

## CONFERENCIA MUNDIAL DE TRANSPORTE AÉREO: RETOS Y OPORTUNIDADES DE LA LIBERALIZACIÓN

Montreal, 24 - 29 de marzo de 2003

### Cuestión 2 del

orden del día: Examen de aspectos clave de la reglamentación en la liberalización

2.4: Intereses de los consumidores

### FACILITACIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO A LOS PASAJEROS: PREOCUPACIONES DE LOS AEROPUERTOS

[Nota presentada por el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI)]

#### RESUMEN

Si bien los aspectos de servicio a la clientela presentados en la nota ATConf/5-WP/13 se aplican principalmente a las líneas aéreas, en esta nota se describen los puntos principales de las políticas de ACI que se dirigen a proteger los intereses de los pasajeros y las líneas aéreas por igual brindándoles servicios de calidad en los aeropuertos.

La medida propuesta a la Conferencia figura en el párrafo 4.1.

## 1. INTRODUCCIÓN

1.1 La calidad de servicio y la facilitación en los aeropuertos son fundamentales para la comodidad de los pasajeros y esenciales para la exitosa liberalización del transporte aéreo. Los explotadores aeroportuarios son las únicas entidades en condiciones de establecer normas completas de calidad general en los aeropuertos en cooperación con todas las otras organizaciones y agencias instaladas en sus locales. En esta nota se describen los puntos principales de las políticas y medidas de ACI dirigidas a proporcionar facilitación y servicio de calidad a los pasajeros en los aeropuertos. El Anexo 9 — *Facilitación* de la OACI también contiene SARPS fundamentales dirigidos a lograr los mismos objetivos.

---

<sup>1</sup> Las versiones en español y francés son proporcionadas por el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI).

## 2. POLÍTICAS DE ACI

2.1 **Calidad de servicio:** Los explotadores aeroportuarios vigilan una amplia gama de factores relacionados con la calidad, con arreglo a las necesidades de los pasajeros y a las características del aeropuerto. La publicación de ACI “*La calidad de servicio en los aeropuertos: normas y medidas*” brinda más información al respecto.

2.2 **Códigos compartidos y alianzas entre líneas aéreas:** Estos sistemas deberían utilizar las mismas instalaciones terminales en los aeropuertos siempre que el explotador aeroportuario considere que esta posibilidad es compatible con la operación general continua de las terminales. Los arreglos de colaboración y de costo compartido deberían ser plenamente transparentes para los pasajeros. Es responsabilidad de las líneas aéreas proporcionar a éstos información completa por escrito sobre sus vuelos.

2.3 **Simplificación del viaje de los pasajeros (SPT):** Esta es una iniciativa de la industria en la cual participa activamente ACI. Sus objetivos son simplificar y racionalizar la tramitación de los pasajeros; contribuir a mejorar la seguridad de la aviación; aumentar la satisfacción de los pasajeros; hacer mejor uso del espacio y los recursos aeroportuarios existentes; y contribuir a que el sistema de transporte sea más eficiente y de menor costo.

2.4 **Tiempo máximo de despacho en los aeropuertos internacionales:** El Método recomendado 3.31 del Anexo 9 de la OACI que establece un objetivo para el tiempo de despacho de 45 minutos después del desembarque para todos los pasajeros con respecto a los cuales no sea necesaria más que la inspección normal, es tan importante para la eficiencia del transporte aéreo que debería ser elevado a categoría de Norma. El Método recomendado 3.28 de la OACI establece un objetivo de 60 minutos para el trámite total de las formalidades de salida de los pasajeros internacionales que salen, incluyendo la presentación en mostrador de la línea aérea.

2.5 **Mejora de la entrega de equipaje:** Los sistemas de entrega de equipaje deberían considerarse en su totalidad para permitir un tiempo mínimo de entrega para las valijas que llegan o se transfieren. Deberían utilizarse cinturones o cintas transportadoras de equipaje anchas, rápidas y fiables, y el diseño de las zonas de entrega de equipaje debería tener en cuenta la flexibilidad y la ampliación. Dependiendo de circunstancias locales, los puntos de carga del equipaje que llega podrían emplazarse cerca de las aeronaves. No obstante, para lograr tiempos de entrega más breves y tramitar las piezas de equipaje en transferencia dentro de los tiempos de conexión mínimos, podría ser necesario utilizar puntos de carga de equipaje más cercanos al sistema de clasificación. El cumplimiento de las normas de entrega debería vigilarse en cada terminal e intercambiarse registros de actuación entre las líneas aéreas y los aeropuertos.

2.6 **Canal doble o sistema rojo/verde para despacho de aduanas:** Debería implantarse un sistema de este tipo en todos los países para acelerar la afluencia de los pasajeros. Deberían redactarse directrices para el diseño más apropiado de instalaciones de canal doble que ofrezcan a las administraciones aduaneras las máximas posibilidades de vigilancia de los pasajeros que esperan su equipaje facturado. También debería proporcionarse orientación adicional a los pasajeros respecto del funcionamiento del sistema.

2.7 **Simplificación de los procedimientos para pasajeros que llegan en vuelos internacionales:** Cuando los documentos de identidad sean de lectura mecánica, deberían utilizarse lectores de documentos para acelerar los controles fronterizos y la Información obtenida antes de la salida del vuelo debería enviarse al aeropuerto de destino con antelación al vuelo, como Información anticipada sobre pasajeros. Los Estados deberían proporcionar los necesarios servicios de inspección gubernamental (sistemas con personal o automáticos) libres de cargo en todas las terminales internacionales y en todo momento en respuesta a una demanda comercial razonable y no solamente durante las horas de trabajo

preestablecidas. Cuando corresponda, deberían establecerse canales de inmigración separados para los ciudadanos y los extranjeros a efectos de acelerar la afluencia de los pasajeros. Los Estados deberían ofrecer arreglos de exención de visados para el máximo número posible de países.

2.8 **Eliminación de controles de pasaportes y de aduana para pasajeros que salen:** Con la debida consideración a la seguridad, o al sistema de canales separados para ciudadanos y extranjeros, esta eliminación aceleraría la corriente de pasajeros y equipaje y permitiría establecer un diseño y encaminamientos más sencillos dentro de las terminales aeroportuarias. Alguna autoridad debe estar encargada de asegurar que sólo las personas que han sido inspeccionados pueden avanzar más allá del punto de control de seguridad.

2.9 **Derechos por servicios a los pasajeros:** Éstos deberían ponerse en conocimiento de los pasajeros e incluirse en las tarifas aéreas. Si ello no es factible, el pago de tales derechos el pago de tales derechos debería ser posible ya sea en moneda local, en moneda extranjera aceptable en la región o por tarjeta de crédito.

2.10 **Sistemas de señales existentes:** Deberían considerarse en primer lugar los sistemas de señales indicados en *Señales internacionales para orientación del público en los aeropuertos y las terminales marítimas* (Doc 9636) de la OACI antes de introducir nuevos sistemas en los aeropuertos.

2.11 **Control de compradores, visitantes y acompañantes:** Este control debería tenerse en cuenta al diseñar terminales y planificar la asignación de espacio terminal, de modo de no obstruir la afluencia de los pasajeros. Debería lograrse un equilibrio entre los ingresos generados por estos visitantes y los objetivos de facilitación y seguridad.

2.12 **Instalaciones y servicios aeroportuarios para personas con impedimentos y con necesidades especiales:** Estas instalaciones deberían proporcionarse y, en la medida posible, permitir a tales personas utilizar las terminales de pasajeros juntamente con otros pasajeros. En el folleto de ACI *“Los aeropuertos y las personas con impedimentos”* figuran recomendaciones más detalladas al respecto.

2.13 **Instalaciones y servicios aeroportuarios para operadores turísticos:** Éstos no deberían obstruir la afluencia principal de pasajeros. Siempre que sea posible, deberían asignarse a los grupos turísticos, instalaciones separadas de llegada y salida. Cuando se construya un nuevo aeropuerto o se remodele un aeropuerto existente debería reservarse una zona para los operadores de turismo. Si ello es posible, y a reserva de consideraciones de seguridad, el registro del grupo turístico debería realizarse fuera del aeropuerto.

2.14 **Arreglos de servicios de escala en el aeropuerto:** Con arreglo a las disposiciones del Anexo 9 de la OACI, estos arreglos deberían dar a las líneas aéreas la opción de proporcionar sus propios servicios de escala, “a reserva de limitaciones razonables que puedan imponer las autoridades aeroportuarias”, incluyendo límites al número de proveedores de servicios de escala (GHSP) y líneas aéreas de autoservicio. La competencia libre y justa entre GHSP debería ser la norma, siempre que lo permita el espacio en el aeropuerto y que estos proveedores satisfagan normas mínimas de seguridad y protección. Si el explotador aeroportuario proporciona servicios de escalas, éstos deberían competir sobre una base libre y justa. Igual tratamiento significa que debería imponerse una tarifa de concesión a todos los GHSP, incluyendo al transportista local cuando proporcione tales servicios a otros transportistas.

2.15 **Transporte terrestre:** El transporte terrestre hacia, desde, entre, y dentro de los aeropuertos debería coordinarse entre los diversos órganos involucrados en su prestación.

2.16 **Consultas entre agencias sobre nuevos procedimientos:** Estas consultas deberían tener lugar en la etapa más temprana posible, siempre que nuevos procedimientos ordenados por los gobiernos exijan cambios en las instalaciones, incluyendo cambios en el diseño de instalaciones existentes.

Los gobiernos deberían establecer comités nacionales de facilitación, comités de facilitación de aeropuertos u órganos de coordinación similares, con arreglo a las disposiciones del Anexo 9 – *Facilitación* de la OACI, los explotadores aeroportuarios deberían ejercer una función principal en convocar y realizar reuniones de comités de facilitación de aeropuerto.

### 3. CONCLUSIONES

3.1 La aplicación completa de las normas del Anexo 9 – *Facilitación* de la OACI mejorarán considerablemente la calidad de servicio proporcionada a los pasajeros en los aeropuertos por las líneas aéreas, los explotadores aeroportuarios y las agencias gubernamentales, contribuyendo así a la liberalización del transporte aéreo.

### 4. MEDIDA PROPUESTA A LA CONFERENCIA

4.1 Se invita a la Conferencia a:

- a) tomar nota del apoyo de ACI a los SARPS de la OACI con respecto a la facilitación de los pasajeros en los aeropuertos y de las políticas de ACI en este sector; y
- b) instar a los Estados contratantes de la OACI a que apliquen todos los SARPS de la OACI relativas a la facilitación de pasajeros tan pronto como sea posible, proteger los intereses de los pasajeros y fomentar la liberalización del transporte aéreo.

– FIN –