



NOTA DE ESTUDIO

CONFERENCIA DE ALTO NIVEL SOBRE SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN (HLCAS)

Montreal, 12 al 14 de septiembre de 2012

Cuestión 6 del orden del día: Asegurar la sostenibilidad de las medidas de seguridad de la aviación – equivalencia

REORIENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE SEGURIDAD HACIA EL PASAJERO

(Nota presentada por Francia)

RESUMEN

Francia considera que la satisfacción de los pasajeros debe ser la base de toda política pública en materia de aviación civil, particularmente respecto a la seguridad. Esta prioridad, que de ninguna manera es incompatible con la necesidad de seguridad, es común a dos objetivos complementarios: facilitación y calidad del servicio y control de costos. El criterio de satisfacción de los pasajeros es, por consiguiente, una influencia poderosa para asegurar la sostenibilidad de los sistemas de seguridad, que requiere particularmente un enfoque holístico orientado a la eficiencia.

Medidas propuestas a la Conferencia: Se invita a la Conferencia a que apoye las medidas propuestas en el párrafo 2.

1. INTRODUCCIÓN

1.1 La seguridad de la aviación civil – y por lo tanto la de sus pasajeros y la del personal que se encarga de ella – sigue siendo el objetivo principal. Francia considera que la seguridad de la aviación civil dimana de uno de los derechos inalienables consagrados en la Declaración universal de derechos humanos, y en particular en el Artículo 3, según el cual “todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona”.

2. ANÁLISIS

2.1 Las medidas de emergencia establecidas a raíz de 2001 lograron su objetivo, y ahora parece legítimo y hasta urgente orientar – o reorientar – el propósito, la aplicación y la evaluación de las medidas de seguridad en interés de los pasajeros. El primer interés de los pasajeros es siempre la seguridad de su persona y sus bienes y, por consiguiente, no hay contradicción entre concentrarse en la seguridad de la aviación civil y las políticas públicas sobre satisfacción de los pasajeros.

¹ La versión inglesa fue preparada por Francia.

2.2 El bienestar de los pasajeros que se mide económicamente depende de dos factores distintos. El primero se basa en facilitar la consecución de los controles de seguridad, es decir, la experiencia específica de seguridad de los pasajeros, teniendo cuidado de distinguir entre el componente del viaje que es estrictamente de seguridad y otros aspectos, tales como controles fronterizos y formalidades de presentación. Este segundo factor corresponde a la parte del costo del viaje que en definitiva paga el pasajero a cambio de controles de seguridad.

2.3 Para comenzar, reorientar las políticas de seguridad hacia el pasajero significa buscar una nueva visión de todo el sistema de seguridad, dado que al construirlo añadiendo capas sucesivas, cada una de las cuales conduce a restricciones específicas y costos para los pasajeros, el sistema se ha tornado inflexible y resulta imposible continuar aplicando el criterio multifacético de bienestar de los pasajeros a fin mejorar, o aun revisar, la política fundamentalmente.

2.4 Esta necesidad de un enfoque global también es resultado de consideraciones de seguridad. Esto significa asegurar la coherencia de un sistema que es producto de reacciones ante sucesivos intentos de ataques terroristas. La acumulación de medidas, que algunas veces no son sistemáticas, puede debilitar la coherencia del sistema en su totalidad, aunque su eficacia dependa del concepto probado y comprobado de defensa a fondo.

2.5 Reorientar las políticas de seguridad hacia los pasajeros significa también distinguir entre medidas aplicadas a los pasajeros, dado que las expectativas y el grado de conocimiento de éstos con respecto a las medidas de seguridad no son lo mismo. A fin de mantener el nivel de seguridad, la aplicación de controles adaptados para ciertas categorías de pasajeros debe efectuarse con un análisis de riesgos detallado hasta los factores locales y la aplicación de mejores controles al azar, a fin de evitar introducir puntos débiles en el sistema.

2.6 Reorientar la seguridad de las políticas hacia los pasajeros debe conducir a que quienes formulan políticas pongan particular atención en las técnicas de seguridad menos invasivas, tales como la tecnología de escáner de seguridad. El análisis de comportamientos también puede considerarse una técnica que sigue siendo invisible o, por lo menos, discreta, dependiendo de la forma en que se aplique. El uso de datos de los pasajeros también queda comprendido en esta categoría. Sin embargo, Francia destaca claramente que a fin de que todas estas técnicas sean consideradas muy aceptables, la legislación debe prever todas las salvaguardias necesarias para preservar otros derechos básicos del mismo nivel que el derecho a la seguridad y, en particular, los derechos a la dignidad y privacidad.

2.7 Reorientar las políticas de seguridad hacia el pasajero supone también considerar la experiencia que forma parte de un viaje de una manera más amplia, incluso en términos de seguridad y, en consecuencia, extender el requisito de seguridad que los pasajeros merecen a la parte pública de los aeropuertos.

2.8 Por último, reorientar las políticas de seguridad hacia el pasajero supone, en términos de evaluación, medir la eficiencia de cada medida y del sistema total que resulta de dichas medidas, y no solamente su eficacia. El corolario de este nuevo enfoque de las autoridades públicas, para los actores de la seguridad operacional (explotadores de aeropuertos, líneas aéreas, personal profesional de seguridad) es un cambio de igual importancia: pasar de una obligación de medios a una obligación de resultados.

2.9 La actitud de procurar sistemáticamente la eficiencia y de mantener una visión general de las medidas puede promover el control de costos del sistema en nombre del pasajero, asegurando la sostenibilidad a largo plazo. Este control no provendría de un enfoque aritmético potencialmente arbitrario, sino más bien de aplicar un microanálisis de costo/beneficios a cada barrera y al sistema que las coordina.

2.10 De conformidad con el nivel y el objetivo de esta Conferencia, cuyas conclusiones deberían dirigir la evolución de las políticas de seguridad de la aviación civil durante el próximo decenio, Francia considera que este es un momento crucial y particularmente apropiado para recordar que estas políticas deben formularse pensando en la satisfacción de los pasajeros y que deben estar basadas en la calidad del servicio que los pasajeros merecen como clientes de los explotadores de aeropuertos, los transportistas y, en cierta manera, las autoridades competentes.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3.1 Se invita a la Conferencia a que:

- a) tome nota del principal mensaje de la delegación francesa durante esta Conferencia relacionado con las prioridades de las políticas públicas de seguridad de la aviación civil en términos de seguridad: eficiencia general del sistema y satisfacción de los pasajeros;
- b) recuerde que la satisfacción de los pasajeros debe ser la base de las políticas públicas de seguridad de la aviación civil así como una línea roja para la definición de las metas de la OACI en este campo;
- c) adopte los principios de eficiencia mundial y satisfacción de los pasajeros como principales criterios para evaluar los resultados de las políticas públicas de seguridad de la aviación civil; y
- d) consagre este principio en las recomendaciones de la Conferencia y en toda otra declaración adoptada en el futuro por la comunidad internacional en el marco de la OACI.

— FIN —