



PROTECCION DEL CONSUMIDOR EN EL TRANSPORTE AEREO:

Perspectiva de los Aeropuertos



Philippe Baril
Chairman de Quiport
Presidente de ACI-LAC



■ ■ ■ *La Voz de los Aeropuertos de América Latina y el Caribe:*

- * Promoviendo los intereses de los operadores aeroportuarios ;
- * Promoviendo la excelencia aeroportuaria





Objetivos Estratégicos

- Promover una industria segura, eficiente y sostenible
- Promover la cooperación entre los actores de toda la industria
- Influenciar sobre las políticas, estándares y mejores prácticas
- Crear concienzación pública de la importancia social y económica de la industria
- Proveer conocimiento y asistencia entre la industria



3



Nuestra Membresía

60 Operadores
Aeroportuarios

190 Aeropuertos

7,7% de Aumento del
Tráfico de Pax en 2012



6.7 Millones de
Operaciones aeronaves

4,8 Millones Tons Cargo
en 2012

420 Millones de Pax
en 2012

4

AEROPUERTO: Proveedor de Servicios



Múltiples Servicios, Múltiples Proveedores



Servicios al Pasajero por el Operador Aeroportuario



Operador
Aeroportuario

- Uso de la terminal de pasajeros
- Revisión AVSEC*
- Sistema de Manejo de Equipaje
- Salas de embarque
- Estacionamientos públicos
- Sistema de información de vuelos
- Espacios para servicios por terceros
- Transporte



ACI comprende muy bien
la importancia de los
derechos del pasajero

Regulación de la Protección al Pasajero



50% existe regulación nacional sobre los derechos del pasajero

25% en planes de desarrollar

Regulación de la Protección al Pasajero

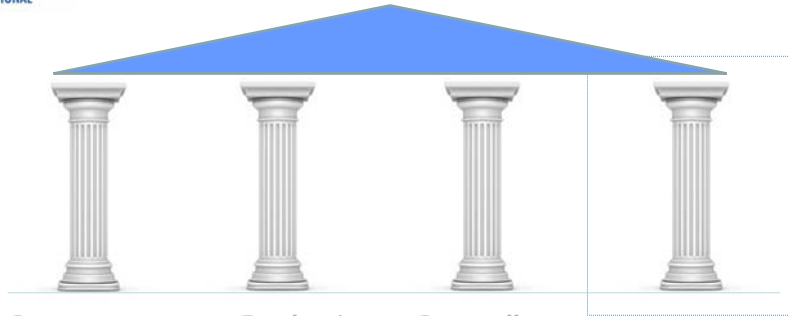
67% Aborda temas del pasajeros con movilidad reducida

45% Incluye normativas para eventos de cancelaciones de viajes: alimentación, información de vuelos, re-emisión de pasajes, compensación.

60% De los Aeropuertos tenían procedimientos estándares operativos para asistencia durante la cancelación de vuelos



PILARES ESTRATEGICOS DE ACI



Representar
intereses de los
Aeropuertos

Excelencia
Aeroportuaria

Desarrollar
Capacidad ACI

**Iniciativa de
Viaje Justo**



Passengers 
YOUR AIRPORT.YOUR NEEDS.

www.aci.aero/paxplus

Iniciativas

- Procesos de migración y revisión más eficientes;
- Eliminación de algunas prácticas injustas
- Mínimos niveles de servicio durante las cancelaciones de vuelo;
- Defensa de los privilegios aduanales de compras libres de impuestos;
- Coordinación a nivel global de modificaciones en las restricciones de LAGs

Política ACI sobre la Calidad del Servicio



3.1.1 El Servicio de Calidad debe ser un componente en la estrategia de negocio y en la gerencia de las operaciones aeroportuarias.

- ✓ Monitoreo
- ✓ Cooperación Interinstitucional
- ✓ Planes de Continuidad

Medición de la Calidad del Servicio



ASQ Survey



- ➔ Las encuestas ASQ Survey son el estándar de la industria aeroportuaria para medir la satisfacción del pasajero, liderado por ACI y por los aeropuertos participantes
- ➔ El mayor programa mundial de comparación de indicadores de desempeño. Más de 270 aeropuertos participantes en la actualidad, de 50 países, incluyendo 60 de los 100 mayores aeropuertos del mundo
- ➔ 34 aspectos son evaluados en el cuestionario, tales como “amabilidad de personal de check-in” y “tiempo de espera en el control de seguridad”
- ➔ Más de 350.000 encuestas anuales en todo el mundo

INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO EN AEROPUERTOS

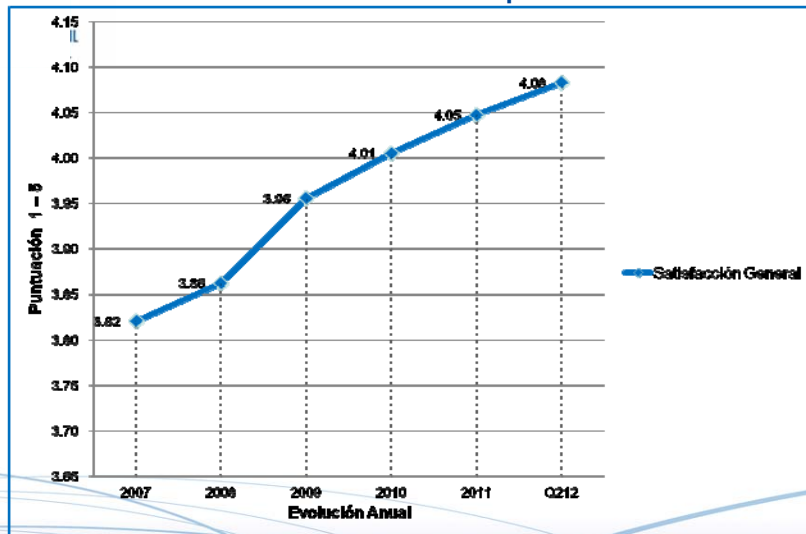
El ASQ facilita a los aeropuertos la definición de una serie de indicadores de calidad de servicio reconocidos y fiables.



- ⇒ Mayor importancia de la satisfacción del cliente debido a una mayor competencia entre distintos aeropuertos
- ⇒ Poder controlar el desempeño de empresas proveedoras mediante indicadores clave de desempeño (KPI's) es vital para garantizar la prestación del servicio
- ⇒ El cambio de modelo de gestión de los aeropuertos conlleva la necesidad de usar KPI's reconocidos por la industria aeroportuaria, y por las distintas autoridades reguladoras

17

Mejora de la Satisfacción del Pasajero con relación a los Servicios en los Aeropuertos



18

Cooperación Interinstitucional en el Aeropuerto

COMITES DE FACILITACION



Planes de Continuidad del Negocio (PCN)





Conclusiones

- El Aeropuerto es un punto que reúne múltiples proveedores de servicios, cada uno con una responsabilidad propia en la cadena total de los servicios aeroportuarios.
- Sólo el 50% de los países en la región disponen de regulación nacional sobre los derechos del pasajero.
- ACI promueve a través de la Iniciativa del Viaje Justo la defensa de los derechos del pasajero del transporte aéreo.
- Los operadores aeroportuarios incluyen en sus estrategias: programas de monitoreo del servicio al pasajero, los comités de facilitación y los planes de continuidad como herramientas que aseguren la excelencia en el servicio al pasajero.

21



■ ■ ■ *La Voz de los Aeropuertos de América Latina y el Caribe*

Muchas Gracias...

