



REUNIÓN DEPARTAMENTAL DE FACILITACIÓN (FAL)

Duodécima reunión

(El Cairo, 22 de marzo - 2 de abril de 2004)

Cuestión 2 del orden del día: Facilitación y seguridad de los documentos de viaje y formalidades de control fronterizo
2.5: Implantación de la seguridad de la aviación

INSPECCIÓN DE LOS PASAJEROS Y SU EQUIPAJE

(Nota presentada por la Secretaría)

1. INTRODUCCIÓN

1.1 La experiencia de los pasajeros en un aeropuerto está matizada por acciones de muchas partes, la administración del aeropuerto, las líneas aéreas, el personal de seguridad, los organismos gubernamentales y los concesionarios para ventas al por menor. En principio es obvio, aunque raramente se logra en la práctica, que todas estas partes deberían cooperar para que el pasajero goce de la mejor experiencia posible.

1.2 En el Anexo 17, la Norma 4.3.1 es del siguiente tenor: “Cada Estado contratante establecerá medidas para garantizar que se inspeccione a los pasajeros de origen y su equipaje de mano antes de que se embarquen en una aeronave que realiza operaciones de aviación civil internacional”. A continuación, en la Norma 4.3.2 se dice lo siguiente: “Cada Estado contratante se asegurará de que los pasajeros que se transborden a otro vuelo o estén en tránsito, así como sus equipajes de mano, se sometan a controles de seguridad adecuados para evitar que se introduzcan artículos no autorizados a bordo de una aeronave destinada a operaciones de la aviación civil internacional”.

1.3 La regla básica es que todos los pasajeros y su equipaje de mano deben someterse a inspección antes de que puedan acceder a una aeronave, a una zona estéril o una zona de seguridad restringida. Este procedimiento debe aplicarse a todos los vuelos internacionales y, siempre que sea posible, a todos los vuelos del interior. Esto es especialmente necesario cuando los pasajeros inspeccionados para vuelos internacionales y los pasajeros no inspeccionados de vuelos del interior entran en contacto después del punto de inspección de pasajeros. Deberían aplicarse requisitos de inspección similares a todas las demás personas, incluidas la tripulación de vuelo y la tripulación de cabina, que tengan que acceder a zonas de seguridad restringida en las que haya pasajeros inspeccionados, o que tengan que acceder a las aeronaves.

2. CIRCULACIÓN E INSPECCIÓN DE SEGURIDAD DE LOS PASAJEROS

2.1 Las medidas de seguridad en los aeropuertos, si no son adecuadamente administradas, pueden tener un impacto negativo en la circulación de los pasajeros que salen. Se requiere

frecuentemente un tiempo mayor de despacho para cada pasajero en un entorno de seguridad mejorada, lo cual puede incluir la inspección y el registro manual tanto del equipaje de mano como del equipaje de bodega. Se agrava frecuentemente la situación por el hecho de que los procedimientos de seguridad se realizan en instalaciones de aeropuerto que no fueron diseñadas para ello.

2.2 Medidas para mejorar la circulación de los pasajeros

2.2.1 En todo el proceso de inspección de pasajeros y de su equipaje se requiere personal de seguridad bien entrenado, equipo de seguridad suficiente y asignación de tiempo suficiente para que se completen los trámites de seguridad. Cuando las verificaciones de seguridad no se realizan de forma eficiente, esto puede repercutir en la puntualidad de las operaciones de las aeronaves. Además, algunas personas podrían abusar de la congestión en los puestos de control para evadir la inspección en detrimento de la seguridad. Los problemas están ordinariamente relacionados con denegar algunas necesidades humanas básicas, por ejemplo, la necesidad de ser tratado con respeto, la necesidad de saber lo que está pasando y por qué, la necesidad de saber cuánto tiempo durarán los trámites y la necesidad de tener un entorno confortable.

2.2.2 Debe también tenerse en cuenta que el promedio de los pasajeros por vía aérea ya se encuentra en un entorno con el que no está familiarizado, incontrolable y (hasta cierto punto) amenazador. Debe recordarse que prácticamente todos los que viajan por vía aérea están en un nivel de sobreexcitación mental, por expectativas, nerviosismo, temor o incluso depresión. La posibilidad de un comportamiento anómalo (por ejemplo, lenguaje abusivo, adelantarse en la cola, etc.), se agrava en el entorno de un aeropuerto, incluso para aquellas personas que normalmente no actúan así. Añádanse a ello los tiempos de despacho prolongados, las colas no bien controladas, los procedimientos no familiares y el personal armado en una situación volátil latente, y aumentará la posibilidad de que haya más personas insatisfechas que exterioricen su desagrado de forma inadecuada.

2.2.3 Aunque con frecuencia no pueden reducirse los trámites de seguridad, hay algunos pasos sencillos que pueden adoptarse para que mejore la experiencia de los pasajeros. En muchos casos, estos pasos requieren muy poco, en cuanto a equipo y personal, meramente una mejor comprensión de lo que los pasajeros están experimentando. La finalidad debería ser la de crear un sentimiento de tranquilidad y de que los trámites de seguridad se están realizando de forma equitativa y profesional. De lo contrario, los trámites de seguridad aumentarán la ansiedad y el nerviosismo en lugar de mitigarlos.

2.2.4 Muchos pasajeros desearán saber si pueden hacer algo para que los trámites se realicen con más eficiencia. Esto no es meramente para que ellos mismos reciban un servicio, en términos de mejorar su propia experiencia particular, sino frecuentemente proviene de un deseo más profundo de lograr un sistema de aviación más seguro. Este deseo de ayudar debería aprovecharse y, ciertamente, no debería ni abusarse ni descartarse, pues el altruismo desaparecería pronto al enfrentarse a una frustración continua.

2.2.5 La adopción de los siguientes principios y prácticas sencillos, por parte de los Estados, puede modificar la experiencia de los pasajeros y contribuir a un proceso de inspección de seguridad más eficiente y menos molesto.

2.3 Personal

2.3.1 Un factor importante para que los pasajeros pasen rápidamente por los puestos de inspección de seguridad es disponer de personal de inspección suficiente y entrenado en seguridad. En la instrucción no debería incluirse solamente la pericia técnica necesaria, sino también la capacidad para prestar servicio a los clientes y la competencia básica para resolver conflictos.

2.3.2. En las colas de la zona de inspección, es necesario disponer de personal de información que esté libre de la labor de inspección, tenga buenos conocimientos y pueda identificarse claramente, para responder a las preguntas de los pasajeros y proporcionarles por adelantado la mayor información posible

respecto a lo que han de esperar; por ejemplo, recordándoles que tengan preparados la tarjeta de embarque y los documentos de viaje, que retiren (o se dispongan a retirar) las computadoras portátiles de sus bultos antes de que pasen por rayos X, insistiendo en lo que los pasajeros tienen permitido o prohibido llevar consigo.

2.3.3 Cuando se requiera el cacheo de los pasajeros, hay que asegurarse de que el personal encargado de ello es del mismo sexo.

2.4 Equipo

2.4.1 Es importantísimo instalar suficiente equipo de inspección de seguridad para tramitar las corrientes de pasajeros previstas y tener además equipo de reserva disponible para ponerlo rápidamente en línea en caso de falla del otro equipo.

2.5 Espacio

2.5.1 Debe disponerse de espacio suficiente para la inspección. Aunque muchos de los entornos actuales de aeropuertos nunca fueron diseñados con espacio suplementario para realizar una mejor inspección de seguridad y atender las colas correspondientes, podrían considerarse otros modos de proceder. La centralización de la inspección de seguridad proporciona una utilización mucho mejor de los recursos de equipo y de personal, y una mayor capacidad de responder a las situaciones de máxima demanda. Entre las preguntas que deberían plantearse se incluyen las siguientes: ¿Tiene que realizarse la inspección en ese lugar? ¿Hay en alguna otra parte del aeropuerto más espacio en el que pudiera organizarse la inspección? ¿Podrían escalonarse los puestos de inspección y el equipo, en lugar de estar en una configuración ordinaria “combinada”?

2.6 Gestión de colas

2.6.1 Utilícese una sola cola en lugar de varias colas frente a cada puesto de inspección y sitúese personal al principio de la cola, para dirigir a los pasajeros al próximo puesto de inspección disponible. A menos que se le diga, el pasajero ordinario no tiene forma de determinar cuánto tiempo tendrá que esperar en la cola. Si se conoce este tiempo, la persona podrá estar tranquila de que no perderá la salida del vuelo. Debe proporcionarse información mediante el uso de carteles en los que se indique aproximadamente cuánto tiempo tendrá que esperar el pasajero desde un determinado punto, por ejemplo, “10 minutos de espera desde este punto”.

2.6.2 Considérese la posibilidad de proporcionar bandejas o bolsas de plástico transparentes a los pasajeros que se acerquen al principio de la cola, de modo que puedan comenzar a quitarse los artículos metálicos tales como monedas, plumas, gafas, llaves, teléfonos móviles, etc., por adelantado, en lugar de tener que hacerlo cuando lleguen al principio de la cola. Tales bandejas y bolsas pueden colocarse en distribuidores, con instrucciones simples acerca de su finalidad y uso, y podrían financiarse como oportunidad publicitaria de los concesionarios. Concretamente, la ventaja de las bolsas de plástico transparentes es que los pasajeros pueden llevárselas directamente del puesto de inspección de seguridad, reduciéndose así la congestión que causan más adelante cuando bloquean la salida mientras vuelven a colocar, en sus diversos bolsillos, las plumas, monedas, gafas, etc.

2.7 Pasajeros problemáticos

2.7.1 La atención a los pasajeros que presentan problemas puede realizarse fuera de la cola principal. Cuando otros pasajeros de la cola observan que un pasajero, por ejemplo, lleva en su persona o en el equipaje un objeto metálico que no puede encontrarse, y que está acaparando el tiempo del personal del puesto de inspección, tal persona puede convertirse en causa de irritación o frustración. Si se apartan rápidamente tales pasajeros problemáticos, los demás pasajeros sienten que todo el personal de inspección vuelve a estar disponible para su propio despacho.

2.8 Entorno

2.8.1 Debería considerarse la posibilidad de introducir canales de seguridad aparte para pasajeros de edad avanzada, pasajeros con incapacidades y familias con niños pequeños, así como para pasajeros que involuntariamente lleguen tarde. Cuando se disponga de tales canales, éstos deberían señalizarse claramente, indicando qué personas pueden utilizarlos, así como los detalles de los vuelos aceptados para los pasajeros que involuntariamente lleguen tarde. Con todo, estos canales deben controlarse debidamente para impedir que los utilicen pasajeros que no tengan derecho a ello, y que simplemente estén intentando evitar los canales de seguridad normales.

2.8.2 También puede reducirse el estrés si los pasajeros tienen algo que hacer mientras están esperando. Hay que proporcionar buena luz y ventilación, música, enfriadores de agua, revistas de aeropuerto, periódicos o información de viaje, en los puntos estratégicos de la cola, lo que hará que la espera parezca más corta y soportable.

2.9 Mantenimiento del carácter privado

2.9.1 Cuando deba registrarse manualmente el equipaje de bodega o el de mano, hay que asegurarse de que se procede con precaución, sensibilidad y en privado, de forma que su contenido no quede a la vista de los demás pasajeros. Una forma sencilla de proceder consiste en tener mesas de inspección con subdivisiones verticales suficientemente elevadas para impedir miradas curiosas y rebordes para que los artículos sueltos no caigan rodando y causen ulteriores demoras.

3. ÚLTIMOS ACONTECIMIENTOS

3.1 En la segunda sesión de su 171º período de sesiones celebrada el 18 de febrero de 2004, el Consejo de la OACI examinó un informe sobre los actos de interferencia ilícita que tuvieron lugar en 2003 y convino, entre otras cosas, en que se comunicara a todos los Estados contratantes la siguiente recomendación sobre seguridad de la aviación, elaborada a raíz del análisis:

que se aliente a los Estados a considerar medidas apropiadas para **reducir el número de pasajeros que forman fila dentro del edificio de la terminal**, puesto que constituyen un blanco potencial para los perpetradores. Debería estudiarse la **implantación de la biometría** para los controles de inmigración, **inspecciones al azar e inspecciones de seguridad de dos niveles para los pasajeros**, con miras a reducir la carga que representan los controles de seguridad sistemáticos y de baja calidad que se aplican a todos los pasajeros, mejorando al mismo tiempo la calidad y eficacia de las inspecciones de seguridad de alto nivel, que se aplicarían sólo a los pasajeros seleccionados.

Se instó a las autoridades de seguridad competentes de los Estados contratantes a que tomaran medidas para dar cumplimiento a esta recomendación.

4. MEDIDAS PROPUESTAS A LA REUNIÓN DEPARTAMENTAL

4.1 Se invita a la Reunión departamental a tomar nota de la información que se expone en la presente, en particular la recomendación que figura en el párrafo 3.1, y a recomendar que se tenga en cuenta a la hora de elaborar o enmendar las normas y métodos recomendados del Anexo 9.