



ASAMBLEA — 39º PERÍODO DE SESIONES

COMISIÓN ECONÓMICA

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

MONITORAMIENTO GUBERNAMENTAL DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS E INSTALACIONES DE LOS AEROPUERTOS BRASILEÑOS

(Nota presentada por Brasil)

RESUMEN

Este documento tiene como objetivo compartir con los demás miembros de la OACI la experiencia brasileña en la supervisión del gobierno de los servicios proporcionados en los aeropuertos, la presentación de la Encuesta Permanente de Satisfacción de los Pasajeros y del Desempeño Operacional en los Aeropuertos, llevado a cabo por el Departamento de Gestión en Aeropuertos del Ministerio de Transportes, Puertos y Aviación Civil del Brasil en los 15 mayores aeropuertos brasileños, que representan 80% del movimiento de pasajeros de aviación regulares en el país. Con esta presentación se espera que pueda demostrar a otros países la importancia de la evaluación y el control del gobierno en la prestación de servicios públicos. El análisis de los indicadores de desempeño por intermedio de encuesta y evaluación contribuye a la toma de decisiones y también para la definición de políticas públicas en el sector de la aviación civil, en el marco de los aeropuertos. Esto incluye acciones estratégicas e inversión en infraestructura, que direccionadas a las prioridades establecidas para cada aeropuerto y en base a los resultados de cada artículo evaluado, puede dar lugar a la maximización de la eficiencia del uso de los recursos y una mayor satisfacción de los pasajeros.

<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 plica.
<i>Referencias:</i>	Anexo 9 — <i>Facilitación</i> (Decimocuarta edición, Octubre de 2015)

¹ La versión en español fue proporcionada por Brasil.

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Dado a el rápido crecimiento de la aviación civil en Brasil desde 2003, el gobierno brasileño emprendió una reforma institucional integral en el sector, con la creación de la Agencia Nacional de Aviación Civil (ANAC), en 2005; la elaboración de la Política Nacional de Aviación Civil en 2009; y la creación de la Secretaria de Aviación Civil en marzo de 2011. En la época vinculada a la Presidencia de la República como Ministerio y en la actualidad en la estructura del Ministerio de Transportes, Puertos y Aviación Civil, el Ministerio tiene la principal tarea de formular, coordinar y supervisar las políticas para el desarrollo del sector de la aviación civil y de las infraestructuras de aeropuerto y de la aeronáutica civil.

1.2 Cabe destacar también, la creación de la Comisión Nacional de Autoridades Aeroportuarias (CONAERO), también en 2011, responsable por la organización y coordinación de las actividades públicas en los aeropuertos. Con la participación de todos los organismos gubernamentales que tengan vinculo directamente en las actividades aeroportuarias, la Comisión pretende, sobre todo, promover la coordinación del ejercicio de las competencias de los órganos y organismos en los aeropuertos.

1.3 Además de estas acciones, el fuerte crecimiento de la demanda aérea, el retardo físico y estructural de los aeropuertos brasileños llevaron al gobierno a apoyar los esfuerzos para modernizar la infraestructura aeroportuaria con el apoyo de un sistema de concesiones que se transfiere a la gestión privada de un lote de seis aeropuertos entre los más importantes del país, con el fin de: (i) estimular la competencia; (ii) mejorar el nivel de servicio; (iii) permitir la sostenibilidad de la operación; y (iv) la transferencia para el Brasil de tecnologías y la experiencia en la gestión de aeropuerto. En este contexto, se han realizado inversiones de R \$ 6.85 billones desde 2012, que han generado un crecimiento de 125% en los terminales de pasajeros y el 87% de la capacidad en estos aeropuertos.

1.4 Junto con este fuerte crecimiento, la realización de grandes eventos masivos en los años 2013 (Jornada Mundial de la Juventud y la Copa FIFA Confederaciones), 2014 (Copa Mundial) y 2016 (Juegos Olímpicos y Paralímpicos), representó un gran desafío para el sector brasileño y para la infraestructura aeroportuaria existente, lo que lleva a CONAERO establecer como una de sus acciones prioritarias, el control de la calidad de los servicios en los principales aeropuertos del país, con el fin de obtener la planificación y seguimiento de las acciones destinadas a mejorar el servicio de pasajeros del aeropuerto.

1.5 Con esta determinación, en 2011 comenzaron las discusiones con las entidades públicas involucradas, contando también con la participación de entidades privadas del sector aéreo en un foro creado específicamente en el marco de CONAERO para discutir el tema, denominado Comité Técnico Desempeño Operacional (CTDO).

2. ENCUESTA PERMANENTE DE SATISFACCIÓN DE LOS PASAJEROS Y DE DESEMPEÑO OPERACIONAL EN AEROPUERTOS

2.1 Después de un período de prueba y evaluaciones de la metodología a ser utilizada, en 2013 se estableció la Encuesta Permanente de Satisfacción de los Pasajeros y Desempeño Operacional en Aeropuertos, que evalúa la experiencia de los pasajeros en diversos elementos de la infraestructura, el atendimento y los servicios, y analiza el rendimiento de varios procesos aeroportuarios como el check-in, control de seguridad, reclamo de equipaje y otros, en los 15 principales aeropuertos de Brasil. Constituyen una referencia importante para la administración de los aeropuertos estudiados y el fomento de la competencia entre estas unidades, la encuesta también se presta para guiar la inserción de nuevos procedimientos que pueden mejorar el servicio a los pasajeros en estos aeropuertos.

2.2 Elegidos debido a su uso durante el Mundial de 2014, los 15 aeropuertos actualmente objeto de encuesta que representan 80% del tráfico de pasajeros de la aviación regular del país. Desde 2017, los aeropuertos que se deben buscar son aquellos cuyo movimiento supera los tres millones de pasajeros/año y aquellos otorgados al sector privado, ampliando la encuesta para 19 aeropuertos y que representan el 85% del tráfico de pasajeros de la aviación regular de país.

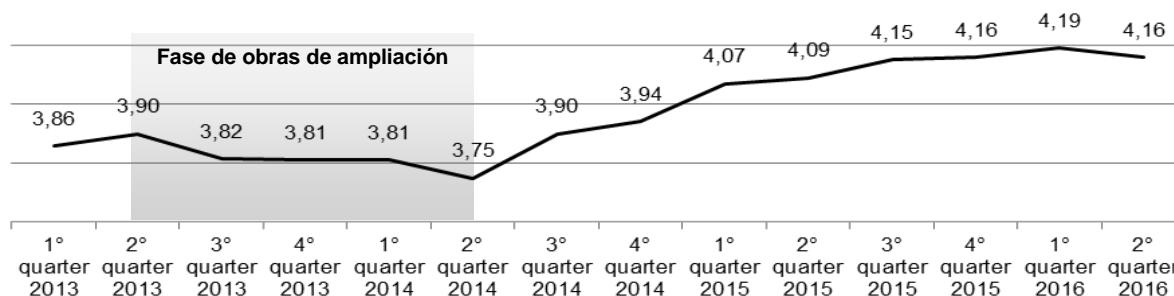
2.3 Desde su implementación, la Encuesta Permanente de Satisfacción de los Pasajeros y Desempeño Operacional, se ha evaluado de forma continua y reforzada por la Secretaría, con la participación de organismos públicos y entidades del sector privado, además de los operadores de aeropuertos en las reuniones periódicas CTDO. Actualmente, la encuesta se compone de 37 indicadores de satisfacción de pasajeros y 33 indicadores de procesos aeroportuarios.

3. RESULTADOS

3.1 Después de tres años de investigación continua, período por el cual Brasil implementó el régimen de concesiones en 6 principales aeropuertos del país, que pasó por una fase crítica de las principales obras de ampliación de la infraestructura aeroportuaria y eventos masivos que pusieron a prueba la capacidad de la planificación y gestión en el transporte de gran público por el servicio en aeropuertos, fue posible demostrar que la satisfacción de los pasajeros aumentó con los servicios prestados en los principales aeropuertos brasileños.

3.2 En el siguiente gráfico, se puede ver la evolución de la satisfacción general de los pasajeros en una escala que va de 1 a 5, siendo 1 muy malo, 2 - mal, 3 - regular, 4 - bueno, 5 - muy bueno.

Gráfico 1 - Evolución de satisfacción de pasajeros



3.3 La Encuesta de Satisfacción del Pasajero también muestra que, dada la frecuencia de Satisfacción General igual a 4 o 5, 86% de los pasajeros que evaluaron los aeropuertos como buenos o muy buenos en el segundo trimestre de 2016. Durante los Juegos Olímpicos Rio 2016 esta proporción alcanzó impresionantes 90% de evaluaciones positivas.

3.4 En la busca de una mayor satisfacción por parte de los pasajeros y de la mejora de los procesos aeroportuarios, la encuesta también permitió que el gobierno de Brasil defina, a través de la CONAERO, políticas relacionadas con el desempeño de los organismos públicos en los aeropuertos desde el establecimiento de objetivos de tiempo máximo de espera en las filas para el control de la migración y el control aduanero de los pasajeros.

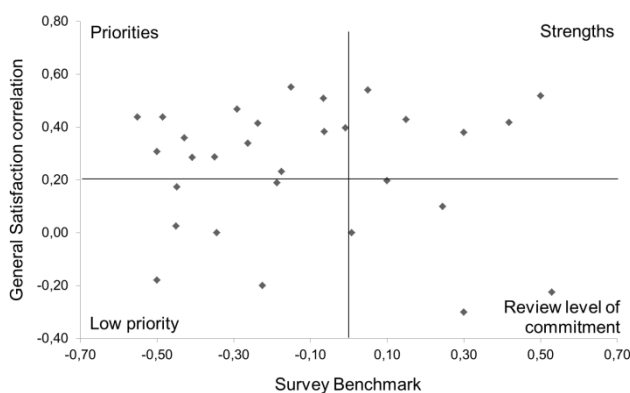
3.5 Con los datos recogidos por la Secretaría y publicados trimestralmente en su *web site* a través del Informe de Desempeño Operacional de los Aeropuertos, es posible acompañar el desempeño de cada proceso aeroportuario medido y la satisfacción de los pasajeros en los 15 aeropuertos actualmente objeto de la encuesta. Estos resultados son supervisados por organismos públicos que operan en estos

aeropuertos, proporcionando de base para la verificación del objetivo fijado por CONAERO, que corresponde a 16 minutos de tiempo medio de espera en la fila para el control de migración y 8 minutos de tiempo medio de espera en la fila de control aduanero, determinados en el trimestre de referencia.

3.6 Todavía, como una ayuda para la gestión de los operadores de los aeropuertos, todos los resultados se envían mensualmente a los aeropuertos encuestados para el conocimiento del desempeño de sus terminales en el mes anterior y por lo tanto puede basar sus acciones en los indicadores con calificación insatisfactoria. La publicación trimestral de los resultados de la encuesta, teniendo en cuenta las evaluaciones de todos los terminales encuestados, genera una competencia positiva entre los aeropuertos, para que sus esfuerzos de mejora beneficiarán a los pasajeros que los usan.

3.7 Una de las herramientas para la gestión de las acciones es el gráfico, como el de abajo, lo que permite la verificación objetiva de cómo la evaluación de un indicador en particular se refiere a la satisfacción general de los pasajeros en el aeropuerto y la evaluación de este mismo indicador con otros aeropuertos. En la busca de una mejor prestación de servicios, el foco debe ser la mejora de las calificaciones al conjunto de indicadores de “Prioridades”.

Gráfico 2 – Gráfico de Cuadrante



4. CONCLUSIÓN

4.1 Se puede ver que el nuevo enfoque de este tipo de encuesta propuesta por SAC trabajó con innovación siendo promovido por el gobierno para evaluar el desempeño de un servicio público de referencia y desarrollado, dirigido y acompañado por el gobierno brasileño. La divulgación de los resultados de desempeño operacional de los aeropuertos y de la percepción de sus usuarios sobre el servicio ofrecido promueve la transparencia de la calidad de la infraestructura de transporte aéreo del país, permitiendo el acompañamiento del sector por el público, por la prensa y por las distintas entidades involucradas.

4.2 Cuando pautados por el planeamiento y encuestas, las acciones del gobierno y del sector privado siempre serán más exactas, generando menos ineficiencias en las inversiones. Buscar con estas acciones ampliar y mejorar las prestaciones de servicios en los aeropuertos, además de auxiliar en la construcción de la regulación para el sector y direccionar las políticas públicas para implementar en el país.