



ORGANIZACIÓN DE AVIACIÓN CIVIL INTERNACIONAL

4A35-WP/180  
EC/27  
20/9/04  
Español, francés  
e inglés  
únicamente<sup>1</sup>

## ASAMBLEA — 35° PERÍODO DE SESIONES

### COMISIÓN ECONÓMICA

#### Cuestión 29: Facilitación

#### FACILITACIÓN Y CALIDAD DE SERVICIOS EN LOS AEROPUERTOS

(Nota presentada por el Consejo Internacional de Aeropuertos)

##### RESUMEN

La facilitación no se limita a las actividades de las autoridades de control fronterizo. Debería abarcar el viaje completo de los pasajeros, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio, la utilización de recursos y de la capacidad. ACI apoya la labor de la OACI en el sector de facilitación y coopera en las actividades de establecimiento de normas de esta Organización especialmente a través del Grupo de expertos sobre facilitación de la OACI y del Grupo asesor técnico sobre DVLM.

La decisión de la Asamblea figura en el párrafo 22.

#### INTRODUCCIÓN

1. El tráfico aéreo mundial está creciendo rápidamente una vez más, después de recuperarse de la conmoción del 11 de septiembre. Aunque la recuperación es frágil, reflejando el estado de la economía mundial, y puede verse limitada por los recientes y rápidos aumentos en el precio del petróleo, es probable que en la mayoría de los aeropuertos se necesitará más capacidad. Al mismo tiempo, los clientes exigen la mejora (o el mantenimiento a un nivel elevado) de la facilitación y la calidad del servicio proporcionado. Es necesario un enfoque doble de la capacidad aeroportuaria: en muchos casos puede ser necesario construir *nueva* capacidad (terminal, parte aeronáutica y parte pública), aunque el proceso de planificación y construcción se ve sometido a considerables restricciones (p. ej., ambientales, financieras, disponibilidad de tierras), que normalmente resultan en largas demoras. Por consiguiente, la segunda parte del enfoque es igualmente importante, es decir, optimizar el uso de la capacidad aeroportuaria *existente*, por ejemplo, mediante el aumento de la eficiencia y la ampliación del uso de servicios automáticos lo que también minimiza los aportes de nuevo capital y los costos para los usuarios.

<sup>1</sup> Las versiones en español, francés e inglés fueron suministradas por ACI.

2. En opinión de ACI, la facilitación (es decir, la facilitación del tráfico) no se aplica solamente a las actividades de los servicios gubernamentales de inspección (aduanas, inmigración, etc.), sino que debería aplicarse al viaje completo del pasajero en una forma coherente y continua, con miras a mejorar la experiencia del pasajero tanto en forma cuantitativa como cualitativa. El viaje cómodo y rápido es un “valor central” para los explotadores aeroportuarios.

3. Para llevar a cabo esta misión (también con arreglo a las normas y métodos recomendados (SARPS) del Anexo 9 de la OACI), los explotadores aeroportuarios deberían asumir el papel protagónico en la convocatoria y realización de reuniones de los comités de facilitación de aeropuertos y deberían trabajar en estrecha colaboración con los comités de facilitación nacionales, convocados por los Estados.

4. Los aeropuertos son una parte integral de la cadena de viaje total. Los pasajeros aéreos deberían tener una experiencia de viaje continua durante su jornada completa, incluyendo el transporte por superficie hacia y desde los aeropuertos. El transporte eficiente por superficie es crucial, incluyendo el transporte público, los servicios de taxi, el transporte ferroviario, los vehículos de alquiler y los autobuses de excursión. El acceso y las conexiones de transporte intermodal en los aeropuertos deben también recibir una particular atención.

5. Muchos aeropuertos carecen de capacidad en ciertos momentos del día, días de la semana o partes del año. El mejoramiento y la aceleración de la tramitación de los pasajeros permite aumentar la capacidad efectiva de circulación de pasajeros y la eficiencia operacional reduciendo de esta forma (o por lo menos postergándola) la necesidad de programas de desarrollo de capacidad que significan grandes aportes de capital, tales como terminales de pasajeros nuevas o ampliadas. Esto proporciona una justificación adicional para la buena facilitación. Además, la coordinación de horarios (y la asignación de turnos cuando sea necesario), es de fundamental importancia para los explotadores aeroportuarios. Los turnos de aeropuerto dan a las líneas aéreas acceso a los recursos de infraestructura en un aeropuerto, y el explotador aeroportuario debe tener un papel protagónico en la eficaz asignación de turnos a las líneas aéreas. El explotador aeroportuario tiene derecho de definir y declarar límites de la capacidad aeroportuaria, en términos de número de movimientos horarios para las pistas (movimientos de aeronaves), terminales (movimiento de pasajeros) y plataformas (número de puestos de estacionamiento de aeronaves), en consulta con las líneas aéreas, el ATC y otras autoridades apropiadas según corresponda.

## **CALIDAD DEL SERVICIO**

6. La calidad del servicio se está transformando en un factor vital por derecho propio. Los pasajeros y los expedidores exigen mayores niveles de servicio y, cuando pueden elegir, tienden a escoger las líneas aéreas, los aeropuertos y las rutas que les brindan la mejor calidad de servicio. Los explotadores aeroportuarios tienen un interés fundamental en la elaboración de normas de calidad de servicio para todo el aeropuerto.

7. En noviembre de 2000, la Asamblea General de ACI adoptó una resolución sobre la calidad de servicio en los aeropuertos. Su cláusula principal estipula que “Los explotadores aeroportuarios deberían vigilar una amplia gama de factores relativos a la calidad, con arreglo a las necesidades de los usuarios y a las características del aeropuerto. Cuando los aeropuertos no tienen control directo, deberían fortalecer su cooperación existente con todas las otras organizaciones y agencias que tienen una función de vigilancia de la entrega de servicios en el aeropuerto, a efectos de desarrollar un “servicio aeroportuario continuo” con normas mínimas de servicio convenidas. También deberían elaborar planes de continuidad empresarial de los aeropuertos que sean completos y coordinados con todas las partes”.

8. En enero de 2000, ACI publicó una orientación detallada sobre cómo implantar un programa de calidad de servicio, en su manual “La calidad de servicio en los aeropuertos: normas y medidas”. Este manual se basa en la experiencia de varios aeropuertos en la aplicación tanto de medidas *subjetivas* del servicio (grado de aprobación por los clientes) y medidas *objetivas*, así como en programas oficiales de aprobación de la calidad según se describen en las normas ISO 9000.

9. Desde comienzos de 2004, ACI y la IATA han ofrecido el programa de vigilancia del servicio a la clientela AETRA. Este programa permite que los aeropuertos, con poco costo, se comparen con otros aeropuertos y de esta forma puedan efectuar las correcciones necesarias para optimizar la gama de servicios proporcionados. Para mayor información se puede consultar [www.aetra.aero](http://www.aetra.aero).

### **SIMPLIFICACIÓN DEL VIAJE DE LOS PASAJEROS**

10. ACI está cooperando con una gama de otras organizaciones internacionales en un proyecto conocido como “Simplificación del viaje de los pasajeros” (SPT), dirigido a mejorar la satisfacción de los pasajeros, reducir los costos de explotación y evitar costos de nuevas instalaciones y más personal. El Grupo de interés SPT está integrado por aeropuertos, líneas aéreas, proveedores de tecnología y autoridades aduaneras y de inmigración que están interesadas en promover la cooperación internacional en el control fronterizo automático utilizando la biometría, integrada con procesos mejorados de líneas aéreas como en la presentación y el embarque, utilizando especificaciones para documentos de viaje de tecnología avanzada elaborados mediante el programa DVLM de la OACI. Se puede obtener más información sobre la iniciativa SPT en [www.simplifying-travel.org](http://www.simplifying-travel.org).

11. El énfasis de SPT se sitúa en compartir la información y en la elaboración de proyectos pilotos, para comprobar la eficacia de tecnologías diferentes, y en modelos para presentarlas a los usuarios. ACI opina que el uso de sistemas automáticos de control de línea aérea y fronterizos no debería limitarse a los viajeros frecuentes, sino aplicarse a todos los viajeros, para asegurar que las ventajas que surgen del uso eficiente de la capacidad aeroportuaria puedan ser máximas. Esto no impediría aplicar tratamientos especiales a los viajeros frecuentes, si ello contribuye a la eficiencia y a la mejor afluencia de tráfico.

### **DOCUMENTOS DE VIAJE DE LECTURA MECÁNICA (DVLM)**

12. El programa DVLM de la OACI, en el que ACI participa activamente a través del TAG/MRTD, ha elaborado normas internacionales para pasaportes, visados y documentos oficiales de viaje. Los DVLM contribuyen cada vez más a mejorar la facilitación y la seguridad en los puntos de control fronterizo de los aeropuertos de todo el mundo, debido al elevado número de DVLM en circulación, que supera ya los 700 millones expedidos por unos 110 Estados, y apoyados por lectores de documentos conectados a los sistemas nacionales de inmigración. Las especificaciones de la OACI sobre DVLM en el Doc 9303 son apoyadas como normas ISO mediante el mecanismo de cooperación entre la OACI y la ISO. ACI espera que el plazo que figura en el método recomendado propuesto para exhortar a todos los Estados a que comiencen a expedir DVLM para 2010 pueda adelantarse en interés de mejorar aún más la facilitación y la seguridad.

13. La incorporación de la identificación biométrica en los DVLM debería ayudar a las líneas aéreas, aeropuertos, y autoridades de control a funcionar en forma más eficiente y acelerar el tratamiento, para mejorar la comodidad de los pasajeros, mejorando, simultáneamente, la seguridad fronteriza en los aeropuertos internacionales. La adopción por la OACI de un modelo para identificación biométrica en los DVLM en mayo de 2003, después de una considerable labor emprendida desde 1997, representa un importante paso adelante en la confirmación de la identidad con ayuda de máquinas. Esto involucró la selección del reconocimiento facial como tecnología biométrica de funcionamiento mundial, en

combinación con plaquetas IC sin contacto para el almacenamiento de datos en una estructura de datos lógica (LDS), utilizando una infraestructura modificada de clave pública (PKI) a efectos de impedir la alteración no autorizada. Esta combinación de elementos en el modelo asegura un interfuncionamiento mundial y abarca los requisitos para la expedición, renovación e inspección por el control fronterizo de los documentos. Todos estos elementos se hacen más seguros mediante el uso de la identificación biométrica.

14. La Reunión departamental de facilitación de la OACI celebrada en 2004 abarcó estos aspectos y recomendó nuevos SARPS para el Anexo 9, sobre los que decidirá el Consejo de la OACI (según se indicó en la nota WP/11, párrafo 2.5.2). ACI está de completo acuerdo en que es importante que los Estados que deseen expedir DVLM “biométricos”, deberían hacerlo con arreglo a las especificaciones de la OACI y utilizar el reconocimiento facial como la principal tecnología biométrica para el interfuncionamiento mundial. Los Estados que deseen complementar el reconocimiento facial con una medida biométrica secundaria en apoyo de la confirmación de la identidad con un DVLM pueden elegir las impresiones digitales o el reconocimiento del iris.

15. Además de las recomendaciones de la Reunión departamental FAL, ACI invita a la Asamblea a que convenga en que se inicie otro método recomendado para alentar a los Estados a que introduzcan sistemas de lectura de documentos de viaje y biométricos tan pronto como sea posible, en los puntos de control fronterizo de sus aeropuertos internacionales. Independientemente de si un Estado ya ha iniciado la expedición de DVLM biométricos, lo anterior ayudaría a los Estados a verificar la identidad de personas que poseen pasaportes biométricos expedidos por otros Estados. ACI también recomienda que las autoridades de control fronterizo interesadas consulten a los explotadores aeroportuarios para asegurar movimientos de tráfico eficientes en los edificios terminales cuando se utilizan estos sistemas, incluyendo los sistemas automáticos de control fronterizo.

## **RACIONALIZACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL ANEXO 9 DE LA OACI**

16. Mediante el Grupo de expertos sobre facilitación de la OACI, se han alcanzado considerables progresos en la racionalización y actualización de los SARPS del Anexo 9 de la OACI. Por ejemplo, se ha completado una importante labor sobre carga (principalmente en el Capítulo 4), ajustando los SARPS de la OACI a las disposiciones del Convenio de Kyoto revisado de la Organización Mundial de Aduanas. Las disposiciones revisadas del Anexo 9 reflejan el uso de la tecnología de la información, la gestión de riesgos y el intercambio de información entre autoridades gubernamentales, líneas aéreas y aeropuertos. Deberían tener consecuencias importantes sobre la velocidad y la eficiencia del despacho aduanero de los envíos de carga en los aeropuertos internacionales.

17. ACI está particularmente interesado en la revisión del Capítulo 6 del Anexo 9, titulado “Aeropuertos internacionales — Instalaciones y servicios para el tráfico”. ACI ha presentado al Grupo de expertos sobre facilitación de la OACI una nueva redacción sugerida de este capítulo, producida por un grupo de expertos aeroportuarios. Este nuevo proyecto comprende muchas posibles mejoras, y ACI contribuirá activamente en la ulterior labor que emprenda la OACI sobre el Capítulo 6.

18. Entre muchas partes importantes del texto, ACI señala que el Método recomendado 3.31 que estableció un objetivo de despacho “en menos de 45 minutos después del desembarque de todos los pasajeros con respecto a los cuales no sea necesario más que la inspección normal, cualquiera que sea el tamaño de la aeronave y la hora programada de llegada” se revisó por recomendación del Grupo de expertos sobre facilitación para aplicar a todos los aeropuertos y no sólo a los aeropuertos principales. ACI continúa opinando que este método recomendado debería elevarse a la categoría de norma. Además, ACI insta a los servicios gubernamentales de inspección a que asignen un número suficiente de su

personal en los canales e infraestructura de control proporcionados, para satisfacer el objetivo de 45 minutos en todo momento.

## **SEÑALES Y PICTOGRAMAS EN LOS AEROPUERTOS**

19. La OACI estableció previamente la tarea de examinar las “Señales internacionales para orientación del público en los aeropuertos y las terminales marítimas” (Doc 9636) OACI/OMI, a que se hace referencia en el Anexo 9. Es importante que los pasajeros vean las mismas señales en los aeropuertos de todo el mundo y ACI apoya el uso de señales normalizadas. Es importante asegurar que las señales recomendadas, examinadas por última vez en 1993, satisfacen las necesidades actuales y que cualquier señal o ajuste adicional requeridos se incorporen en el Doc 9636 para el uso normalizado en todo el mundo. ACI se complacerá en ayudar a la OACI en la preparación de un documento actualizado que satisfaga las necesidades actuales de los aeropuertos.

## **SISTEMAS DINÁMICOS DE PRESENTACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE VUELOS**

20. Los sistemas de presentación de información de vuelo (FIDS) en los aeropuertos deben actualizarse regularmente para aumentar su capacidad, utilizar nuevos y más eficientes monitores para presentar a los pasajeros información sobre vuelos que salen y llegan a la forma más completa y útil posible. Se han planteado nuevas exigencias en los sistemas de presentación, como en el caso de los vuelos de código compartido y las alianzas, alargadas por el crecimiento general en el número de vuelos y un nuevo sistema de numeración para los vuelos que emplea caracteres adicionales. Los explotadores aeroportuarios han respondido a estas exigencias y muchos han introducido nuevos sistemas FIDS en los últimos años. Estas nuevas exigencias no se reflejan en el Doc 9249 actual de la OACI “Letreros dinámicos de información pública relacionados con los vuelos” que debería actualizarse. La OACI estableció anteriormente la tarea de actualizar el Doc 9249. ACI ayudaría de buen grado a esta labor.

## **PERSONAS CON IMPEDIMENTOS**

21. ACI apoya la orientación de la OACI para tener en cuenta las personas con impedimentos en los aeropuertos y facilitar su acceso a éstos, que figura principalmente en el Anexo 9, Capítulo 8, Sección G. Esta orientación de la OACI es coherente con el propio texto de orientación de ACI que figura en la publicación ACI “Los aeropuertos y las personas discapacitadas”. Una nueva edición de esta publicación, titulada “Los aeropuertos y las personas con impedimentos”, se publicó en 2003.

## **DECISIÓN DE LA ASAMBLEA**

22. Se invita a la Asamblea a:

- a) apoyar una amplia visión de la facilitación en el Programa de facilitación de la OACI, que abarque todos los aspectos de calidad del servicio para pasajeros y carga (no sólo los controles fronterizos), y que el Anexo 9 debería reflejar este enfoque, en particular en el Capítulo 6 (cuya revisión está en marcha);
- b) pedir la elaboración de un nuevo método recomendado para fomentar la introducción de sistemas de lectura de DVLM y datos biométricos en los puntos de control fronterizo (redacción sugerida: *Los Estados deberían introducir sistemas de lectura para los documentos de viaje, incluso los que incorporan elementos biométricos, con arreglo a las especificaciones de la OACI, en los puntos de control fronterizo, tan pronto como sea posible. Las autoridades de control fronterizo interesadas deberían consultar a los explotadores aeroportuarios para asegurar corrientes de tráfico*

*eficientes en los aeropuertos cuando se utilicen estos sistemas*). Esto constituiría un seguimiento del método recomendado propuesto sobre expedición de DVLM biométrico aprobado por la Reunión departamental FAL en abril de 2004; y

- c) apoyar la revisión y actualización del Doc 9636 OACI/OMI (Señales internacionales para orientación del público en los aeropuertos y las terminales marítimas), así como la orientación del Doc 9249 de la OACI (Letreros dinámicos de información pública relacionados con los vuelos), según se propone en los párrafos 19 y 20 de la presente nota.

— FIN —