

CONFERENCIA SOBRE LOS ASPECTOS ECONÓMICOS DE LOS AEROPUERTOS Y LOS SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA

(Montreal, 19 - 28 de junio de 2000)

**Cuestión 2 del
orden del día: Organización**

ACUERDOS A NIVEL DE SERVICIO

(Nota presentada por la Asociación del Transporte Aéreo Internacional)

RESUMEN

En esta nota se describe la forma por la que los acuerdos a nivel de servicios son esenciales para asegurar que los aeropuertos y los proveedores del servicio de control de tránsito aéreo contribuyen con un nivel convenido de servicios a sus clientes de compañías aéreas y al público viajero. El objetivo es promover una asociación firme de los servicios, aclarando los blancos de operaciones clave y definiendo con claridad las responsabilidades en el entorno de las operaciones de los aeropuertos y de los servicios de navegación aérea. El resultado es un servicio de elevada calidad prestado a los clientes y el fomento de mejoras continuas.

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Se reconoce cada vez más que varios aspectos clave de los servicios proporcionados por los aeropuertos y por los proveedores del ATC deberían corresponder a normas establecidas de actuación. La actuación de los aeropuertos y de los proveedores del ATC, como socios importantes de los servicios de las compañías aéreas, es crítica para establecer las normas propias de los servicios de las compañías aéreas. La experiencia de viajes de los pasajeros influirá probablemente en su opinión, acerca de los resultados conjuntos de la actuación de aeropuertos/ATC/compañías aéreas.

1.2 En el caso de los aeropuertos, es obvio que la norma para la actuación operacional ha de coordinarse entre las compañías aéreas y los aeropuertos y debería estar sometida a normas convenidas y a valores mínimos mensurables. Cuanto más adopte un aeropuerto prácticas de negocios comercializadas, más pertinente será para el aeropuerto participar en acuerdos a nivel de servicio. En el caso de aeropuertos privatizados que están sometidos a una reglamentación económica, los acuerdos a nivel de servicio son esenciales para que el proceso normativo funcione adecuadamente. Lo mismo puede decirse para los proveedores del ATC, puesto que los retardos del ATC dejarán una impresión negativa importante en la experiencia del público viajero.

1.3 Los recargos de aeropuerto y del ATC no tienen en general ninguna norma de servicio adjunta a los mismos y, por consiguiente, las compañías aéreas no pueden tener una idea clara de lo que podrían razonablemente esperar del proveedor a cambio de los recargos que pagan. Además, cuando los recargos no están reglamentados y no existen condiciones de competencia, no existe ningún incentivo para que el aeropuerto o el proveedor del ATC entregue un producto o servicio de más calidad y promueva mejoras continuas. En el caso en el que los recargos están reglamentados, el aeropuerto o el proveedor del ATC puede de hecho disminuir la calidad para mejorar su rendimiento financiero.

1.4 El Acuerdo a nivel de servicio (SLA) puede adoptar una diversidad de formas:

- Acuerdo no contractual basado en blancos de actuación.
- Acuerdos contractuales parcialmente incentivados, por los que se pagan multas en caso de actuación inferior a la normal.
- Acuerdos contractuales plenamente incentivados con un Mecanismo de compensación relacionada con la actuación (PRCM), es decir multas o premios, por actuación por debajo o por encima de la norma.

2. PRINCIPIOS QUE RIGEN LOS ACUERDOS A NIVEL DE SERVICIO

2.1 En la siguiente lista se presentan algunos de los “principios” que las compañías aéreas desearían ver adoptados en los aeropuertos:

- Los aeropuertos deberían avanzar hacia la concertación de acuerdos SLA obligatorios por contrato y plenamente incentivados en esferas en las que una compañía aérea utiliza por sí sola una instalación.
- Los aeropuertos deberían avanzar hacia la concertación de acuerdos SLA obligatorios por contrato y parcialmente incentivados en esferas de multiplicidad de usuarios.
- Las compañías aéreas deberían estar preparadas para pagar más por una actuación superior a la norma que constituye un valor añadido.
- Los aeropuertos deberían proporcionar todos los sistemas de información de gestión para supervisión de la actuación y deberían informar a las compañías aéreas diariamente y mensualmente.
- El establecimiento de un techo financiero y de anillos debería aplicarse a los incentivos para limitar el riesgo financiero de ambas compañías.
- Las compañías aéreas tratan de obtener mejoras de la actuación, NO tratan de ganar o ahorrar dinero.

3. NORMAS CLAVE DE ACTUACIÓN

3.1 La medición de la actuación operacional en los aeropuertos debería extenderse por lo menos a las siguientes esferas de operaciones:

- Sistemas de manipulación del equipaje
- Normas de puesta en cola por ejemplo procesamiento de seguridad e inmigración
- Disponibilidad de puestos de estacionamiento de aeronave
- Condiciones de servicio de las pasarelas aéreas hacia las aeronaves
- Condiciones de servicio de los sistemas de transporte del público
- Normas de transferencia

3.2 Las normas de actuación para los proveedores del ATS son más difíciles de medir, pero pueden considerarse las siguientes propuestas:

- Gestión de la capacidad — predicción de retardos y de servicios
- Acceso — disponibilidad de espacio aéreo
- Disponibilidad de ATM
- Flexibilidad en la hora de salida o en la ruta prevista para intercambiar franjas horarias
- Eficiencia de los vuelos, es decir ruta preferida por comparación con ruta óptima, ruta real por comparación con ruta prevista

4. **MEDIDAS PROPUESTAS A LA CONFERENCIA**

4.1 Se invita a la Conferencia a reconocer la necesidad de que los aeropuertos y los proveedores de ATS concierten acuerdos a nivel de servicio, especialmente si se tienen en cuenta las tendencias de comercialización y privatización de los aeropuertos y del ATS.

– FIN –