



## ASAMBLEA — 39º PERÍODO DE SESIONES

### COMISIÓN ECONÓMICA

#### Cuestión 40: Aspectos económicos de los aeropuertos y los servicios de navegación aérea – Políticas

#### UN MECANISMO DE INCENTIVOS ECONÓMICOS A LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS AEROPUERTOS INTERNACIONALES EN BRASIL

(Nota presentada por Brasil)

#### RESUMEN

Esta nota de estudio alerta a la oportunidad de establecer una agenda para el debate acerca de los incentivos económicos para la promoción de la calidad de servicio en los aeropuertos, por medio de la experiencia de Brasil en el establecimiento de estos mecanismos y sus resultados.

**Decisión de la Asamblea:** Se invita a la Asamblea a:

- a) pedir al Consejo el establecimiento de un programa de trabajo para tratar del tema de los incentivos económicos para la promoción de la calidad de los servicios en los aeropuertos; y
- b) pedir al Consejo que evalúe la posibilidad de elaborar un documento de mejores prácticas sobre los mecanismos de incentivos económicos para la promoción de la calidad de los servicios en los aeropuertos para orientar a los Estados Miembros interesados en el tema.

<i>Objetivos estratégicos:</i>	Esta nota de estudio se relaciona con el Objetivo estratégico D — <i>Desarrollo económico del transporte aéreo.</i>
<i>Repercusiones financieras:</i>	No se requieren recursos adicionales.
<i>Referencias:</i>	

## 1. INTRODUCCIÓN

1.1 La teoría de la regulación por los incentivos y las características de rendimiento determina que los servicios públicos delegados y prestados por terceros deben ser regulados basado en el establecimiento de mecanismos de incentivos y niveles de rendimiento. Por lo tanto, sería posible tener un ajuste por los resultados y no por los medios de producción, y de esta manera mitigar el problema de la asimetría de la información entre las entidades.

1.2 Así, los aeropuertos ofrecen una variedad de servicios que pueden ser explotados. El uso de la información del costo de estos servicios deben ser tenidos en cuenta en la determinación de los valores de las tarifas por el regulador. En Brasil se adoptó el modelo de concesión de aeropuertos con el objetivo principal de promover las inversiones, pero también las acciones de formación/capacitación del personal; mejoras en los flujos de información con los pasajeros y compañías aéreas; capacitación del personal; optimización de procesos y procedimientos en el sector; y mejoras de la calidad de la infraestructura aeroportuaria.

1.3 El modelo de calidad de los servicios adoptado por el Gobierno brasileño es basado en la definición de parámetros y métricas para medir los servicios prestados en los aeropuertos y tiene por objeto incorporar a las tarifas aeroportuarias el resultado de la medición de Indicadores de Calidad de Servicio (ICS) por medio del Factor Calidad (*Factor C*) obtenido por el aeropuerto.

1.4 En vista de la pertinencia y la oportunidad, el propósito de esa nota de estudio es lo establecimiento de una agenda de discusión formal sobre el asunto en el ámbito de la OACI, teniendo en cuenta los resultados positivos de la experiencia en Brasil, y así promover el cambio de informaciones y evaluación de otros modelos utilizados.

## 2. INCENTIVOS ECONÓMICOS PARA LA PROMOCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO

2.1 El conocimiento de los mecanismos de incentivos que los países utilizan para aumentar la eficiencia en la prestación de servicios y definir sus metas de calidad de servicio en los aeropuertos es importante para la comprensión de los diferentes marcos regulatorios y sus resultados.

2.2 A nivel mundial, la regulación ha evolucionado a un enfoque normativo para adoptar medidas de incentivos y desincentivos para inducir que las entidades reguladas tengan un comportamiento deseado que generalmente está asociado con el mejoramiento de la calidad de los servicios. Algunos de los principales mecanismos destacados en la literatura para fomentar la promoción de la calidad de servicio en los aeropuertos son los siguientes: (i) la publicidad de los niveles de servicio; (ii) el ajuste tarifario según un índice que refleja el nivel de servicio prestado; (iii) el contrato de reducción de costes; (iv) la reducción de la carga tributaria; (v) el reconocimiento y la priorización de los futuros contratos con el estado (nuevo aeropuerto holdings); y otros.

2.3 Estas medidas de ajuste basado en los incentivos por rendimiento fomentan las entidades reguladas para implementar las mejores prácticas para la planeación y operación, y obtener una máxima eficiencia teniendo en cuenta los parámetros mínimos de calidad de servicio. Por lo tanto, es conocida la fuerte tendencia a adoptar metas de eficiencia y de calidad del servicio, a través de la adopción de medidas para descenso o bonificación de las entidades reguladas en situaciones de no alcance o alcance de los objetivos establecidos por el regulador.

2.4 En Brasil, uno de los principales problemas con la regulación era la definición de lo incentivo a ser utilizado en la promoción de la calidad de los servicios en los aeropuertos.

2.5 Así, en el ámbito nacional, los Contratos de Concesión Aeroportuarios han establecido que las tarifas de los aeropuertos se ajustarán anualmente con el fin de preservar el equilibrio económico y financiero acordado.

2.6 La regulación económica brasileña se refiere únicamente a las actividades aeronáuticas (más susceptibles al abuso de poder de mercado). Por lo tanto, el modelo brasileño no se restringen, por cualquier medio, al desarrollo de las actividades comerciales en el terreno del aeropuerto.

2.7 Las tarifas están reguladas sobre la base de un modelo de precio límite con descuentos no discriminatorio ampliamente reconocido. Cada aeropuerto en Brasil puede cobrar seis tipos diferentes de tarifas: abordaje (pasajero), aterrizaje (peso), estacionamiento (peso), carga, almacenamiento y una tarifa de conexión recién creada (pasajero).

2.8 Estas tarifas se ajustan anualmente sobre la base de una fórmula que tiene en cuenta tres variables: IPCA (índice de precios al consumidor brasileño), un “*Factor X*” (factor de productividad) y un “*Factor C*” (factor de calidad). Por lo tanto, la fórmula de ajuste sigue:  $IPCA - X - C$ . Cabe destacar que los factores “*X*” e “*C*” no afectan las tarifas de carga y almacenamiento.

2.9 Entre los componentes de la fórmula de ajuste de tarifas es el *Factor C* relacionado con la calidad de servicio medida en los aeropuertos por medio de los ICS establecidos según lo previsto en el Contrato de Concesión. Por lo tanto, los concesionarios deben realizar evaluaciones mensuales de su desempeño a través del ICS.

2.10 Los resultados obtenidos por el ICS serán utilizados para los fines de índice de Factor de calidad anual de verificación (*Factor C*) y tendrán como objetivo incorporar las tarifas aeroportuarias al resultado por el aeropuerto.

2.11 Además, el *Factor C* puede ser aplicado de manera puntual, con efectos acumulativos (similar a la incidencia de una tasa de interés compuesto), o efectos no son acumulativos (similar a una tasa de interés simple). En el caso brasileño fue aprobada la opción no acumulable en todos los aeropuertos sujetos a este modelo.

2.12 Esta opción es el resultado de la comprensión del regulador de que el nivel de servicio que se refleja en el ICS debe ser considerado en cada período y generar incentivos de acuerdo a los resultados obtenidos durante este periodo. Así, un excelente nivel de servicio en los primeros años no tendrán impacto acumulativamente en los años siguientes, a menos que el operador del aeropuerto mantenga este mismo nivel de servicio. Por lo tanto, existe un incentivo constante para mantener un alto nivel de servicio en el aeropuerto.

2.13 Cuanto a la aplicación del *Factor C*, el valor puede variarse desde 7,5% (siete punto cinco por ciento) de descenso a la 2% (dos por ciento) de bonificación sobre las tarifas, donde la disminución está relacionada con la no consecución de los valores mínimos deseados para los aspectos de servicios evaluados y la bonificación se asocia con el consecución de los objetivos planeados para los aspectos de los servicios evaluados.

2.14 Este mecanismo actúa como un sistema de incentivos, que es el equilibrio entre el valor máximo de la tarifa regulada y el nivel de servicio que está siendo proporcionado por el aeropuerto. Además, cabe señalar que el *Factor C* será válido hasta el próximo aumento de las tarifas (un año).

2.15 En Brasil, el ICS se mide en los siguientes aeropuertos: Aeropuerto Internacional de Brasilia (SBBR), Aeropuerto Internacional de São-Paulo/Guarulhos (SBGR) y el Aeropuerto

Internacional de Viracopos-Campinas (SBKP) desde febrero de 2013, y su rendimiento se refleja en los ajustes de tarifas realizados en los años 2015 y 2016. El aeropuerto SBSG mide el ICS desde junio de 2015 con su primer impacto en las tarifas calculadas en 2016. Para los aeropuertos de SBCF y SBGL el ICS se miden desde enero de 2015, pero su rendimiento tendrá efecto en el ajuste de las tarifas para el año 2017.

2.16 La evolución de la calidad de servicio en los terminales aeroportuarios puede ser evidenciado por medio de los resultados obtenidos para el *Factor C*, los cuales son presentados en la Tabla 1 a continuación.

Tabla 1 – Resultado del *Factor C* para los aeropuertos concesionados

COD OACI	UBICACIÓN AD	FACTOR C – 2015 (%)	FACTOR C – 2016 (%)
SBGR	GUARULHOS	- 0,2350	0,5450 <sup>1</sup>
SBBR	BRASILIA	0,4050	0,9450 <sup>1</sup>
SBKP	CAMPINAS	0,8050	1,1450 <sup>1</sup>
SBSG	SÃO GONÇALO DO AMARANTE	-	0,7000 <sup>1</sup>
SBCF	CONFINS	-	-1,3000 <sup>2</sup>
SBGL	RIO DE JANEIRO	-	0,0000 <sup>2</sup>

2.17 Por último, el impacto en las tarifas tiene por objetivo fomentar la concesionaria para invertir en mejorar la calidad de servicios y la infraestructura aeroportuaria, y así promover el equilibrio entre el valor de la tarifa regulada y la calidad del servicio que está siendo proporcionado por el aeropuerto.

### 3. CONCLUSIÓN

3.1 En la nota de estudio se invita a la Asamblea a pedir al Consejo la creación de una agenda de discusión sobre incentivos económicos para la promoción de la calidad de los servicios en los aeropuertos con el fin de mejorar la regulación sobre el tema. Asimismo, se invita a la Asamblea a pedir al Consejo que evalúe la posibilidad de elaborar un documento de mejores prácticas sobre los mecanismos de incentivos económicos para la promoción de la calidad de los servicios en los aeropuertos para orientar a los Estados Miembros interesados en el tema.

3.2 Es importante resaltar que es apropiado y pertinente promover la discusión formal dentro del foro de la OACI sobre los incentivos económicos utilizados por los Estados Miembros para fomentar la promoción de la calidad de servicio en los aeropuertos.

3.3 Además, esta nota presenta la experiencia de Brasil en la regulación de los servicios de calidad en los aeropuertos a través de los indicadores de calidad de servicio medidos en los aeropuertos concedidos y su impacto en el ajuste anual de las tarifas en los aeropuertos brasileños.

— FIN —

<sup>1</sup> Resultados del *Factor C* que se aplicaran al ajuste tarifario de 2016 de los aeropuertos de Brasília (SBBR), Guarulhos (SBGR), Campinas (SBKP) y São Gonçalo do Amarante – (SBSG).

<sup>2</sup> Los aeropuertos de Confins (SBCF) y Galeão (SBGL) realizan evaluaciones mensuales de su rendimiento a través de Indicadores de Calidad de Servicio (ICS) desde 2015, pero los Contratos de Concesión establecen que los resultados obtenidos por los ICS solamente tendrán efecto en la tarifa, por medio del *Factor C*, a partir del año 2017.