



ASAMBLEA — 42º PERÍODO DE SESIONES

COMITÉ EJECUTIVO

Cuestión 12: Programas de facilitación

ATENDER Y MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL PÚBLICO PASAJERO

(Nota presentada por la Arabia Saudita)

REVISIÓN NÚM. 1

RESUMEN

El tránsito mundial de pasajeras/os crece rápidamente, pero las limitaciones medioambientales, de uso del suelo y financieras hacen que los proyectos de nuevas pistas y terminales sean lentos. Por tanto, es esencial optimizar la capacidad existente, ya que el público pasajero actual espera un despacho rápido y un servicio de alta calidad en todo momento. El Anexo 9 — *Facilitación* orienta a los Estados miembros para que reduzcan al mínimo el tiempo de tramitación del control de fronteras, pero solo ofrece un plazo máximo de tiempo recomendado para la realización de las formalidades de salida y llegada requeridas, sin indicadores cuantitativos para determinar o medir la performance en cada etapa de los puntos de despacho del público pasajero. En esta nota se propone que la Asamblea estudie la posibilidad de mejorar la experiencia del público pasajero con el concepto de un sistema de examen de la performance operacional basado en indicadores. Una evaluación complementaria de las instalaciones y los servicios complementaría los indicadores para confirmar que todas las instalaciones y servicios de la terminal mantienen una calidad de servicio mínima aceptable, en consonancia con las disposiciones de facilitación del Anexo 9.

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

- convenir en que la importancia de atender y mejorar la experiencia del público pasajero con un sistema de examen de la performance operacional basado en indicadores debe incluirse en la resolución de la Asamblea dedicada a la facilitación;
- pedir al Consejo que incluya en el programa de trabajo para 2025-2028 la mejora de las disposiciones del Anexo 9 relativas a la experiencia del público pasajero por medio del concepto del sistema de examen de la performance operacional basado en indicadores;
- pedir al Consejo, como primer paso, que recopile y publique las mejores prácticas de los Estados que actualmente aplican dichos procedimientos de examen de la performance; y
- sobre la base de las mejores prácticas recopiladas, pedir al Consejo que elabore y publique textos de orientación para su uso generalizado por parte de los Estados miembros.

<i>Objetivos estratégicos:</i>	Esta nota de estudio se relaciona con el objetivo estratégico: <i>La aviación brinda movilidad fluida, accesible y confiable para todo el mundo.</i>
<i>Repercusiones financieras:</i>	No aplicable

¹ Las versiones en árabe e inglés fueron proporcionadas por la Arabia Saudita.

<i>Referencias:</i>	Anexo 9 — <i>Facilitación</i>, 17ª edición Informe conjunto ACI World-OACI sobre el tránsito de pasajeras/os, tendencias y perspectivas (Montreal, 28 de enero de 2025) A41-WP/342, <i>Introducción del programa de puntuación de calidad global del aeropuerto (ATQS)</i> A39-WP/326, <i>Efecto de la regulación de calidad de servicio en la infraestructura aeroportuaria de Brasil</i> A40-WP/462, <i>Dar cabida a un mayor tráfico de pasajeros mediante una facilitación más eficiente</i> A42-WP/15, <i>Declaración consolidada de las políticas permanentes de la OACI relativas a la facilitación</i>
---------------------	--

1. INTRODUCCIÓN

1.1 La demanda mundial de tránsito del público pasajero ha aumentado rápidamente y se prevé que siga creciendo en las próximas décadas. El informe conjunto sobre el tránsito de pasajeras/os, tendencias y perspectivas, publicado por el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI World) y la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), prevé que el tránsito mundial de público pasajero alcanzará los 19 500 millones de aquí a 2042. Al mismo tiempo, la ampliación de las infraestructuras aeroportuarias se ve cada vez más limitada por consideraciones de ordenación del territorio, medioambientales y comunitarias, lo que exige importantes inversiones en capacidad y tecnología; como resultado, muchos aeropuertos operan ahora al límite de su capacidad, o casi, durante los períodos de punta.

1.2 El Anexo 9 — *Facilitación* contiene varias disposiciones relativas a la experiencia del público pasajero. La norma 1.2 exige que “el tiempo requerido para la realización de los controles fronterizos... se limite al mínimo”; mientras que la norma 3.1 obliga a los Estados contratantes a adoptar procedimientos de control de fronteras para impedir que se produzcan demoras innecesarias. La norma 6.1.2 insta, además, a que se realice un tratamiento agilizado de pasajeras/os, tripulación, equipaje, carga y correo. Asimismo, los métodos recomendados 3.42 y 3.45 establecen objetivos de plazos máximos recomendables para los trámites de salida (60 minutos) y llegada (45 minutos); sin embargo, el Anexo no establece medidas de performance específicas para los distintos puntos de despacho del público pasajero.

1.3 Para colmar esta laguna, se propone que los Estados miembros adopten y supervisen indicadores de performance operacional para los principales puntos de despacho del público pasajero. El objetivo es que, incluso dentro de los límites de las infraestructuras existentes, los Estados miembros mantengan una calidad de servicio mínima aceptable, en consonancia con el espíritu de las disposiciones vigentes del Anexo 9 y con el párrafo 11 del apéndice E (nota A42-WP/15, *Declaración consolidada de las políticas permanentes de la OACI relativas a la facilitación*), la resolución sobre facilitación del Consejo que sustituirá a la resolución A41-17, en la que se solicita a los Estados miembros que mejoren la experiencia de viaje del público pasajero y la facilitación de la carga aumentando la eficiencia del movimiento de aeronaves, público pasajero, tripulación y carga.

2. ANÁLISIS

2.1 El Anexo 9 expresado en indicadores cuantitativos

2.1.1 Un sistema de examen de la performance operacional basado en indicadores transforma las recomendaciones de facilitación del Anexo 9 en servicios cuantificables, lo que permite a cada Estado miembro colaborar con los explotadores de aeronaves y de aeropuertos en el desarrollo y aplicación de indicadores que reflejen sus condiciones locales, el volumen de público pasajero y el entorno operacional, teniendo plenamente en cuenta las circunstancias nacionales.

2.2 Puntos de despacho de pasajeras/os

2.2.1 Los indicadores que se utilizarán en el examen de la performance operacional se aplicarán, por ejemplo, a la presentación, el control de seguridad, el control de fronteras, la inspección de aduanas, la entrega de equipaje y la asistencia a personas con discapacidad.

2.3 Calidad de servicios e instalaciones

2.3.1 Para complementar el sistema de examen de la performance operacional basado en indicadores, cada Estado miembro llevaría a cabo una evaluación concisa de las instalaciones y los servicios que confirme la adecuación de todas las instalaciones de la terminal, así como de sus servicios, incluidos los prestados a las personas con discapacidad. Este examen se alinearía con el método recomendado 6.9 del Anexo 9 de la OACI que alienta a que se implanten instalaciones y servicios automatizados para el tratamiento de pasajeras/os y equipaje; y el método recomendado 8.20, que insta a que se publiquen normas mínimas uniformes de accesibilidad que abarquen todo el trayecto de las personas con discapacidad, desde el momento de la llegada al aeropuerto de salida hasta que abandonen el aeropuerto de destino. Cualquier deficiencia detectada por la evaluación orientaría al explotador del aeropuerto para que presente un plan de medidas correctivas a la autoridad competente. La combinación de esta verificación cualitativa de las instalaciones con los indicadores cuantitativos de la performance operacional permite verificar que tanto la idoneidad de los servicios como la accesibilidad siguen plenamente alineadas con las disposiciones sobre facilitación del Anexo 9.

2.4 Medición y notificación

2.4.1 El sistema de examen de la performance operacional basado en indicadores presupone que cada Estado miembro obtendrá y transmitirá medidas fiables para cada punto de despacho del público pasajero. Aunque el método recomendado 6.8 del Anexo 9 señala que los explotadores de aeropuertos, explotadores de aeronaves y autoridades competentes deberían intercambiar, de modo oportuno, toda la información operacional pertinente a fin de contribuir a mantener un movimiento fluido de pasajeras/os y optimizar recursos, los Estados miembros cuentan con la libertad de utilizar el método de recopilación de datos que mejor se adapte a su entorno operacional. Una experiencia reciente comunicada por la Arabia Saudita, sobre un sistema de gestión de colas de espera basado en la inteligencia artificial (IA) que se utiliza en sus aeropuertos, demuestra que el uso de datos en tiempo real, junto con algoritmos predictivos que anticipan las colas de espera en los puntos de despacho de público pasajero, permiten a los explotadores redistribuir proactivamente el personal y lograr así una asignación de recursos eficiente y una mejor experiencia para el público pasajero.

2.5 Notas de estudio de la Asamblea anterior

2.5.1 Recientes notas de estudio de la Asamblea ilustran una tendencia común hacia un sistema de examen de la performance operacional basado en indicadores. La nota A41-WP/342, *Introducción del programa de puntuación de calidad global del aeropuerto (ATQS)* (Arabia Saudita), presentó un programa para mejorar la calidad de todos los servicios aeroportuarios que publica mensualmente los indicadores del tiempo de espera para cada uno de los principales puntos de despacho; la nota A39-WP/326, *Efecto de la regulación de calidad de servicio en la infraestructura aeroportuaria de Brasil* (Brasil), propuso indicadores de calidad del servicio para los aeropuertos y estableció normas y metas mínimas para cumplir lo dispuesto en el Anexo 9; y en la nota A40-WP/462, *Dar cabida a un mayor tráfico de pasajeros mediante una facilitación más eficiente* (Singapur), el establecimiento de indicadores de eficiencia de las operaciones en tierra sirve para armonizar las expectativas de todas las partes interesadas del aeropuerto para lograr un resultado común. Estas notas confirman tanto la factibilidad técnica de los indicadores cuantificados de los servicios al público pasajero, como su eficacia para impulsar mejoras operacionales cuantificables, y perfeccionar así la experiencia del público pasajero.