



ASAMBLEA — 40º PERÍODO DE SESIONES

COMITÉ EJECUTIVO

Cuestión 14: Programas de facilitación

DAR CABIDA A UN MAYOR TRÁFICO DE PASAJEROS MEDIANTE UNA FACILITACIÓN MÁS EFICIENTE

(Nota presentada por Singapur con la coautoría del Reino Unido)

RESUMEN

A medida que la demanda de transporte aéreo sigue creciendo, la capacidad se está convirtiendo en una limitación en muchos aeropuertos. La expansión de la infraestructura física es necesaria, pero requiere tiempo, recursos e inversiones. Para mitigar esto, se podrían aplicar diferentes iniciativas para facilitar el despacho de pasajeros, incluso mediante la automatización y el uso de tecnologías biométricas para que el despacho de pasajeros se efectúe con más rapidez y precisión. El establecimiento de normas de eficiencia de las operaciones en tierra mejorará los procesos de facilitación para poder dar cabida a más pasajeros dentro de los límites del espacio físico existente y seguir satisfaciendo las necesidades de los pasajeros.

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

- a) alentar a los Estados a implantar instalaciones y servicios automatizados para el tratamiento de pasajeros, teniendo como referencia el Método recomendado 6.8 del Anexo 9 de la OACI, como medio de hacer más eficiente la facilitación de pasajeros en sus aeropuertos;
- b) alentar a los Estados a adoptar normas de eficiencia operacional en tierra cuando sea necesario y factible; y
- c) tomar nota de que el ritmo y el alcance de dicha adopción deben tener en cuenta el entorno socioeconómico y político de cada Estado, así como el contexto operativo específico de cada.

<i>Objetivos estratégicos:</i>	Esta nota de estudio se relaciona con el Objetivo estratégico <i>Seguridad de la aviación y facilitación</i>
<i>Repercusiones financieras:</i>	No se aplica
<i>Referencias:</i>	Anexo 9 — <i>Facilitación</i> Anexo 17 — <i>Seguridad</i>

1. INTRODUCCIÓN

1.1 A medida que la demanda de transporte aéreo sigue creciendo, la capacidad se está convirtiendo en una limitación en muchos aeropuertos. Se están construyendo nuevos aeropuertos y se están ampliando las terminales existentes para aumentar la capacidad física de despacho. Sin embargo, la expansión de la infraestructura física requiere tiempo, recursos e inversiones. La mejora de los procesos operativos y técnicos mediante el uso de la tecnología podría mejorar la facilitación de los pasajeros.

2. ANÁLISIS

Automatización y aumento de la eficiencia de despacho de pasajeros y de la capacidad de despacho

2.1 Tradicionalmente, el despacho de los pasajeros en los aeropuertos estaba a cargo de los agentes de servicios desde la presentación, la entrega de equipaje, la inmigración, la inspección de seguridad y el embarque hasta la expedición de tarjetas de embarque, las etiquetas de equipaje y la verificación de los documentos de identidad.

2.2 Los avances tecnológicos facilitan la automatización de varios de estos procesos, desde los billetes electrónicos, los quioscos automatizados para la presentación hasta la expedición de tarjetas de embarque, y la tecnología biométrica para verificar los pasaportes y compararlos con la información sobre los pasajeros. La automatización permite la verificación cruzada entre diferentes puntos de datos, mejorando la seguridad de la aviación con la reducción de errores humanos y aumentando la velocidad de despacho. Un tiempo de despacho más corto se traduce en una mayor capacidad de manejo para un espacio físico determinado y aumenta la satisfacción de los pasajeros. Esto es coherente con el Método Recomendado 6.8¹ del Anexo 9 de la OACI relativo a las instalaciones y servicios automatizados para el tratamiento de pasajeros y equipaje.

2.3 Un buen punto de partida para que los Estados y los aeropuertos inicien sus actividades de automatización sería la implementación del autoservicio para la presentación y entrega de equipaje, ya que estas actividades están entre los primeros puntos de contacto presencial con los pasajeros en los aeropuertos y son los procedimientos que requieren más personal. También son el primer punto de contacto cuando los pasajeros que salen inician su viaje, lo que afecta en gran medida a su nivel de satisfacción en el aeropuerto.

Establecimiento de normas de eficiencia de las operaciones en tierra

2.4 Los procesos aeroportuarios suelen implicar a múltiples partes interesadas, desde organismos gubernamentales, explotadores de aeropuerto y líneas aéreas hasta prestadores de servicios de asistencia en tierra y de seguridad. Sería necesaria una estrecha colaboración entre las distintas partes interesadas para mejorar los procesos aeroportuarios. El establecimiento de normas de eficiencia de las operaciones en tierra sirve para alinear las expectativas de todas las partes interesadas del aeropuerto para lograr un resultado común. Los métodos recomendados 3.37² y 3.40³ del Anexo 9 de la OACI prevé el establecimiento de normas relativas a la eficiencia operacional.

2.5 El establecimiento de normas de eficiencia de las operaciones en tierra para los procesos clave de los pasajeros, como la facturación, la inmigración de salida y llegada, la habilitación de

¹ Los Estados contratantes, explotadores de aeropuertos y de aeronaves, cuando corresponda y después de hacer las consultas del caso, deberían implantar instalaciones y servicios automatizados para el tratamiento de pasajeros y equipaje.

² Los Estados contratantes, en cooperación con los explotadores de aeronaves y la administración aeroportuaria, deberían fijar como objetivo un plazo máximo de 60 minutos en conjunto para completar los trámites de salida requeridos de todos los pasajeros respecto a los cuales no sean necesarios más que los trámites normales, calculándose dicho plazo desde el momento en que el pasajero se presenta al primer punto de despacho del aeropuerto (es decir, el mostrador de presentación y facturación de la línea aérea, el punto de control de seguridad u otro punto de control establecido según los arreglos adoptados en cada aeropuerto).

³ Los Estados contratantes, con la cooperación de los explotadores de aeronaves y los explotadores de aeropuertos deberían fijar como objetivo el despacho en menos de 45 minutos después del desembarque de todos los pasajeros con respecto a los cuales no sea necesaria más que la inspección normal, cualquiera que sea el tamaño de la aeronave y la hora programada de llegada.

seguridad y la presentación del equipaje facturado, facilitaría la labor de los aeropuertos en todos estos procesos. Debe haber un seguimiento y una gestión regulares de estas normas de eficiencia mediante la medición del rendimiento de la eficiencia y encuestas de satisfacción de los pasajeros en cada uno de los procesos clave para identificar las tendencias y los impedimentos a la facilitación de la circulación de pasajeros. Los resultados de la encuesta proporcionan información objetiva para abordar las cuestiones operativas. Los resultados de la encuesta y las mediciones de la eficiencia pueden discutirse en las plataformas de coordinación multilaterales, que en Singapur incluyen el Comité Nacional de Facilitación del Transporte Aéreo (NATFC) para la facilitación y el Comité Nacional de Seguridad de la Aviación Civil (NCASC) para la seguridad.

Estudio de caso: Implementación de procesos automatizados en el Aeropuerto Changi de Singapur

2.6 A medida que el tráfico aéreo en el Aeropuerto Changi de Singapur sigue creciendo, la comunidad aeroportuaria ha identificado la necesidad de automatizar más puntos de contacto para lograr un aumento gradual de la eficiencia en el tratamiento de pasajeros. Singapur comenzó la implementación de quioscos de facturación con biometría y entrega automática de equipaje en 2015. En 2017 se introdujeron controles automatizados de documentos en el control de acceso a la salida y el embarque automatizado. Al introducir estas tecnologías, el NATFC de Singapur examinó las políticas existentes y coordinó la aplicación de cambios en los requisitos de seguridad de la aviación con el NCASC para racionalizar la facilitación de la circulación de pasajeros. La tecnología de reconocimiento facial se introdujo específicamente como un medio de reducir el número de controles de identidad en papel para facilitar el flujo de pasajeros y mejorar el actual régimen de seguridad por niveles capas de Singapur. La estrecha coordinación también fue crucial para garantizar el cumplimiento de la legislación y las normas nacionales que se ajustan a los Anexos 9 y 17 de la OACI.

2.7 Estos procesos automatizados han permitido una mejora del 25%-50% en el tiempo de despacho por pasajero. Con el mismo plan para la infraestructura de presentación en el aeropuerto, el tráfico de pasajeros que sale de las líneas aéreas que utilizan estos procesos automatizados ha aumentado hasta en un 19% en los últimos 4 años. El uso de estas tecnologías también ha permitido a las líneas aéreas redistribuir el personal para centrarse en la formación de los pasajeros y garantizar la calidad del servicio al cliente.

2.8 De ahora en adelante, es necesario garantizar que los procesos automatizados sigan proporcionando la eficiencia y la satisfacción que esperan los pasajeros en apoyo del crecimiento continuo del Aeropuerto Changi de Singapur. Con este fin, se han establecido normas de rendimiento para los puntos de contacto clave del autoservicio, teniendo en cuenta la naturaleza de las operaciones y las expectativas de los pasajeros.

2.9 Para el futuro, Singapur está estableciendo un concepto de "ficha única" para lograr el siguiente paso en el aumento de la eficiencia y la capacidad de tratamiento de pasajeros. Este concepto aprovecha las mejoras en la tecnología de identificación biométrica, para crear una única ficha para verificar la identidad de los pasajeros a lo largo de su paso por el aeropuerto. De este modo, se elimina la necesidad de que los pasajeros presenten repetidamente los documentos en cada punto de contacto y, por lo tanto, se agiliza el flujo de pasajeros.