



NOTA DE ESTUDIO

AVSEC/FAL/RG/6 — NE/24
08/06/16

SEXTA REUNIÓN DEL GRUPO REGIONAL SOBRE SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN Y FACILITACIÓN (AVSEC/FAL/RG/6)

Oficina Regional NACC de la OACI, Ciudad de México, México, del 6 al 10 de junio de 2016

Cuestión 9 del
Orden del Día:

Otros asuntos

EXPERIENCIA CON LA REGULACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO EN AEROPUERTOS INTERNACIONALES EN BRASIL

(Presentada por Brasil)

RESUMEN EJECUTIVO

Esta nota de estudio presenta la iniciativa de la Autoridad de Aviación Civil Brasileña de divulgación de su experiencia con la regulación de calidad de servicio en aeropuertos internacionales en Brasil. En el año de 2011 empezó el primer ciclo de concesiones, el cual fue sucedido por otros dos en 2012 y 2014. Además el próximo debe ocurrir en 2017. De esta manera el País contará con un total de diez aeropuertos concesionados. Actualmente, seis aeropuertos se someten a la supervisión de la calidad de servicio con empleo de Indicadores de Calidad de Servicio (ICS). Así esta nota de estudio se propone a compartir las experiencias y resultados de la regulación de calidad de servicio en Brasil.

Acción:	Las acciones sugeridas se presentan en la Sección 6.
<i>Objetivos Estratégicos:</i>	<ul style="list-style-type: none">• Seguridad de la aviación y facilitación
<i>Referencias:</i>	<ul style="list-style-type: none">• Anexo 9 – <i>Facilitación</i>

1. Introducción

1.1 El Anexo 9 del Convenio de Chicago (1944) previó que cada Estado Contratante se asegurará de que los explotadores de aeropuertos proporcionen instalaciones y servicios adecuados para permitir el embarque y el desembarque de pasajeros, sin demoras.

1.2 En el ámbito nacional, los Contratos de Concesión Aeroportuarios establecen requisitos sobre las instalaciones (los elementos aeroportuarios necesarios) y la calidad de servicios (indicadores de calidad de servicio - ICS) aplicables a los operadores de aeropuertos concesionados.

1.3 De esta forma, para señalar la importancia del tema para el País, la regulación brasileña establece que los ICS compongan algunas de las tarifas aeroportuarias, siendo estas embarque, conexión, aterrizaje y permanencia. Por consiguiente, la Agencia Nacional de Aviación Civil (ANAC) emplea los resultados mensuales de los ICS para determinación de un Factor de Calidad (Factor C), que por su vez se considera en la determinación del ajuste anual de la tarifa.

1.4 El propósito de esa nota de estudio es presentar al Grupo Regional AVSEC/FAL la experiencia brasileña, obtenida a partir de la concesión de aeropuertos internacionales, con el desarrollo de la regulación de calidad de servicio en la cual se proponen procedimientos para medir los indicadores de calidad de servicio (ICS) y determinar el factor de calidad (Factor C) que repercute en determinadas tarifas aeroportuarias.

2 Historia de las Concesiones Aeroportuarias

2.1 El Gobierno brasileño adoptó un modelo de exploración basado en la concesión de la exploración y expansión de la infraestructura aeroportuaria a los agentes privados. Ese proceso de maduración de la regulación empezó en 2011 con el primer aeropuerto concedido - São Gonçalo do Amarante (SBSG), tuvo continuidad en 2012 con las concesiones de los aeropuertos de Brasília (SBBR), Guarulhos (SBGR) y Campinas (SBKP), y con el tercer ciclo de concesiones ocurriendo en 2014, con los aeropuertos de Confins (SBCF) y Galeão (SBGL). Además, las próximas concesiones deben ocurrir en 2017 y serán concedidos los aeropuertos de Porto Alegre (SBPA), Florianópolis (SBFL), Salvador (SBSV) y Fortaleza (SBFZ).

2.2 La relevancia de estos aeropuertos concesionados para el País es presentado por medio de su número de pasajeros procesados (embarcados y desembarcados), para el año de 2014 y 2015, según la Tabla 1.

Tabla 1 – Número de pasajeros procesados en los aeropuertos concesionados.

COD OACI	UBICACIÓN AD		MOV_PAX 2014	MOV_PAX 2015
SBGR	SP	GUARULHOS	39.537.248	38.983.948
SBBR	DF	BRASILIA	18.146.405	19.503.501
SBGL	RJ	RIO DE JANEIRO	17.317.407	16.919.816
SBCF	MG	CONFINS	10.842.999	11.304.284
SBKP	SP	CAMPINAS	9.846.769	10.324.658
SBSG	RN	SÃO GONÇALO DO AMARANTE	2.243.888	2.584.456

3 Indicadores de Calidad de Servicio - ICS

3.1 Los contratos de concesión establecen que los concesionarios deberán realizar evaluaciones mensuales de su rendimiento a través de Indicadores de Calidad de Servicio (ICS). De acuerdo con el instrumento contractual, se utilizarán los resultados obtenidos por el ICS con fines de verificación anuales del Factor de Calidad (Factor C) y tiene por objeto incorporar en las tarifas aeroportuarias el resultado obtenido por el aeropuerto.

3.2 Los ICS incluyen, en resumen, los siguientes aspectos:

- a) Los servicios directos: medición de los tiempos de espera en las colas de verificación de seguridad realizados en todos los canales de inspección y del tiempo de disponibilidad de equipos de elevación y descenso para pasajeros con movilidad reducida en los aviones.
- b) La disponibilidad de equipos e instalaciones en la parte aeronáutica: parámetros de disponibilidad que evalúan la capacidad de las instalaciones para el desempeño de funciones cuando es utilizado por las compañías aéreas y los pasajeros, y que no están fuera de servicio por averías o mantenimiento no planificado.
- c) La encuesta de satisfacción de los pasajeros: cuestionarios que han de aplicarse a una muestra de 0,05% (cinco centésimos por ciento) de los pasajeros que embarquen en el aeropuerto, escalonados para cada mes, y al menos 150 (ciento cincuenta) encuestas al mes. En terminales que la proporción de pasajeros internacionales supera el 20% (veinte por ciento), la muestra mínima se aplica por separado para pasajeros nacionales e internacionales.

3.3 El **Apéndice A** presenta una relación general de los Indicadores de Calidad de Servicio empleados en los Contratos de Concesión Aeroportuarios, señalando los indicadores que se consideraron en el cálculo del Factor C, para algunos aeropuertos.

4 Factor de Calidad (Factor C)

4.1 Cuanto a la aplicación del Factor C, el valor puede variarse desde 7,5% (siete punto cinco por ciento) de descenso a la 2% (dos por ciento) de bonificación sobre las tarifas, donde la disminución está relacionada con la no consecución de los valores mínimos deseados para los aspectos de servicios evaluados y la bonificación se asocia con el consecución de los objetivos planeados para los aspectos de los servicios evaluados. El **Apéndice B** presenta los aspectos de servicios evaluados y sus parámetros para la determinación de descenso o bonificación de la tarifa.

4.2 Este mecanismo actúa como un sistema de incentivos, que es el equilibrio entre el valor máximo de la tarifa regulada y el nivel de servicio que está siendo proporcionado por el aeropuerto. Además, cabe señalar que el factor C será válido hasta el próximo aumento de las tarifas (un año).

4.3 La evolución de la calidad de servicio en los terminales aeroportuarios puede ser evidenciado por medio de los resultados obtenidos para el factor C, esos son presentados en la Tabla 2.

Tabla 2 – Resultado del Factor C para los aeropuertos concesionados.

COD OACI	UBICACIÓN AD	FACTOR C - 2015	FACTOR C - 2016
SBGR	GUARULHOS	- 0,2350	0,3450 ¹
SBBR	BRASILIA	0,4050	0,9450 ¹
SBKP	CAMPINAS	0,8050	1,3450 ¹
SBSG	SÃO GONÇALO DO AMARANTE	-	0,7000 ¹
SBCF	CONFINS	-	-1,3000 ²
SBGL	RIO DE JANEIRO	-	0,2000 ²

4.4 Por último, el impacto del factor C en las tarifas tiene por objeto fomentar que la concesionaria invierta en mejorar la calidad de servicios y hacerlo más representativo de tarifas aeroportuarias en relación con los servicios prestados realmente a las empresas y los pasajeros.

5 Conclusión

5.1 La nota de estudio presenta el desarrollo de la regulación brasileña sobre indicadores de calidad de servicio, el factor C y la efectiva mejora de la calidad de servicios ofrecido por los aeropuertos a sus pasajeros, lo que demuestra que los trabajos desarrollados tienen relevancia y que sustancialmente pueden servir de referente a otros Estados de la región.

5.2 Por último, se entiende que promover la mejora de la calidad de servicios contribuye para aumentar la facilitación en las terminales aeroportuarias, no sólo para que el procesamiento de pasajeros sea más eficiente, sino también contribuya para una percepción positiva de la experiencia del pasajero en el aeropuerto.

6 Acciones sugeridas

6.1 Poner el caso brasileño a consideración de los demás Estados, con la finalidad de identificar semejanza y desafíos en la verificación de la calidad de servicio y así intercambiar experiencias entre los Estados de la región, con la intención de mejorar la regulación referente al tema.

¹ Resultados preliminares del Factor C que se aplicaran al ajuste tarifario de 2016 de los aeropuertos de Brasilia (SBBR), Guarulhos (SBGR), Campinas (SBKP) y São Gonçalo do Amarante – (SBSG), todavía en proceso de evaluación final en ANAC.

² Los aeropuertos de Confins (SBCF) y Galeão (SBGL) realizan evaluaciones mensuales de su rendimiento a través de Indicadores de Calidad de Servicio (ICS) desde 2015, pero los Contratos de Concesión establecen que los resultados obtenidos por los ICS solamente tendrán efecto en la tarifa, por medio del factor C, a partir del año 2017.

6.2 Además, dada la relevancia del asunto, se sugiere un debate más amplio y con más participación del Grupo Regional AVSEC/FAL, en lo cual se puede evolucionar la discusión sobre indicadores de calidad de servicio y así establecer un programa de trabajo que permita a los Estados de la región mejorar la calidad de servicio y la facilitación a los pasajeros.

APÉNDICE A
(sólo en portugués)

Relación de los Indicadores de Calidad de Servicio ¹

Aspectos	Indicadores	
Serviços Diretos	1. Tempo na fila de inspeção de segurança (Q)	
	2. Tempo de atendimento a Passageiros com Necessidades de Assistência Especial - PNAE	
	3. Número de eventos graves relatados (roubos, furtos, atos violentos etc.)	
Disponibilidade de Equipamentos e Instalações	4. Elevadores, escadas e esteiras rolantes (Q)	
	5. Sistema de processamento de bagagens (embarque) (Q)	
	6. Sistema de restituição de bagagens (desembarque) (Q)	
	7. Pontes de embarque (Q)	
	8. Equipamento apropriado para embarque e desembarque de Passageiros com Necessidades de Assistência Especial - PNAE (Q)	
	9. Fonte de energia elétrica auxiliar	
	10. Posições de pátio	
	11. Ar pré-condicionado (“Preconditioned Air”)	
	Pesquisa de Satisfação dos Passageiros	12. Qualidade das informações: sinalização, informações de voo, sistema sonoro de aviso aos passageiros e outros (Q)
		13. Limpeza e disponibilidade de banheiros (Q)
		14. Conforto e disponibilidade de assentos no saguão de embarque e outras áreas públicas (Q)
15. Limpeza geral do aeroporto (Q)		
16. Cordialidade dos funcionários do aeroporto (Q)		
17. Variedade e qualidade de lojas e praças de alimentação		
18. Custo benefício das lojas e praças de alimentação (Q)		
19. Disponibilidade de vagas de estacionamento (Q)		
20. Disponibilidade de carrinhos para bagagem (Q)		
21. Satisfação geral em relação ao aeroporto		
22. Conforto térmico e acústico		
23. Percepção de segurança no aeroporto		
24. Opções de estacionamento e custo benefício		
25. Disponibilidade de meio fio para embarque e desembarque		
26. Existência de equipamentos para facilitar o deslocamento dentro do terminal de passageiros		
27. Organização da fila de inspeção de segurança		
28. Disponibilidade, conveniência e localização de serviços bancários		
29. Disponibilidade e custo benefício de rede sem fio e outras conexões de internet		
30. Disponibilidade de serviços hoteleiros no sítio aeroportuário		

¹ Informaciones referentes a los Contratos de Concesión de Brasília (SBBR), Campinas (SBKP) e Guarulhos (SBGR).

APÉNDICE B

Indicadores de Calidad de Servicio para cálculo del factor C. ¹

Categoria	Critério	Padrão	Decréscimo	Meta	Bônus	
Serviços Diretos			2,00%		-	
Filas de inspeção de segurança	Percentual máximo de passageiros aguardando mais de 5 minutos	10%	1,00%	-	-	
	Percentual máximo de passageiros aguardando mais de 15 minutos	5%	1,00%	-	-	
Disponibilidade de equipamentos e instalações			2,50%		1,00%	
Elevadores, escadas e esteiras rolantes		99%	0,45%	100%	0,20%	
Sistema de processamento de bagagens (embarque)	Percentual do tempo de disponibilidade do equipamento	99%	0,55%	100%	0,20%	
Sistema de restituição de bagagens (desembarque)		99%	0,55%	100%	0,20%	
Equipamento apropriado para embarque e desembarque de PNAE		99%	0,30%	100%	0,20%	
Pontes de embarque		99%	0,65%	100%	0,20%	
Pesquisa de Satisfação dos Passageiros			3,00%		1,00%	
Qualidade das informações: sinalização, informações de voo, sistema sonoro de aviso aos passageiros	Aferição por meio de pesquisa de satisfação dos passageiros	3,8	0,40%	4,2	0,20%	
Limpeza e disponibilidade de banheiros		3,8	0,40%	4,1	0,20%	
Conforto e disponibilidade de assentos no saguão de embarque e outras áreas públicas		3,6	0,40%	3,9	0,20%	
Limpeza geral do aeroporto		3,8	0,40%	4,2	0,20%	
Cordialidade dos funcionários do aeroporto		3,8	0,40%	4,2	0,20%	
Disponibilidade de carrinhos de bagagem		3,8	0,35%	-	-	
Disponibilidade de vagas de estacionamento		3,6	0,35%	-	-	
Custo benefício das lojas e praças de alimentação		3,2	0,30%	-	-	
Total				7,50%		2,00%

— FIN —

¹ Informaciones referentes a los Contratos de Concesión de Brasília (SBBR), Campinas (SBKP) e Guarulhos (SBGR).