



NOTA DE ESTUDIO

ASAMBLEA — 41º PERÍODO DE SESIONES

COMISIÓN ECONÓMICA

Cuestión 36: Aspectos económicos de los aeropuertos y los servicios de navegación aérea — Políticas

**INTRODUCCIÓN DEL PROGRAMA DE PUNTUACIÓN
DE CALIDAD GLOBAL DEL AEROPUERTO (ATQS)**

[Nota presentada por Arabia Saudita con el apoyo de los
Estados de la Organización Árabe de la Aviación Civil (OAAC¹)]

RESUMEN

Esta nota de estudio tiene por objeto compartir la experiencia de Arabia Saudita con respecto a la mejora de cada punto de contacto en el viaje y de la experiencia de quienes viajan mediante el establecimiento de un programa de Puntuación de Calidad Global del Aeropuerto (ATQS) llevado a cabo por la Administración General de Aviación Civil de Arabia Saudita en 27 aeropuertos y solicitar a la Asamblea que tome nota de la pertinencia del programa. El programa tiene cuatro componentes clave de calidad de servicio que se definieron para mejorar la calidad de los servicios prestados al público pasajero: normas de desempeño operacional, evaluación de la calidad de los servicios e instalaciones, encuesta de satisfacción del público pasajero y reclamaciones del público pasajero. Dado que Arabia Saudita tiene como objetivo alcanzar los 330 millones de pasajeras y pasajeros al año en 2030, el programa se ha establecido para mejorar su experiencia y los niveles de servicio y eficiencia operacional.

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

- tomar nota de los componentes principales del programa ATQS presentados por Arabia Saudita; y
- pedir al Consejo y al Secretario General que estudian los componentes principales del programa ATQS presentados por Arabia Saudita, que tomen nota de su pertinencia y que consideren la viabilidad de proporcionar una plantilla para que la utilicen los Estados miembros que deseen adoptar un programa de este tipo.

<i>Objetivos estratégicos:</i>	Esta nota de estudio se relaciona con el objetivo estratégico de <i>Desarrollo económico del transporte aéreo</i>
<i>Repercusiones financieras:</i>	No se aplica.
<i>Referencias:</i>	Anexo 9 — <i>Facilitación</i> (decimoquinta edición, octubre de 2017)

¹ Arabia Saudita, Argelia, Bahrein, Comoras, Djibouti, Egipto, Emiratos Árabes Unidos, Iraq, Jordania, Kuwait, Líbano, Libia, Marruecos, Mauritania, Omán, Palestina, Qatar, Somalia, Sudán, República Árabe Siria, Túnez y Yemen.

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Uno de los objetivos de la Administración General de Aviación Civil de Arabia Saudita (GACA) es velar por una experiencia de alta calidad y un trato justo de quienes viajan y de las y los clientes de carga. En septiembre de 2017 se creó la sección de Calidad y Experiencia del Público Pasajero, que es responsable de alcanzar este objetivo estratégico. La sección de Calidad y Experiencia del Público Pasajero se encarga de proponer iniciativas que mejoren la experiencia de quienes viajan, establecer normas y acuerdos de nivel de servicio, evaluar las normas de desempeño operacional, resolver las reclamaciones del público pasajero contra transportistas aéreos y aeropuertos, gestionar todos los canales de comunicación con el público pasajero, y recibir todas las reclamaciones y sugerencias del público pasajero.

1.2 Arabia Saudita finalizó la corporatización de 27 aeropuertos a principios de 2022 y se ha cerciorado de que en ellos se sigan aplicando las disposiciones del Anexo 9. Teniendo en cuenta el aumento del tráfico total anual de pasajeras y pasajeros, que ha pasado de 50 millones en 2011 a 103 millones en 2019, se ha establecido un programa de Puntuación de Calidad Global del Aeropuerto (ATQS) basado en las necesidades del público pasajero en Arabia Saudita. El programa tiene cuatro componentes clave de calidad de servicio que se definieron para mejorar la calidad de los servicios prestados al público pasajero: i) componente uno: normas de desempeño operacional (ponderación de 40 %); ii) componente dos: evaluación de la calidad de los servicios e instalaciones (ponderación de 35 %); iii) componente tres: encuesta de satisfacción del público pasajero (ponderación de 25 %); iv) componente cuatro: reclamaciones del público pasajero (ponderación de -5 %). Arabia Saudita tiene como objetivo alcanzar los 330 millones de pasajeras y pasajeros al año para 2030. Por ese motivo, los aeropuertos se clasificaron en cinco tipos con el propósito de definir los objetivos mínimos de cada norma: i) tipo 1: tráfico total de público pasajero anual de más de 15 millones; ii) tipo 2: tráfico total de público pasajero anual entre 5 y 15 millones; iii) tipo 3: tráfico total de público pasajero anual entre 2 y 5 millones; iv) tipo 4: tráfico total de público pasajero anual de menos de 2 millones; v) tipo 5: aeropuertos nacionales.

2. NORMAS DE DESEMPEÑO OPERACIONAL (PONDERACIÓN DE 40 %)

2.1 Se establecieron 14 normas para vigilar las normas de desempeño operacional, que representan las normas mínimas requeridas definidas para los puntos críticos de contacto con el público pasajero siguiendo un método normalizado de medir, supervisar e informar sobre las normas. Mediante estudios sobre tiempo y análisis de colas de espera, y teniendo en cuenta el tráfico de público pasajero, se ha establecido un objetivo de un máximo de 26 minutos de tiempo de espera en cola para quienes salen del aeropuerto y un objetivo de 30 minutos de media ponderada de tiempo de espera para quienes entran, cumpliendo las recomendaciones del Programa de Facilitación del Aeropuerto. Las normas de desempeño operacional se definieron y clasificaron en cuatro áreas:

- i) **Instalación de procesamiento:** Tiene siete normas que comprenden el tiempo de espera en la presentación, el control de seguridad, el control de pasaportes de salida, el control de pasaportes de entrada, el control de aduanas, la recolección de equipaje (primera maleta) y la recolección de equipaje (última maleta). Cada norma tiene sus propios objetivos, tamaño de muestra y metodología de medición. Por ejemplo, la norma relativa al tiempo de espera en la presentación debería medirse dos horas antes de la hora de mayor tránsito de salida. La hora de mayor tránsito se basa en el horario de los vuelos diarios de cada terminal y el tamaño de la muestra mensual debe distribuirse para cada terminal en función del tráfico. El tamaño de la muestra de la norma relativa al tiempo de espera en la presentación es del 0,08 % por terminal y mes para los aeropuertos con más de 3 000 000 de pasajeras y pasajeros anuales, con un tamaño de muestra mensual mínimo de 200 para esos aeropuertos y un tamaño de muestra mensual mínimo de 100 para los aeropuertos más pequeños.

- ii) **Disponibilidad de activos (%):** La disponibilidad de los equipos utilizados por el público pasajero (elevadores, escaleras mecánicas y cintas transportadoras) y la disponibilidad de todos los sistemas de manipulación del equipaje (cintas transportadoras de equipaje, carruseles de equipaje, inspección de equipaje y elevador de equipajes) para las salidas y las llegadas. Es una métrica utilizada para medir el porcentaje de tiempo que se puede utilizar un activo. Calcula la probabilidad de que el equipo esté disponible, sin estar inactivo por intervenciones de mantenimiento preventivo o averías, durante un determinado período.
- iii) **Otras áreas clave (%):** retrasos causados por el explotador del aeropuerto según el código de retrasos de la Asociación del Transporte Aéreo Internacional (87). Mide el número total de vuelos retrasados por el código 87 respecto al número total de vuelos de salida.
- iv) **Personas con movilidad reducida (PRM):**
 - **Tiempo de asistencia a las PRM (llegada)** – mide la diferencia de tiempo entre la hora de fuera calzos y la llegada del vehículo médico al avión (en caso de estacionamiento alejado) y la asistencia con silla de ruedas (en caso de que la aeronave esté conectada con una pasarela de contacto), incluidas tanto las PRM notificadas previamente como las no notificadas. **Tiempo de asistencia a las PRM (salida)** – mide la diferencia de tiempo entre la petición del servicio de PRM por parte de la persona en el mostrador de presentación y la hora de llegada del servicio, incluidas tanto las PRM notificadas previamente como las no notificadas.

3. **EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS E INSTALACIONES (PONDERACIÓN DE 35 %)**

3.1 Se estableció una Evaluación Integral de la Calidad de los Servicios e Instalaciones que incluye más de 1 500 elementos a medir. Los elementos se evalúan en cada punto de contacto del viaje. La Administración General de Aviación Civil realiza una evaluación anual de todos los aeropuertos de Arabia Saudita en todos sus puntos de contacto. Posteriormente, los aeropuertos examinan la evaluación y proporcionan información en caso de que haya discrepancias en los elementos evaluados. La puntuación otorgada a cada elemento y los criterios son: 0 “no cumple las expectativas”, 1 “cumple las expectativas parcialmente”, 2 “cumple las expectativas” y 3 “supera las expectativas”. Hay 23 categorías y cada categoría tiene su ponderación. La puntuación final se calcula sobre 100 en función de la categoría ponderada. En cuanto a los elementos con menor puntuación, los aeropuertos deben presentar un plan de acción para mejorar los servicios prestados y su disponibilidad.

4. **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PÚBLICO PASAJERO (PONDERACIÓN DE 25 %)**

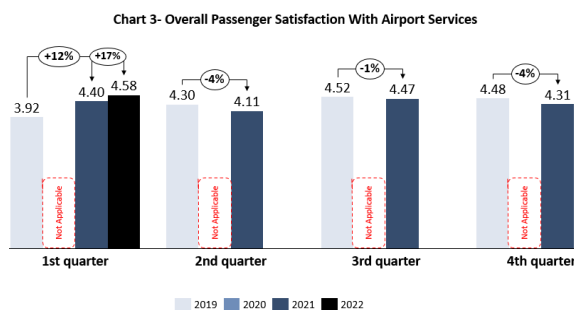
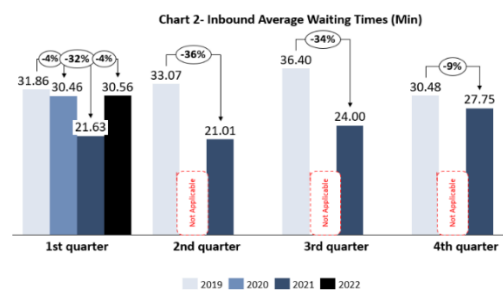
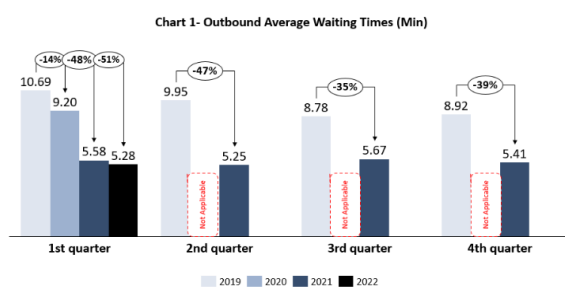
4.1 La Encuesta de Satisfacción del Público Pasajero fue elaborada para captar la satisfacción de quienes viajan mediante la personalización de preguntas que son específicas e importantes para las pasajeras y los pasajeros en Arabia Saudita y de conformidad con el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI). Incluye 14 preguntas relacionadas con el perfil de la persona que viaja y 40 preguntas sobre su satisfacción. Teniendo en cuenta la viabilidad de la recogida de muestras para cada aeropuerto, el tamaño de la muestra para cada tipo en base trimestral es como sigue: i) tipo 1: 350; ii) tipo 2: 350; iii) tipo 3: 175; iv) tipo 4: 175; v) tipo 5: 30.

5. RECLAMACIONES DEL PÚBLICO PASAJERO (PONDERACIÓN DE -5 %)

5.1 Las reclamaciones se clasifican para determinar el nivel mínimo de servicio para cada categoría de reclamación. Existen acuerdos de nivel de servicio (SLA) entre la Administración General de Aviación Civil y los aeropuertos a fin de asegurar un servicio excelente y evaluar el desempeño de los aeropuertos en la tramitación de las reclamaciones. Para evaluar las reclamaciones del público pasajero se miden cuatro indicadores: i) **satisfacción de la persona pasajera** (ponderación de 20 %): mide la satisfacción del/de la cliente a través de preguntas (¿Cuál es su satisfacción con la solución proporcionada, etc.); ii) **tiempo de resolución de reclamaciones** (ponderación de 35 %): mide el cumplimiento del aeropuerto con el acuerdo de nivel de servicio en lo que respecta a la resolución de las reclamaciones según su categoría; iii) **resolución de la primera llamada** (ponderación de 15 %): mide el número de reclamaciones que se cerraron con la primera llamada; iv) **número de reclamaciones por millón de personas pasajeras** (ponderación de 30 %): mide el número de reclamaciones recibidas por cada millón de personas pasajeras al año. Se ha definido un nivel de tolerancia en cuanto al número de reclamaciones aceptables para cada aeropuerto en función del tráfico anual de público pasajero.

6. RESULTADOS

6.1 Los gráficos 1 y 2 muestran un descenso significativo de los tiempos de espera de salida y entrada en todos los puntos de contacto de todos los aeropuertos de Arabia Saudita en 2020, 2021 y 2022, en comparación con 2019. En el gráfico 3 se ilustra la satisfacción general del público pasajero en una escala que va del 1 al 5. Se puede ver que los resultados de la Encuesta de Satisfacción del Público Pasajero muestran un ligero aumento en el primer trimestre de 2019 a 2021 y 2022 con respecto a los servicios prestados en los aeropuertos de Arabia Saudita analizados.



7. CONCLUSIÓN

7.1 El programa ATQS persigue asegurar una experiencia única a todas las pasajeras y pasajeros en todos los aeropuertos de Arabia Saudita, en consonancia con las mejores prácticas internacionales para mejorar los servicios prestados.

7.2 Tras la puesta en marcha del programa ATQS, teniendo en cuenta la aplicación del Anexo 9, se produjo una disminución significativa de los tiempos de espera de salida y entrada en todos los aeropuertos de Arabia Saudita desde 2019 hasta el primer trimestre de 2022 (un 39 % para las salidas y un 20 % para las entradas como media trimestral), además de otras mejoras en la calidad de la infraestructura de transporte aéreo del país. La Administración General de Aviación Civil comenzó a publicar mensualmente un informe sobre las normas de desempeño operacional, lo cual llevó a promover una competencia sana entre los aeropuertos, así como a fomentar la transparencia de la calidad de la infraestructura de transporte aéreo del país.

7.3 En esta nota de estudio se examina la experiencia de Arabia Saudita con respecto a la mejora de la experiencia del público pasajero y de las infraestructuras aeroportuarias. En ella se pide al Consejo y al Secretario General que estudian los componentes principales del programa ATQS presentados por Arabia Saudita, que tomen nota de su pertinencia y que consideren la viabilidad de proporcionar una plantilla para que la utilicen los Estados miembros que deseen adoptar un programa de este tipo.

— FIN —