviación Civil

Página de Autoregistro del CAD.

6. BENEFICIOS OBTENIDOS

Con la implementación del Casillero Aeronáutico Digital, la Administración Nacional de Aviación Civil profundizó beneficios como:

- Agilidad de gestión
- Reducción de costos
- Despapelización
- Mayor inclusión digital

Estos beneficios permitieron una descongestión en las mesas de entrada de las distintas dependencias. Logró una mayor transparencia a la gestión, y la posibilidad de medir y mejorar en forma continua los servicios para la comunidad aeronáutica.