



NOTA DE ESTUDIO

ASAMBLEA — 39º PERÍODO DE SESIONES

COMITÉ EJECUTIVO

Cuestión 19: Facilitación y la estrategia del programa OACI de identificación de viajeros (ICAO TRIP)

**EFFECTO DE LA REGULACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO
EN LA INFRAESTRUCTURA AEROPORTUARIA DE BRASIL**

(Nota presentada por Brasil)

RESUMEN

En esta nota de estudio se propone desarrollar la norma 6.6 del Anexo 9 – *Facilitación*, a la cual trata de instalaciones y servicios adecuados para permitir el embarque y el desembarque de pasajeros. Esta propuesta está motivada por la necesidad de un debate y el desarrollo de la norma de la OACI, dado su estado actual y la experiencia positiva de Brasil. De esta forma, en la nota también se presenta un resumen de la experiencia brasileña con la regulación de calidad de servicio en aeropuertos internacionales, teniendo en cuenta la aplicación del Anexo 9.

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

- a) determinar al Consejo que adopte acciones para fomentar el estudio y la promoción de un programa de trabajo sobre facilitación y calidad de servicio en aeropuertos en los foros técnicos de la OACI; e
- b) instar a los Estados miembros para tomar nota de la relevancia del asunto.

<i>Objetivos estratégicos:</i>	Esta nota de estudio se relaciona con el objetivo estratégico C — <i>Seguridad de la aviación y facilitación</i> .
<i>Repercusiones financieras:</i>	No se requieren recursos adicionales.
<i>Referencias:</i>	Anexo 9 – <i>Facilitación</i> (Decimocuarta edición, octubre de 2015) <i>Resoluciones vigentes de la Asamblea</i> (al 4 de octubre de 2013), Doc 10022

1. INTRODUCCIÓN

1.1 El Anexo 9 del Convenio de Chicago (1944) previó que cada Estado Contratante se asegurará de que los explotadores de aeropuertos proporcionen instalaciones y servicios adecuados para permitir el embarque y el desembarque de pasajeros, sin demoras. Así, en el ámbito de la OACI, la calidad de servicio en terminales aeroportuarios es parcialmente tratada en el Anexo 9 – Facilitación. De esta forma, teniendo en cuenta la interrelación entre facilitación y calidad de servicio, se verifica indispensable y apropiado fomentar el estudio y la promoción de un programa de trabajo sobre estos temas.

1.2 En el ámbito brasileño, los Contratos de Concesión Aeroportuarios establecen requisitos sobre las instalaciones (los elementos aeroportuarios necesarios) y la calidad de servicios (indicadores de calidad de servicio – ICS) aplicables a los explotadores de aeropuertos concesionados.

1.3 De esta forma, la regulación brasileña establece un sistema de indicadores de calidad de servicio, que son métricas empleadas para monitorear, analizar y evaluar la calidad de servicio proporcionado por los aeropuertos brasileños. Estos ICS incluyen los aspectos objetivos, tales como las medidas de tiempo de espera y de la disponibilidad de equipos e instalaciones, así como los aspectos subjetivos relacionados con la percepción del pasajero en relación a la calidad del servicio prestado.

1.4 El propósito de esa nota de estudio es presentar las consideraciones de la Autoridad de Aviación Civil Brasileña en su experiencia con la regulación de calidad de servicio en aeropuertos, obtenida a partir de la concesión de aeropuertos internacionales, teniendo en cuenta la aplicación de la norma 6.6 del Anexo 9 – Facilitación. Además se pretende fomentar el estudio y la promoción de un programa de trabajo sobre facilitación y calidad de servicio en los foros de la OACI, por medio de la coordinación del Consejo e instar a los Estados miembros para tomar nota de la relevancia del asunto.

2. HISTORIA DE LAS CONCESIONES AEROPORTUARIAS

2.1 El Gobierno brasileño adoptó un modelo de exploración basado en la concesión de la exploración y expansión de la infraestructura aeroportuaria a los agentes privados. Ese proceso empezó en 2011 con el primer aeropuerto concedido – São Gonçalo do Amarante (SBSG) –, tuvo continuidad en 2012 con las concesiones de los aeropuertos de Brasilia (SBBR), Guarulhos (SBGR) y Campinas (SBKP), y con el tercer ciclo de concesiones ocurriendo en 2014, con los aeropuertos de Confins (SBCF) y Galeão (SBGL). Además, las próximas concesiones deben ocurrir en el primer semestre de 2017 y serán concedidos los aeropuertos de Porto Alegre (SBPA), Florianópolis (SBFL), Salvador (SBSV) y Fortaleza (SBFZ).

2.2 Así, tenemos para el año de 2015, un flujo de 45,45% de los pasajeros procesados (embarcados y desembarcados) en el País en estos aeropuertos y en caso de considerar los aeropuertos en proceso de concesión este valor es 57,81% de los pasajeros procesados en Brasil.

3. INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIO (ICS)

3.1 Los Contratos de Concesión establecen que los explotadores de aeropuertos deberán realizar evaluaciones mensuales de su rendimiento a través de un monitoreo continuo de los Indicadores de Calidad de Servicio (ICS). De esta forma, los indicadores que se refieren a instalaciones y servicios adecuados para el movimiento de pasajeros son clasificados según aspectos objetivos (servicios directos y disponibilidad de equipos e instalaciones) e subjetivos (encuesta de satisfacción de los pasajeros). Los aspectos objetivos y subjetivos de la clasificación son presentados a seguir:

- a) Servicios directos: medición del tiempo de espera en las colas de inspección de seguridad y del tiempo de atendimento de personas con discapacidades;
- b) Disponibilidad de equipos e instalaciones: porcentaje de disponibilidad de ascensores, escaleras y pasillos rodantes, sistema de manejo de equipajes (embarque y desembarque), pasarelas de embarque y equipos apropiados para el embarque y desembarque de personas con discapacidades;
- c) Encuesta de satisfacción de los pasajeros: valoración de atributos para la calidad de las informaciones (señalización, información de vuelos, sistema de avisos a los pasajeros), disponibilidad de plazas de aparcamiento, carritos de equipajes, andén de salida y llegada y existencia de equipos para facilitar el movimiento dentro de la terminal de pasajeros. Cabe señalar que la escala de valoración de los diversos atributos de los aeropuertos va del 1 – pésimo al 5 - muy bueno.

3.2 Además de eso, cada ICS presenta valores para el estándar (valores mínimos) y para la meta (valores ideales planeados) para los aspectos de los servicios evaluados. Así, la evolución de la calidad de servicio y por lo tanto de aspectos de la infraestructura aeroportuaria en los terminales puede ser evidenciada por medio de la mejora de los resultados obtenidos para los ICS seleccionados. Los resultados son presentados en las Tablas 1, 2 y 3, para algunos aeropuertos concesionados. Cabe señalar que los resultados están dispuestos en conformidad con el período inicial de la Concesión.

Tabla 1 – Resultados obtenidos para los ICS relacionados con aspectos objetivos: servicios directos¹.

Aeropuerto		SBBR		SBGR		SBKP	
Año		2014	2015	2014	2015	2014	2015
Tiempo de espera en las colas de inspección de seguridad	% Pax > 5 min	2,1%	5,4%	1,3%	2,0%	1,5%	1,1%
	% Pax > 15 min	0,4%	0,8%	0,2%	0,4%	0,1%	0,0%

Tabla 2 – Resultados obtenidos para los ICS relacionados con aspectos objetivos: disponibilidad de equipos e instalaciones¹.

Aeropuerto		SBBR		SBGR		SBKP	
Año		2014	2015	2014	2015	2014	2015
Ascensores, escaleras y pasillos rodantes		100,0%	99,8%	99,1%	99,6%	99,9%	99,9%
Sistema de manejo de equipajes (embarque)		100,0%	100,0%	99,6%	99,8%	100,0%	100,0%
Sistema de manejo de equipajes (desembarque)		100,0%	100,0%	99,9%	100,0%	99,9%	100,0%
Pasarelas de embarque		100,0%	100,0%	99,6%	99,8%	100,0%	100,0%
Equipos apropiados para el embarque y desembarque de personas con discapacidades		99,9%	99,7%	96,5%	100,0%	99,6%	100,0%

¹ Informaciones referentes a los Contratos de Concesión de Brasilia (SBBR), Campinas (SBKP) y Guarulhos (SBGR).

Tabla 3 – Resultados obtenidos para los ICS relacionados con aspectos objetivos: subjetivos, a través de la encuesta de satisfacción de los pasajeros.

Aeropuerto	SBBR			SBGR			SBKP			
	Año	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Calidad de las informaciones		3,6	3,8	4,0	3,8	3,8	3,8	4,3	4,2	4,2
Disponibilidad de carritos para equipajes		2,7	3,1	4,1	2,5	3,2	3,2	3,0	3,2	3,2
Disponibilidad de plazas de aparcamiento		3,8	3,8	3,1	4,0	4,1	4,1	4,2	4,1	4,1
Disponibilidad de andén de salida y llegada		3,0	3,6	3,8	3,3	3,6	3,6	3,9	3,7	3,7
Existencia de equipos para facilitar el movimiento dentro de la terminal de pasajeros		3,5	3,8	4,1	3,5	3,7	3,7	3,9	3,9	3,9

4. FACILITACIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO

4.1 En el ámbito de la OACI, la calidad de servicio en terminales aeroportuarios es tratada en lo Anexo 9 – *Facilitación*, pero de forma parcial, una vez que solamente son abordados aspectos específicos de instalaciones y servicios adecuados para permitir el embarque y el desembarque de pasajeros. De esta forma, con objetivo de tratar este tema de forma más amplia y avanzada, la regulación brasileña establece un nuevo modelo de evaluación de la calidad de servicio a través del desarrollo de los indicadores de calidad de servicio reflejando los aspectos de la infraestructura.

4.2 Así, por medio de los resultados obtenidos y de la experiencia en el monitoreo de instalaciones y servicios adecuados para el movimiento de pasajeros en terminales, se pretende avanzar en las discusiones de la norma 6.6 del Anexo 9 – *Facilitación*, que se refieren a aplicación y cumplimiento de la norma, requisitos mínimos, aplicación de tecnología y desenvolvimiento de material de referencia.

4.3 Por fin, se entiende que promover la mejora de la calidad de servicios contribuye para aumentar la facilitación en los terminales aeroportuarios, no solo porque el procesamiento de pasajeros será más eficiente, sino también porque contribuye para una percepción positiva de la experiencia del pasajero en el aeropuerto.

5. CONCLUSIÓN

5.1 En la nota de estudio se propone fomentar la promoción de un programa de trabajo sobre facilitación y calidad de servicio en aeropuertos en los foros de la OACI, por medio de la coordinación del Consejo, y se presenta el progreso de la regulación brasileña sobre indicadores de calidad de servicio y la efectiva mejora de la infraestructura ofrecida por los aeropuertos a sus pasajeros, lo que demuestra que los trabajos desarrollados tienen relevancia.

5.2 Por fin, también se insta a los Estados miembros para tomar nota de la relevancia del asunto.