



BUENOS AIRES, 27 JUN 2008

VISTO el Expediente N° 261/07 del Registro del ORGANISMO REGULADOR DEL SISTEMA NACIONAL DE AEROPUERTOS (ORSNA), el Decreto N° 375 de fecha 24 de abril de 1997, el Decreto N° 500 de fecha 2 de junio de 1997, ambos ratificados por el Decreto de Necesidad y Urgencia N° 842 de fecha 27 de agosto de 1997, el Decreto N° 163 de fecha 11 de febrero de 1998, el Decreto N° 1799 de fecha 4 de diciembre de 2007, y

CONSIDERANDO:

Que por el Expediente citado en el VISTO tramitan las actuaciones referidas a la implementación del "Programa de Medición de los Factores de Calidad de Servicio en los Aeropuertos del SISTEMA NACIONAL DE AEROPUERTOS (ORSNA)" elaborado por la GERENCIA DE REGULACIÓN ECONÓMICA FINANCIERA Y CONTROL DE CALIDAD del ORGANISMO REGULADOR DEL SISTEMA NACIONAL DE AEROPUERTOS (ORSNA), en función de lo normado por el Decreto N° 375/97 y el Acta Acuerdo de Adecuación del Contrato de Concesión, ratificada por Decreto N° 1799/07.

Que la fijación de los Estándares Aeroportuarios es una necesidad y a la vez un imperativo legal puesto en cabeza del ORGANISMO REGULADOR DEL SISTEMA NACIONAL DE AEROPUERTOS (ORSNA).

Que la Concesión otorgada a AEROPUERTOS ARGENTINA 2000 SOCIEDAD ANÓNIMA exige que la administración y explotación comercial que el

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long vertical stroke, is located at the bottom left of the page.



Concesionario ejerce con exclusividad, se desarrolle respetando DOS (2) caracteres fundamentales: continuidad y calidad, respetando éste último determinados niveles de calidad del servicio.

Que en tal sentido el Artículo 6º del Decreto N° 375/97 establece entre las obligaciones de AEROPUERTOS ARGENTINA 2000 SOCIEDAD ANÓNIMA la realización de todas las inversiones necesarias para la construcción, obras nuevas y/o refacción y/o reparación y/o ampliación necesarias para adecuar los aeropuertos objeto de esta licitación a niveles aceptables de calidad en su infraestructura, equipamientos tecnológicos, de funcionalidad y gestión y/o efectuar todas las tareas de conservación y mantenimiento necesarias, de acuerdo a los requerimientos incluidos en los tratados internacionales suscriptos por la REPÚBLICA ARGENTINA relativos a la aviación civil y comercial, como así también cumplir las recomendaciones emanadas de organismos internacionales competentes, debiendo asimismo dar cumplimiento a las exigencias contempladas en la legislación y reglamentaciones nacionales en materia de aeropuertos y aeródromos.

Que en igual sentido, el Decreto N° 500/97 establece que: "... El Concesionario será responsable por la realización de las obras, instalaciones, mantenimiento y provisiones de equipamiento de acuerdo a lo establecido en su respectivo Plan de Inversión, con más las que resulten necesarias para la normal prestación de los servicios que se conceden (...) La Concesión a otorgar implicará que el Concesionario deberá estar obligado a atender todo incremento de demanda dentro del Grupo "A" de Aeropuertos en las condiciones de calidad especificadas por OACI/IATA, como así también llevar a cabo las inversiones que resulten necesarias



para la normal prestación de los servicios que se conceden, y para el normal desarrollo del Contrato", destacando asimismo que "... con la Licitación el ESTADO NACIONAL persigue: a) mejorar substancialmente la actual infraestructura y operación de los aeropuertos objeto de la presente licitación y llevarla a los mayores niveles de operatividad, seguridad, tecnología y confianza posibles, acordes con los estándares internacionales en la materia, de forma de garantizar la mejor prestación del servicio aeroportuario a los usuarios; b) asegurar la realización, ejecución y concreción de las inversiones en materia de seguridad, desarrollo e infraestructura aeroportuaria que serán responsabilidad del futuro Concesionario; c) incrementar la calidad de la prestación del servicio aeroportuario a los efectos de beneficiar a los usuarios destinatarios de tales mejoras; d) promover la participación del sector privado en la explotación, administración y funcionamiento de los aeropuertos indicados en el Anexo II de este Pliego; e) Obtener propuestas capaces de absorber el tráfico previsto para los próximos TREINTA (30) años, que atiendan además a la disponibilidad de superficies aptas para la construcción y/o ampliación de infraestructura aeronáutica y a las restricciones dadas por la expansión de las zonas urbanas".

Que asimismo dicha finalidad se vió plasmada en el Numeral 4 del Contrato de Concesión aprobado por Decreto N° 163/98, que remite al Anexo IV de dicho instrumento.

Que el Decreto N° 1799/07 por el que se ratificó el Acta Acuerdo de Adecuación del Contrato de Concesión no modifica en esencia lo previsto al respecto en el Contrato de Concesión, aprobado por Decreto N° 163/98.



Que el Artículo 3º de la Parte Cuarta del Acta Acuerdo mencionada establece: "a fin de mantener la calidad en la prestación de los servicios del GRUPO A del SISTEMA NACIONAL DE AEROPUERTOS, el Concesionario deberá ajustarse y cumplir los estándares que se detallan en el ANEXO I al presente Acta Acuerdo".

Que por su parte el Anexo I de la mencionada Acta establece: "Con respecto al diseño, construcción, operación, administración, mantenimiento, renovación, reemplazo, mejoras, desarrollo de los edificios, equipamiento, instalaciones y sistemas de la actividad aeroportuaria, los estándares aplicables serán los que establezca de manera prudente y razonable el ORGANISMO REGULADOR DEL SISTEMA NACIONAL DE AEROPUERTOS (ORSNA), de acuerdo a las siguientes pautas: 1) Deberán ser sustancialmente análogos a los establecidos en el Manual de Referencia de Desarrollo de Aeropuertos de la IATA y por la OACI de acuerdo a la CONVENCIÓN DE CHICAGO de 1944 (Anexos 2, 4, 6, 10, 11, 12, 14, 15, 16, 17 y 18). 2) Se considerarán comparativamente otros aeropuertos ubicados en el extranjero de acuerdo a su tipo, tamaño y tráfico de pasajeros. 3) El equipamiento debe cumplir con las normativas de prueba de calidad de equipos realizadas por los ESTADOS UNIDOS. 4) Consideración de los estándares del Anexo IX OACI (FACILITACIÓN)."

Que en virtud de lo expuesto en los Considerandos precedentes, la GERENCIA DE REGULACIÓN ECONÓMICA FINANCIERA Y CONTROL DE CALIDAD elaboró un "Programa de Medición de los Factores de Calidad de Servicios en los Aeropuertos integrantes del SISTEMA NACIONAL DE AEROPUERTOS (SNA)", para luego determinar los Estándares de Calidad de



conforme lo establece el Artículo 3° de la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos N° 19.549 y demás normativa citada precedentemente.

Que en Reunión de Directorio de fecha 4 de junio de 2008 se ha considerado el asunto, facultándose al suscripto a dictar la presente medida.

Por ello,

EL DIRECTORIO DEL ORGANISMO REGULADOR DEL SISTEMA
NACIONAL DE AEROPUERTOS

RESUELVE:

ARTICULO 1°.- Aprobar la realización del "Programa de Medición de los Factores de Calidad de Servicio en los Aeropuertos del SISTEMA NACIONAL DE AEROPUERTOS" que como Anexo I se incorpora a la presente.

ARTICULO 2°.- Regístrese, notifíquese al Concesionario AEROPUERTOS ARGENTINA 2000 SOCIEDAD ANÓNIMA y cumplido, archívese.

RESOLUCIÓN ORSNA N°

46

Comandante Mayor (R) HORACIO A. OREFICE
PRESIDENTE
Organismo Regulador del Sistema
Nacional de Aeropuertos
ORSNA

PROGRAMA DE MEDICION DE LOS FACTORES DE CALIDAD DE SERVICIO EN LOS AEROPUERTOS INTEGRANTES DEL SISTEMA NACIONAL DE AEROPUERTOS (SNA).

I - GLOSARIO

A los efectos interpretativos, los términos utilizados en el presente PROCEDIMIENTO tendrán el significado asignado en el glosario que se detalla a continuación:

Factor: Cada uno de los componentes de la Calidad de Servicio brindada en el Aeropuerto a los usuarios pasajeros.

Indicador: Es el método de medición del Factor de Calidad de Servicio a evaluar.

Estándar de Calidad : Nivel de desempeño adecuado que es deseado y factible de alcanzar respecto a un determinado servicio prestado a los usuarios.

Indice de Calidad : Valor resultante de la evaluación respecto a un servicio producto de la relación entre las distintas herramientas utilizadas a tal fin (Monitoreo, Encuesta y Quejas)

Formulario: Planilla que conforma el Anexo 1 del presente Procedimiento, a ser completado y remitido al ORSNA por los Administradores / Explotadores.

Calidad de Servicio: Conjunto de propiedades, atributos y componentes que distinguen y caracterizan un servicio confiriéndole la aptitud para satisfacer las necesidades del usuario.

Auditorías: Es el sistema de Control del que puede ser objeto, por parte del Organismo Regulador, el Administrador / Explotador responsable por la prestación de los servicios.

Encuestas de Satisfacción de los Usuarios: Se refiere a la realización de cuestionarios a responder por los usuarios, a ser implementados por personal del Organismo Regulador o por terceros, orientados a la evaluación de determinados Factores de Calidad de Servicio. Anualmente, el ORSNA – por sí o por terceros - realizará una Encuesta dirigida a los usuarios, operadores aéreos y público en general, respecto a la totalidad de los servicios prestados en los aeropuertos del Sistema Nacional.

IATA: International Air Transport Association – Asociación Internacional de Transporte Aéreo.

OACI : Organización de Aviación Civil Internacional.

II - ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Procedimiento será de aplicación en los aeropuertos del Grupo A con un movimiento de pasajeros superior a 500.000 (Quinientos mil).

III - OBJETO

Debido a la importancia que tiene la medición cuantitativa de los Factores de Calidad de Servicio en los aeropuertos, se establecen como instrumento los Indicadores de Calidad de Servicio, elaborados en base a los factores de calidad instituidos por IATA y lo utilizado en las Cartas de Servicio de aeropuertos italianos, (Malpensa y Linate), con sus respectivas descripciones.

Se establecen en el presente PROCEDIMIENTO DE MEDICION DE LOS FACTORES DE CALIDAD DE SERVICIO EN LOS AEROPUERTOS DEL SISTEMA NACIONAL DE AEROPUERTOS determinadas instrucciones y normas con el objeto de lograr un adecuado resultado, apto para efectuar una correcta valoración y posteriores correcciones del estado de cada Factor, en caso de ser necesario, de manera de:

- a) establecer una adecuada prestación de los servicios prestados a los usuarios / pasajeros en los Aeropuertos del SNA.
- b) Constatar el estado de la Calidad de Servicio prestado en los aeropuertos del SNA con el fin de responder a los niveles de servicio propios de su categoría, incluyendo los Factores de responsabilidad directa del Explotador / Concesionario y los de incumbencia de otros actores aeroportuarios (Aduana, Migraciones, Líneas Aéreas, PSA, etc.)
- c) Disponer de una serie de instrucciones previamente establecidas con el objeto de ordenar debidamente el proceso de medición y evaluación de forma cuantitativa de los Indicadores de Calidad de Servicio.
- d) Lograr un Índice de Calidad de Servicio resultante de la complementación de las TRES (3) herramientas que se utilizarán a tal efecto que son: Medición y Evaluación de los Indicadores de Calidad de Servicio, las Quejas recibidas respecto a cada Indicador a través del Centro de Atención al Usuario (CAU) del ORSNA y por último, el resultado de una Encuesta Anual de Satisfacción a realizarse con los usuarios / pasajeros y público en general, también vinculada a los Factores de Calidad a evaluar.

IV - PROCEDIMIENTO:

A - PAUTAS Y ETAPAS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO:

Para llevar adelante la medición de los Factores de Calidad de Servicio, se establecen en el presente premisas rectoras tales como la numeración y descripción de los respectivos Factores e Indicadores a evaluar, establecer su prioridad de consenso con el Administrador / Explotador, determinar las responsabilidades de afectación con éste y con otros Organismos actuantes.

Una vez completado el Formulario con el relevamiento de los datos allí consignados, el Administrador / Explotador lo remitirá al ORSNA -debiendo hacerlo con una periodicidad mensual, dentro de los primeros CINCO (5) días hábiles del mes siguiente al evaluado -, en forma impresa y en soporte magnético. Una vez ingresada la información, el ORSNA analizará los resultados obtenidos con el fin de detectar las falencias si las hubiera, pudiendo requerir en su caso la información adicional que considere necesaria. Seguidamente se comunicará al Administrador / Explotador los resultados de dicha evaluación, a efectos de las correcciones del o los Indicadores que se encuentren por debajo del nivel requerido o que hayan sufrido alguna modificación que deteriore la

Calidad del Servicio y se tome los recaudos necesarios con el fin de lograr una mejora continua.

En este proceso de control, el ORSNA realizará auditorías de los datos levantados por los Administradores / Explotadores a través de un proceso de cotejo de dichos valores con los datos relevados por los inspectores, con una frecuencia a ser determinada por el ORSNA, conforme las etapas que se describen seguidamente:

ETAPA 1: Recopilación de datos cuantitativos proporcionados por los Administradores / Explotadores - Se requerirá a los Administradores / Explotadores la confección y remisión de información relativa a las características de los servicios prestados, con base en el Formulario Modelo que integra el presente Procedimiento como Anexo 1.

ETAPA 2:

Auditoría de las mediciones realizadas a través de las Inspecciones Integrales del ORSNA. Realización de encuestas parciales, localizadas en determinados temas, para cotejar con valores surgidos de determinaciones por medición y para evaluación de aspectos que tienen que ver con la satisfacción del usuario.

ETAPA 3:

Análisis y confrontación de los resultados auditados mensualmente con los informes mensuales de quejas y reclamos asentados por los Usuarios en los Aeropuertos, como así también con los de las encuestas parciales, esto con el objeto de determinar el Índice de Calidad definitivo cuyo resultado, en caso de estar por debajo de lo aceptable, será objeto de una acción correctiva por parte del ORSNA.

B - FACTORES E INDICADORES

Los Factores con sus respectivos Indicadores a aplicar a efectos del presente Procedimiento, descritos en las siguientes Tablas, surgen de las recomendaciones formuladas por IATA con su correspondiente metodología de cálculo que figura en los manuales ADRM (Airport Development Manual) explicitados en el Punto 6.2.

Factor	Indicador		Unidad de medición	Definición del Indicador	Numerador del indicador			Denominador del Indicador			Auditoria por ORSNA
					Definición del Numerador	Fuente origen	Monitoreo por explotador	Definición del Denominador	Fuente origen	Monitoreo por explotador	
1 Servicio Pre y Post Aéreo	M1.1	Disponibilidad del servicio terrestre con el centro de la ciudad	SI/NO	Se refiere a transporte público o privado de servicio normal excluido taxi y remis.	El ítem queda analizado como SI – NO para la existencia como mínimo de un servicio de acuerdo a la definición del Indicador		Mensual				Mensual
	M1.2	Horario de disponibilidad de servicio terrestre con el centro de la ciudad	Horario bus / Horario Extendido de Aeropuerto	Se refiere a transporte público o privado de servicio normal de mayor amplitud de horario.	Horario de acuerdo a definición del Indicador	Monitoreo físico de Explotador	Mensual	Horario Extendido de Aeropuerto	Monitoreo físico de Explotador	Mensual	Mensual
	M1.3	Frecuencia del servicio terrestre con el centro de la ciudad	Frecuencia en minutos	Se refiere a transporte público o privado de servicio normal de mayor amplitud de horario.	Minutos de acuerdo a definición del Indicador	Monitoreo físico de Explotador Mensual.	Mensual				Mensual.
	M1.4	Disponibilidad de vehículos	Unidades / PHPt	Se define como unidades a los vehículos, de transporte público o privado disponibles en hora pico	Cantidad de unidades de acuerdo con la definición del Indicador.	Monitoreo físico de Explotador Mensual.	Mensual	Pasajeros hora pico totales	Datos tomados del CICRA contrastados con explotador	Mensual.	Mensual

Factor	Indicador	Unidad de medición	Definición del Indicador	Numerador del indicador			Denominador del Indicador			Auditoria por ORSNA
				Definición del Numerador	Fuente origen	Monitoreo por explotador	Definición del Denominador	Fuente origen	Monitoreo por explotador	
2 Estacionamiento	M2.1	Unidades / PHPT	Se define como unidades disponibles incluyendo las destinadas a discapacitados. Si los puestos no están demarcados se estima la cantidad de puestos.	Cantidad de unidades de acuerdo a definición del Indicador.	Monitoreo físico de Explotador Mensual.	Mensual	Pasajeros hora pico totales	Datos tomados del CICRA contrastados con explotador	Mensual	Mensual
	M3.1	Unidades / mPHPT	Se trata de puntos de información sin interlocutor por parte del aeropuerto. Se establece como límite del ítem el ámbito interior de la Terminal. Se excluyen los FIDS en este Indicador	Cantidad de puestos de acuerdo a la definición del Indicador.	Monitoreo por Explotador medido a partir de la puerta de acceso de la terminal, hasta la salida al área estéril	Mensual	Pasajeros hora pico totales dividido 1000	Datos tomados del CICRA contrastados con explotador	Mensual	Mensual
3 Señalética	M3.2	Unidades / mPHPT	Se trata de puntos de información con interlocutor por parte del aeropuerto. Se establece como límite del ítem el ámbito interior de la Terminal. Incluye los teléfonos de atención al usuario.	Cantidad de puestos de acuerdo a la definición del Indicador.	Monitoreo físico por Explotador a partir de la puerta de acceso de la terminal, hasta la salida al área estéril	Mensual.4	Pasajeros hora pico totales dividido 1000	Datos tomados del CICRA contrastados con explotador	Mensual	Mensual



Factor	Indicador		Unidad de medición	Definición del Indicador	Numerador del indicador			Denominador del Indicador			Auditoria por ORSNA
					Definición del Numerador	Fuente origen	Monitoreo por explotador	Definición del Denominador	Fuente origen	Monitoreo por explotador	
4 Servicio para Impedidos	M4.2	Estacionamiento Impedidos	Unidades para impedidos / unidades totales	Es el estacionamiento demarcado y destinado para tal fin	Unidades de acuerdo a definición del indicador	Monitoreo físico de Explotador	Mensual.	Las unidades totales incluyen las destinadas a Impedidos. Si los puestos no están demarcados se estima la cantidad de puestos. 1 cada 50.	Registros del explotador	Mensual	Mensual
	M4.3	Existencia de rampas para Impedidos	SI/NO	Se requiere que existan rampas en todo aquel lugar que presente una barrera arquitectónica para el impedido	El ítem queda analizado como SI - NO para inexistencia de barreras arquitectónicas de acuerdo a la definición del Indicador		Mensual				Mensual
	M4.4	Accesibilidad a todos los servicios aeroportuarios	SI/NO	Disponibilidad de Rampas, escaleras, ascensores, caminos y	El ítem queda analizado como SI - NO para existencia de facilidades acuerdo a la definición del Indicador.		Mensual				Mensual
	M4.5	Disponibilidad de sala de recuperación para personas por sexo	SI/NO	Disponibilidad de sala	El ítem queda analizado como SI - NO para existencia de sala acuerdo a la definición del Indicador		Mensual				Mensual
	M4.6	Existencia de teléfonos para Impedidos motrices	SI/NO	Se requiere la existencia de Teléfono operativo	El ítem queda analizado como SI - NO para existencia de teléfono acuerdo a la definición del Indicador		Mensual.				Mensual.

Factor	Indicador		Unidad de medición	Definición del Indicador	Numerador del indicador			Denominador del Indicador			Auditoria por ORSNA	
					Definición del Numerador	Fuente origen	Monitoreo por explotador	Definición del Denominador	Fuente origen	Monitoreo por explotador		
4	Servicio para Impedidos	M4.7	Existencia de teléfonos para sordomudos	SI/NO	Se requiere la existencia de Teléfono	El ítem queda analizado como SI - NO para existencia de teléfono acuerdo a la definición del Indicador		Mensual			Mensual	
		M4.8	Existencia de metodología de embarque y desembarco para personas con impedimento	SI/NO	Existencia de metodología para el embarque y desembarco de personas con impedimento	El ítem queda analizado como SI - NO para existencia de metodología acuerdo a la definición del Indicador		Mensual			Mensual	
5	Disponibilidad de carros portaequipaje	M5.1	Disponibilidad de carritos portaequipaje zona pública	Unidades / PHPt	Se partirá de un inventario inicial y el monitoreo consistirá en establecer la diferencia entre inventario inicial y unidades en mantenimiento	Cantidad de unidades de acuerdo a definición del Indicador. El valor de inventario inicial debe mantenerse actualizado mensualmente con las altas y bajas que corresponda	Registros del explotador	Mensual.	Pasajeros hora pico totales	Datos tomados del CICRA contrastados con explotador	Mensual	Mensual
		M5.2	Disponibilidad de carritos portaequipaje zona estéril	Unidades / PHPt	Se partirá de un inventario inicial y el monitoreo consistirá en establecer la diferencia entre inventario inicial y unidades en mantenimiento	Cantidad de unidades de acuerdo a definición del Indicador. El valor de inventario inicial debe mantenerse actualizado mensualmente con las altas y bajas que corresponda	Registros del explotador	Mensual.	Pasajeros hora pico totales	Datos tomados del CICRA contrastados con explotador	Mensual	Mensual

Factor	Indicador	Unidad de medición	Definición del Indicador	Numerador del indicador			Denominador del Indicador			Auditoria por ORSNA		
				Definición del Numerador	Fuente origen	Monitoreo por explotador	Definición del Denominador	Fuente origen	Monitoreo por explotador			
6	Información de Vuelos en Pantalla	M6.1	Disponibilidad visual de información sobre vuelos	Unidades / mPHPT	Las unidades del Indicador corresponden a los FIDS en servicio, los cuales incluyen monitores, carteles electrónicos y carteles mecánicos	Cantidad de unidades de acuerdo a definición del Indicador.	Monitoreo físico de Explotador	Mensual	Pasajeros hora pico totales dividido 1000	Datos tomados del CICRA contrastados con explotador	Mensual	Mensual
7	Telefonía	M7.1	Disponibilidad de teléfono público (En horario de funcionamiento o del Aeropuerto)	Unidades / 100 PHP	Este punto incluye unidades operativas de teléfonos para impedidos y unidades de teléfonos de locutorios	Cantidad de aparatos telefónicos de acuerdo a definición del Indicador.	Monitoreo físico de Explotador	Mensual	Pasajeros hora pico totales dividido 100	Datos tomados del CICRA contrastados con explotador	Mensual.	Mensual.
		M7.2	Disponibilidad de teléfono público (Fuera de horario de funcionamiento o del aeropuerto)	Unidades / 100 PHPT	Este punto incluye unidades operativas de teléfonos para impedidos y unidades de teléfonos de locutorios.	Cantidad de aparatos telefónicos de acuerdo a definición del Indicador.	Monitoreo físico de Explotador	Mensual.	Pasajeros hora pico totales dividido 100.	Datos tomados del CICRA contrastados con explotador	Mensual	Mensual
8	Baños	M8.1	Disponibilidad de toillettes para uso de pasajeros sexo masculino	Unidades / mPHPT	Se define como toillettes a los inodoros y mingitorios a ser utilizados por los pasajeros.	Cantidad de unidades de acuerdo a definición del Indicador.	Monitoreo físico de Explotador	Mensual	Pasajeros hora pico totales dividido 1000	Datos tomados del CICRA contrastados con explotador	Mensual.	Mensual
		M8.2	Disponibilidad de toillettes para uso de pasajeros sexo femenino	Unidades / mPHPT	Se define como toillettes a los inodoros a ser utilizados por los pasajeros.	Cantidad de unidades de acuerdo a definición del Indicador.	Monitoreo físico de Explotador	Mensual	Pasajeros hora pico totales dividido 1000	Datos tomados del CICRA contrastados con explotador	Mensual	Mensual

Factor	Indicador	Unidad de medición	Definición del Indicador	Numerador del indicador			Denominador del Indicador			Auditoria por ORSNA		
				Definición del Numerador	Fuente origen	Monitoreo por explotador	Definición del Denominador	Fuente origen	Monitoreo por explotador			
8	Baños	M8.3	Intervenciones diarias de Limpieza en toiletes	Cantidad de veces por día	Intervenciones diarias son las adicionales a la limpieza diaria nocturna, debidamente registradas.	Cantidad de intervenciones de acuerdo a definición del Indicador.		Mensual				Mensual
9	Espera en el Check-In	M9.1	Tiempo de espera en el check-in	Tiempo en el 90% de los casos	Minutos de demora del pasajero desde su llegada hasta su salida.	Minutos de acuerdo a definición del Indicador obtenido por técnica de muestreo según subrutina 1.	Monitoreo físico por Explotador	Mensual.				Mensual
		M9.2	Tiempo de espera en mostrador de ventas de pasajes	Tiempo en el 90% de los casos	Minutos de demora del pasajero desde su llegada hasta su salida para la compra o reprogramación de pasajes	Minutos de acuerdo a definición del Indicador obtenido por técnica de muestreo según subrutina 1.	Monitoreo físico por Explotador	Mensual				Mensual
		M9.3	Tiempo de espera en pago de tasas aeroportuarias	Tiempo en el 90% de los casos	Minutos de demora del pasajero desde su llegada hasta su salida.	Minutos de acuerdo a definición del Indicador obtenido por técnica de muestreo según subrutina 1	Monitoreo físico por Explotador	Mensual				Mensual
10	Control de Pasaportes	M10.1	Tiempo de atención en control de pasaportes	Minutos en el 90% de los casos	Minutos de demora del pasajero desde su llegada hasta su salida.	Minutos de acuerdo a definición del Indicador obtenido por técnica de muestreo según subrutina 1	Monitoreo físico por Explotador	Mensual				Mensual
11	Aduanas	M11.1	Tiempo de atención en control de equipaje	Minutos en el 90% de los casos	Minutos de demora del pasajero desde su llegada hasta su salida	Minutos de acuerdo a definición del Indicador obtenido por técnica de muestreo según subrutina 1	Monitoreo físico por Explotador	Mensual				Mensual

Factor	Indicador	Unidad de medición	Definición del Indicador	Numerador del indicador			Denominador del Indicador			Auditoria por ORSNA		
				Definición del Numerador	Fuente origen	Monitoreo por explotador	Definición del Denominador	Fuente origen	Monitoreo por explotador			
12	Confort en salas de espera / preembaque	M12.1	Espacio disponible para pasajeros	m ² / PHPs	Se medirá en preembarque y por sala (internacional y cabotaje).	M2 de acuerdo a definición del Indicador	Monitoreo físico de Explotador	Mensual	Pasajeros hora pico subidos	Datos tomados del CICRA contrastados con explotador	Mensual	Mensual
		M12.2	Disponibilidad de asientos para pasajeros	Unidades / PHPs	Se medirá en preembarques y por sala, (internacional y cabotaje)	Cantidad de asientos de acuerdo a definición del Indicador	Monitoreo físico Explotador	Mensual	Pasajeros hora pico subidos	Datos tomados del CICRA contrastados con Explotador	Mensual	Mensual
13	Puntualidad en partidas	M13.1	Vuelos demorados por causa del concesionario	% sobre el total de vuelos salidos	Se definen como vuelos demorados aquel cuya demora supera los 5 minutos tomados con respecto a la STD y cuya causa sea atribuible al concesionario.	Cantidad de vuelos mensuales de acuerdo a definición del indicador multiplicado por 100.	Monitoreo físico de Explotador	Mensual	Cantidad de vuelos mensuales	Registros Explotador	Mensual	Mensual
		M13.2	Vuelos demorados por causa ajenas al concesionario / imputable a Línea Aérea	% sobre el total de vuelos salidos	Se definen como vuelos demorados aquel cuya demora supera los 5 minutos tomados con respecto a la STD y cuya causa sea ajena al concesionario.	Cantidad de vuelos mensuales de acuerdo a definición del indicador multiplicado por 100.	Monitoreo físico Explotador	Mensual	Cantidad de vuelos mensuales	Registros de Explotador	Mensual.	Mensual.

Factor	Indicador	Unidad de medición	Definición del Indicador	Numerador del indicador			Denominador del Indicador			Auditoria por ORSNA		
				Definición del Numerador	Fuente origen	Monitoreo por explotador	Definición del Denominador	Fuente origen	Monitoreo por explotador			
14	Confiterías y Bares - Alimentación	M14.1	Disponibilidad de facilidades de alimentos y bebidas en zona pública	Unidades / PHPT	Se define como unidad de facilidad de alimentos y bebidas a los bares, confiterías y máquinas expendedoras que sean de alimentos y bebidas	Cantidad de unidades de acuerdo a definición del Indicador	Monitoreo físico Explotador	Mensual.	Pasajeros hora pico totales	Pasajeros hora pico totales	Mensual	Mensual
		M14.2	Disponibilidad de facilidades de alimentos y bebidas en zona estéril	Unidades / PHPT	Se define como unidad de facilidad de alimentos y bebidas a los bares, confiterías y máquinas expendedoras que sean de alimentos y bebidas	Cantidad de unidades de acuerdo a definición del Indicador.	Monitoreo físico Explotador	Mensual	Pasajeros hora pico totales	Datos tomados del CICRA contrastados con explotador	Mensual	Mensual

8

		M14.3	Horario de disponibilidad de alimentos y bebidas	% del horario de disponibilidad Se define como horario de disponibilidad al máximo horario de atención de confitería, bar propiamente dicho, o máquina expendedora de bebidas y alimentos respecto del "horario extendido del aeropuerto".	Se define como horario de disponibilidad al máximo horario de atención de confitería, bar propiamente dicho, o máquina expendedora de bebidas y alimentos.	Horario de acuerdo a definición del indicador	Monitoreo físico Explotador	Mensual	Se toma el "horario extendido del aeropuerto" considerado como el lapso de tiempo, desde una hora antes del primer vuelo regular hasta una hora después del último vuelo regular	Monitoreo físico Explotador	Mensual	Mensual
--	--	-------	--	---	--	---	-----------------------------	---------	--	-----------------------------	---------	---------

7
50

Factor	Indicador	Unidad de medición	Definición del Indicador	Numerador del indicador			Denominador del Indicador			Auditoria por ORSNA
				Definición del Numerador	Fuente origen	Monitoreo por explotador	Definición del Denominador	Fuente origen	Monitoreo por explotador	
15 Desemb arque de Pasajero s	M15.1	Minutos desde el Block-on	El tiempo es el medido desde Block-on hasta arribo colectivo para pasajeros desde plataforma. Obtenido por técnica de muestreo según subrutina 1.	Tiempo en minutos de acuerdo a definición del indicador	Monitoreo físico Explotador	Mensual			Mensual	
	M15.2	Minutos desde el Block-on	El tiempo es el medido desde Block-on hasta el acople de la pasarela telescópica. Obtenido por técnica de muestreo según subrutina 1	Tiempo en minutos de acuerdo a definición del indicador	Monitoreo físico Explotador	Mensual			Mensual	

Factor	Indicador	Unidad de medición	Definición del Indicador	Numerador del indicador			Denominador del Indicador			Auditoria por ORSNA		
				Definición del Numerador	Fuente origen	Monitoreo por explotador	Definición del Denominador	Fuente origen	Monitoreo por explotador			
16	Servicio de entrega de equipajes	M16.1	Disponibilidad visual de información sobre retiro de equipaje dentro del aeropuerto	SI/NO	Indicación visual del número de vuelo en la cinta de equipajes	El ítem queda analizado como SI - NO para la existencia como mínimo de una indicación visual en cada cinta de equipajes.		Mensual				Mensual
		M16.2	Tiempo de retiro del último equipaje reconocido (para el 90% de los casos)	Minutos desde el ingreso a sala de arribos	El tiempo es el medido desde el ingreso a Sala de Arribos del primer pasajero hasta el retiro del último equipaje, obtenido por técnica de muestreo según subrutina 1.	Tiempo en minutos de acuerdo a definición del Indicador	Monitoreo físico Explotador					Mensual
		M16.3	Tiempo promedio de retiro entre el primer y el último equipaje reconocido (para el 90% de los casos)	Minutos desde el Block-on	El tiempo es el promedio medido desde Block-on hasta retiro del primero y del último equipaje, obtenido por técnica de muestro según subrutina 1	Tiempo en minutos de acuerdo a definición del Indicador	Monitoreo físico Explotador	Mensual				Mensual
		M16.4	Capacidad del depósito de equipajes	M3 / mPHPt	Metros cúbicos destinados a depósito de equipajes	Metros cúbicos de acuerdo a definición del Indicador	Monitoreo físico Explotador	Mensual	Pasajeros hora pico totales	Datos tomados del CICRA contrastados con explotador	Mensual	

		M16.5	Equipaje erróneamente despachado por líneas aéreas	Unidades anuales / Millón de pasajeros anuales subidos	Equipaje despachado anualmente por líneas aéreas a destino incorrecto	Cantidad de equipajes anuales de acuerdo a definición del Indicador.	Monitoreo físico Explotador	Mensual	Millón de pasajeros anuales subidos. Se utiliza mensualmente con TAM (Total anual móvil) Subrutina 2	Datos tomados del CICRA contrastados con explotador	Mensual	Mensual
--	--	-------	--	--	---	--	-----------------------------	---------	--	---	---------	---------

Factor	Indicador		Unidad de medición	Definición del Indicador	Numerador del indicador			Denominador del Indicador			Auditoria por ORSNA	
					Definición del Numerador	Fuente origen	Monitoreo por explotador	Definición del Denominador	Fuente origen	Monitoreo por explotador		
17	Locales y Comercios	M17.1	Disponibilidad de Sala VIP	SI/NO	Se incluyen las Salas VIP del Explotador y las salas VIP gubernamentales. (No se toman en cuenta las salas VIP de las líneas aéreas).	El ítem queda analizado como SI - NO para la existencia como mínimo de una sala VIP.		Mensual.				Mensual.
		M17.2	Disponibilidad de Servicio de Cambio de Divisas	SI/NO	Puede ser Banco o Casa de Cambios o cajero con cambio de divisas.	El ítem queda analizado como SI - NO para la existencia como mínimo de una unidad de cambio de divisas.		Mensual				Mensual
		M17.3	Disponibilidad de Cajero Automático	SI/NO	Disponibilidad de Cajero Automático sin distinción de Red	El ítem queda analizado como SI - NO para la existencia como mínimo de un cajero automático		Mensual				Mensual
		M17.4	Disponibilidad de oficina postal	SI/NO	Se define como servicio de receptoria para envío de correspondencia, público o privado, excluidas encomiendas.	El ítem queda analizado como SI - NO para la existencia como mínimo de una receptoria		Mensual				Mensual
		M17.5	Disponibilidad de farmacia	SI/NO	Se define como Farmacia al comercio correctamente habilitado a tal fin	El ítem queda analizado como SI - NO para la existencia como mínimo de un comercio habilitado para tal fin		Mensual				Mensual

Factor	Indicador	Unidad de medición	Definición del Indicador	Numerador del indicador			Denominador del Indicador			Auditoria por ORSNA		
				Definición del Numerador	Fuente origen	Monitoreo por explotador	Definición del Denominador	Fuente origen	Monitoreo por explotador			
17	Locales y Comercios	M17.6	Disponibilidad de sitio de Internet	SI/NO	Se define como Internet el servicio que permite como mínimo el envío y recepción de e-mail, independientemente del lugar de la terminal en que se encuentre	El ítem queda analizado como SI - NO para la existencia como mínimo de un servicio para tal fin		Mensual				Mensual
		M17.7	Disponibilidad de punto de contacto con operadores turísticos	Unidades / mPHPt	Se define como "punto de contacto" a los puestos o posiciones de turismo con interlocutor, sean o no oficiales	Cantidad de puestos de acuerdo a definición del Indicador.	Monitoreo físico Explotador	Mensual	Pasajeros hora pico totales dividido 1000	Datos tomados del CICRA contrastados con explotador	Mensual	
18	Ambiente del Aeropuerto	M18.1	Disponibilidad de un sistema de monitoreo de polución acústica	SI/NO								
		M18.2	Disponibilidad de agua para consumo	SI/NO								
		M18.3	Climatización	Grados Centígrados	Se define de acuerdo con la temperatura ideal de 24° con 50 % de HR		Monitoreo físico Explotador	Diaria, horario a fijar				

Factor	Indicador		Unidad de medición	Definición del Indicador	Numerador del indicador			Denominador del Indicador			Auditoria por ORSNA	
					Definición del Numerador	Fuente origen	Monitoreo por explotador	Definición del Denominador	Fuente origen	Monitoreo por explotador		
19	Sensación de Seguridad en la Terminal	M19.1	Máquinas de Rayos X para chequeo de equipaje	Unidades / PHPs	Se define como cantidad de equipos activos durante el muestreo, excluidos los de líneas aéreas	Cantidad de equipos según definición del Indicador	Monitoreo físico Explotador	Mensual	Pasajeros hora pico subidos	Datos tomados del CICRA contrastados con explotador	Mensual	Mensual
		M19.2	Tiempo de atención en el control de Rayos X (respecto del 90% de los casos)	Minutos en el 90% de los casos	Minutos de demora del pasajero desde su llegada hasta su salida	Minutos de acuerdo a definición del Indicador obtenido por técnica de muestreo según subrutina 1	Monitoreo físico Explotador	Mensual				Mensual
		M19.3	Hecho delictivo ocurrido en estacionamiento	Cantidad de hechos anuales por millón de pasajeros totales anuales.	Se define como cualquier hecho delictivo ocurrido en estacionamiento y denunciado	Hechos anuales de acuerdo a definición del Indicador. Se utiliza mensualmente con TAM (Total anual móvil) Subrutina 2	Dato a monitorear con PSA	Mensual	Cantidad pasajeros totales anuales dividido 1.000.000. Se utiliza mensualmente con TAM Subrutina 2	Datos tomados del CICRA contrastados con explotador.	Mensual	Mensual
		M19.4	Hecho delictivo ocurrido dentro de la Terminal	Cantidad de hechos anuales por millón de pasajeros totales anuales	Se define como cualquier hecho delictivo denunciado ocurrido dentro de la Terminal (excluido el estacionamiento).	Hechos anuales de acuerdo a definición del Indicador. Se utiliza mensualmente con TAM (Total anual móvil) Subrutina 2	Dato a monitorear con PSA	Mensual	Cantidad pasajeros totales anuales dividido 1.000.000 Se utiliza mensualmente con TAM Subrutina 2.	Datos tomados del CICRA contrastados con explotador	Mensual.	Mensual.

Factor	Indicador	Unidad de medición	Definición del Indicador	Numerador del indicador			Denominador del Indicador			Auditoria por ORSNA		
				Definición del Numerador	Fuente origen	Monitoreo por explotador	Definición del Denominador	Fuente origen	Monitoreo por explotador			
19	Sensación de Seguridad en la Terminal	M19.5	Presencia de atención del servicio médico	% del "horario extendido del aeropuerto"	Horario de atención del servicio médico	Horario de atención del servicio médico	Monitoreo físico Explotador	Mensual	Se toma el "horario extendido del aeropuerto", considerado como el lapso de tiempo, desde una hora antes del primer vuelo regular hasta una hora después del último vuelo regular	Monitoreo físico Explotador.	Mensual.	Mensual.
		M19.6	Horario de atención del servicio de vigilancia interno	% del "horario extendido del aeropuerto"	Horario de atención del servicio de vigilancia interno: se trate de PSA o privado.	Horario de atención de acuerdo a definición del Indicador	Monitoreo físico Explotador	Mensual	Se toma el "horario extendido del aeropuerto", considerado como el lapso de tiempo, desde una hora antes del primer vuelo regular hasta una hora después del último vuelo regular	Monitoreo físico Explotador	Mensual	Mensual

B.1 - Ejemplo de cálculo del Factor: Baños

Para ejemplificar la tabla anterior se desarrolla el factor baños compuesto por TRES (3) ítems que se describen como Indicador de la siguiente manera:

- a) M8.1 Disponibilidad de toillettes para pasajero sexo masculino.
- b) M8.2 Disponibilidad de toillettes para pasajero sexo femenino.
- c) M8.3 Intervención diaria de limpieza en toillettes, adicionales a la nocturna.

Unidad de medición:

En los casos (a) y (b) la unidad de medición es Unidades / miles de pasajeros en hora pico total (Unidades / mPHPt)

En el caso (c) será la cantidad de intervenciones diarias de limpieza.

Definición del Indicador:

(a) Se define como toillettes a los inodoros y mingitorios a ser utilizados por los pasajeros

(b) Se define como toillettes a los inodoros a ser utilizados por los pasajeros

(c) Se define como las intervenciones diarias adicionales a la limpieza diaria nocturna, debidamente registrada.

Numerador del Indicador:

En los casos (a) y (b) se define como Numerador a la cantidad de Unidades de acuerdo a Definición del Indicador y en el caso (c) como las intervenciones diarias de acuerdo a la definición del Indicador.

Fuente de Origen:

(a), (b) y (c) monitoreo físico del Explotador

Frecuencia de Monitoreo del Explotador:

Mensual, pero se hará un corte trimestral con los datos ingresados, con el objeto de ser evaluados sus resultados y determinar si se cumple con lo descrito por este Factor, lo cual dará un Índice de Calidad de Servicio que será contrastado con la encuesta de Calidad a los usuarios pasajeros.

Denominador del Indicador:

Se define como Pasajeros hora pico totales dividido 1000 en ambos casos (a) y (b).

Fuente de Origen:

Datos tomados del CICRA contrastados con el Explotador.

Frecuencia de Auditoria del ORSNA:

Una vez ingresado la información por parte del Explotador se planifica la auditoria.

Responsabilidad directa de este Factor (Baños):

Explotador

C - RELEVAMIENTO A EFECTUAR POR PARTE DEL ADMINISTRADOR / EXPLOTADOR

El ORSNA consensuará con el Administrador / Explotador del Aeropuerto, en una primera etapa, la cantidad de Indicadores que serán evaluados, separando los Factores que son de responsabilidad directa del Administrador / Explotador y los que son responsabilidad de otros actores aeroportuarios (Aduana, Migraciones, PSA, Líneas Aéreas, etc.)

Se utilizará el Formulario que integra el presente Procedimiento como Anexo 1. Se comenzará con la evaluación de TRES (3) Indicadores, a ser informados durante TRES (3) días a la semana por el Administrador / Explotador y auditados por el ORSNA.

D - UTILIZACIÓN DEL FORMULARIO

Definidos los componentes a evaluar, conforme el tipo de Aeropuerto de que se trate y de consenso con el Administrador / Explotador, éste completará el Formulario con la medición correspondiente y lo remitirá al ORSNA con la periodicidad y en las condiciones ya establecidas en el párrafo Segundo del inciso A del presente. El resultado obtenido será evaluado y asentado correspondientemente.

E - AUDITORÍA Y REVISIÓN DE DATOS BÁSICOS

E.1 - Clasificación de los indicadores.

Determinación del método de control de los datos básicos, los que serán de diferentes características, a saber:

Clasificación	
Variables	Tiempo de atención
	Tiempo de espera
	Despachos erróneos
Semi Variables	Carros porta equipajes
	Máquinas de rayos X para control de Equipajes
Fijos	M2, M3, Unidades de facilidades (Fids, horarios, toilettes)
Semi Fijos	Teléfonos, Puntos de Contacto con o sin interlocutor
Datos por Atributos	Existencia Si / No, Aceptable / Inaceptable

En el caso de los datos Variables, éstos serán medidos en forma de Media y Rango, lo que implica formar una muestra conformada por grupos y subgrupos (personas) para lo cual se recomienda, según la naturaleza del Indicador, 5 (cinco) o 10 (diez) personas.

E.2 - Utilización de la técnica estadística de muestreo por variables y aplicación de gráficos de control (Subrutina 1).

E.2.1 - Descripción del Método:

En la Subrutina 1 se utilizará la técnica de gráficos de control para los promedios de muestras obtenidas. Un gráfico de control es una herramienta estadística utilizada para evaluar la estabilidad de un proceso. Permite distinguir las causas de variación. Todo proceso tendrá variaciones, pudiendo estas agruparse en:

- Causas aleatorias de variación. Son causas desconocidas y con poca significación, debidas al azar y presentes en todo proceso.
- Causas específicas (imputables o asignables). Normalmente no deben estar presentes en el proceso. Provocan variaciones significativas.

Las causas aleatorias son de difícil identificación y eliminación. Las causas específicas sí pueden ser descubiertas y eliminadas, para alcanzar el objetivo de estabilizar el proceso.

Los gráficos de control fueron ideados por Shewhart durante el desarrollo del control estadístico de la calidad. Han tenido una gran difusión siendo ampliamente utilizados en el control de procesos industriales. Sin embargo, con la reformulación del concepto de Calidad y su extensión a las empresas de servicios y a las unidades administrativas y auxiliares, se han convertido en métodos de control aplicables a procesos llevados a cabo en estos ámbitos.

Existen diferentes tipos de gráficos de control (Norma IRAM 14): De datos por variables; Que pueden ser de media y rango, mediana y rango, y valores medidos individuales. De datos por atributos; Del estilo aceptable / inaceptable, sí / no. En esta Subrutina 1 se utilizará datos por variables.

E.2.2 – Ventajas:

Permite distinguir entre causas aleatorias y específicas de variación de los procesos, como guía de actuación de la dirección.

Los gráficos de control son útiles para vigilar la variación de un proceso en el tiempo, probar la efectividad de las acciones de mejora emprendidas, así como para estimar la capacidad del proceso.

E.2.3 - Utilidades

Ayudan a la mejora de procesos, de forma que se comporten de manera uniforme y previsible para una mayor calidad, menores costes y mayor eficacia.

Proporcionan un lenguaje común para el análisis del rendimiento del proceso.

E.2.4 - Operativa

En este apartado se expondrá el despliegue del gráfico por variables de media y rango (x - R), al aportar bastante información y ser, tal vez, el más utilizado.

El modo de trazar este tipo de gráfico de control es el que sigue:

- Determinar los datos a reunir. Que habrán de referirse a una variable del proceso considerada relevante.
- Obtener los datos. La muestra ha de estar constituida por un número suficiente de datos. Es frecuente que este número esté sobre los 100, aunque es posible recoger un número menor.

Los datos obtenidos se agrupan en subgrupos cuyo tamaño suele oscilar entre 4 y 10 observaciones. En la Subrutina 1 utilizaremos 10 o 5 según la naturaleza del indicador. Cuanto mayor sea el tamaño de los subgrupos, más sensible será el gráfico de control.

Lo que sí es fundamental es que los datos de los subgrupos se tomen en forma secuencial, en los momentos del proceso elegidos para ello.

- Calcular la media para cada subgrupo de datos.

$$\bar{x}_i = \frac{x_1 + x_2 + x_3 + \dots + x_n}{n} \quad \text{En la Subrutina 1, } n = 10 \text{ o } n = 5$$

- Calcular los rangos para cada subgrupo.

$$R = (\text{Valor máximo de } x - \text{Valor mínimo de } x)$$

- Calcular la media (media de medias) de los subgrupos.

$$\bar{x} = \frac{\bar{x}_1 + \bar{x}_2 + \bar{x}_3 + \dots + \bar{x}_k}{k}$$

Siendo k el número de subgrupos.

- Calcular la media de los rangos de los subgrupos.

$$\bar{R} = \frac{R_1 + R_2 + R_3 + \dots + R_n}{k}$$

- Calcular los límites de control para las medias y los rangos. Tanto los superiores (LCS) como los inferiores (LCI).

Para el gráfico de control de las medias:

$$LCS = \bar{x} + A_2 \bar{R} \quad \text{en la Subrutina 1, } A_2 = 0.308 \text{ o } A_2 = 0.577$$

$$LCI = \bar{x} - A_2 \bar{R}$$

Para el gráfico de control de los rangos:

$$LCS = D_4 \bar{R} \quad \text{en la Subrutina 1, } D_4 = 1.78 \text{ o } D_4 = 2.11$$

$$LCI = D_3 \bar{R} \quad \text{en la Subrutina 1, } D_3 = 0.223 \text{ o } D_3 = 0$$

Los valores de A_2 , D_3 y D_4 son constantes basadas en el tamaño de subgrupo (n) y aparecen para distinto n en la tabla siguiente.

n	A2	D3	D4
2	1.880	0	3.27
3	1.023	0	2.57
4	0.729	0	2.28
5	0.577	0	2.11
6	0.483	0	2.00
7	0.419	0.076	1.92
8	0.373	0.136	1.86
9	0.337	0.184	1.82
10	0.308	0.223	1.78

Obsérvese que para $n < 7$ no hay límite de control inferior en el gráfico de rangos.

- Representar los gráficos de control.

Análisis y evaluación. Para la interpretación de los gráficos de control, de medias, pueden seguirse las recomendaciones siguientes:

- Cuando un sólo punto está fuera de los límites de control, puede estar señalando la ausencia de control del proceso. No obstante, esta probabilidad sería pequeña por lo que tal vez no sea oportuno efectuar cambios.
- Si al menos 2 ó 3 puntos sucesivos están en el mismo lado de la línea media y más de dos unidades sigma alejadas de esta línea, estará indicada una falta de control del proceso. Si el tercer punto consecutivo está alejado de la línea media en la medida indicada, pero en el otro lado, la misma conclusión sería válida.
- En el caso de que 4 ó 5 valores sucesivos se situaran en el mismo lado, alejados de la línea central más de 1 sigma, se apuntaría un déficit en la estabilidad o control del proceso.
- Igualmente, estaría indicada esta falta de control cuando al menos 7 valores sucesivos estuvieran situados en el mismo lado de la línea media. Esto mostraría una inadecuada distribución de esos puntos.

Evidentemente, el proceso se consideraría estabilizado cuando todos los puntos estuvieran distribuidos a ambos lados de la línea media, y cercanos a la misma.

E.2.5 - Aplicación

Aplicación al Ítem M9.1 Tiempo de espera en el check-in:

La variable a medir es el tiempo, en minutos, de demora del pasajero desde su llegada hasta su salida

Una vez establecidos los gráficos de control para esta variable, las posteriores muestras de 10 elementos obtenidas se ordenaran de menor a mayor de acuerdo a sus valores. El noveno valor será tomado como el correspondiente al "90% de los casos" y será reflejado en el indicador.

Aplicación al Ítem M9.2 Tiempo de espera en mostrador de ventas de pasajes:

La variable a medir es el tiempo, en minutos, de demora del pasajero desde su llegada hasta su salida

Una vez establecidos los gráficos de control para esta variable, las posteriores muestras de 10 elementos obtenidas se ordenaran de menor a mayor de acuerdo a sus valores. El noveno valor será tomado como el correspondiente al "90% de los casos" y será reflejado en el indicador.

Aplicación al Ítem M9.3 Tiempo de espera en pago de tasas aeroportuarias:

La variable a medir es el tiempo, en minutos, de demora del pasajero desde su llegada hasta su salida.

Una vez establecidos los gráficos de control para esta variable, las posteriores muestras de 10 elementos obtenidas se ordenaran de menor a mayor de acuerdo a sus valores. El noveno valor será tomado como el correspondiente al "90% de los casos" y será reflejado en el indicador.

Aplicación al Ítem M10.1 Tiempo de atención en control de pasaportes:

La variable a medir es el tiempo, en minutos, entre la entrada y salida del pasajero en el sector correspondiente.

Una vez establecidos los gráficos de control para esta variable, las posteriores muestras de 10 elementos obtenidas se ordenaran de menor a mayor de acuerdo a sus valores. El noveno valor será tomado como el correspondiente al "90% de los casos" y será reflejado en el indicador.

Aplicación al Ítem M15.1 Tiempo máximo de espera de los bus necesarios para el desembarco de pasajeros (respecto al 90% de los casos):

La variable a medir es el tiempo, en minutos, desde Block on hasta arribo colectivo para transporte de pasajeros desde plataforma.

Una vez establecidos los gráficos de control para esta variable, las posteriores muestras de 5 elementos obtenidas se ordenaran de menor a mayor de acuerdo a sus valores. El cuarto valor será tomado como el correspondiente al "90% de los casos" y será reflejado en el indicador.

Aplicación al Ítem M15.2 Tiempo máximo de espera de las pasarelas telescópicas para el desembarco de pasajeros (respecto al 90% de los casos):

La variable a medir es el tiempo, en minutos, medido desde Block on hasta el acople de la pasarela telescópica.

Una vez establecidos los gráficos de control para esta variable, las posteriores muestras de 5 elementos obtenidas se ordenaran de menor a mayor de acuerdo a sus valores. El cuarto valor será tomado como el correspondiente al "90% de los casos" y será reflejado en el indicador.

Aplicación al Ítem M16.2 Tiempo de retiro del último equipaje reconocido (para el 90% de los casos):

La variable a medir es el tiempo, en minutos, transcurrido entre el Block on hasta retiro del último equipaje.

Una vez establecidos los gráficos de control para esta variable, las posteriores muestras de 5 elementos obtenidas se ordenaran de menor a mayor de acuerdo a sus valores. El cuarto valor será tomado como el correspondiente al "90% de los casos" y será reflejado en el indicador.

Aplicación al Ítem M16.3 Tiempo promedio mensual de retiro entre el primer y el último equipaje reconocido:

La variable a medir es el tiempo en promedio, en minutos, transcurrido entre el Block on hasta retiro del primer equipaje y desde el Block on hasta retiro del último equipaje.

Una vez establecidos los gráficos de control para esta variable, las posteriores muestras de 5 elementos obtenidas se ordenaran de menor a mayor de acuerdo a sus valores. El cuarto valor será tomado como el correspondiente al "90% de los casos" y será reflejado en el indicador.

Aplicación al Ítem M19.2 Tiempo de atención en el control de Rayos X (respecto del 90% de los casos):

La variable a medir es el tiempo, en minutos, de demora del pasajero desde su llegada hasta su salida

Una vez establecidos los gráficos de control para esta variable, las posteriores muestras de 10 elementos obtenidas se ordenaran de menor a mayor de acuerdo a sus valores. El noveno valor será tomado como el correspondiente al "90% de los casos" y será reflejado en el indicador.

Dado que en los datos Variables el objetivo es medir el tiempo, considerando la demora del pasajero desde la llegada hasta su salida, esto se demostrará y resumirá en gráficos de control conteniendo el promedio mensual, previo a esto se recopilaran los datos relevados por el Concesionario y auditados por el ORSNA con el objeto de agregar el tema de 90 % de los casos en el caso de Equipajes despachados erróneamente, Hechos delictivos ocurrido en Estacionamiento como así también dentro de la Terminal se calcularán en base a la sumatoria de los hechos anuales por 1.000.000 de pax totales anuales. (Sub rutina 2)

En los casos de Datos Semi Variables (Carros porta equipajes, Máquinas de Rayos X para chequeo de equipajes) se medirán en el primer caso, la cantidad establecida por inventario y las unidades en mantenimiento, en ambas áreas: Pública y Estéril, y en el segundo caso es la cantidad de equipos activos durante el muestreo, excluyendo las líneas aéreas, todo esto expresado en valores absolutos.

Para los Indicadores con característica "Fijo" se medirán las Unidades dividido miles de pasajeros hora pico total.

En los Semi Fijos (Teléfonos, Puntos de Contacto), en el caso de Telefonía se medirá la disponibilidad de los mismos en horario de funcionamiento del aeropuerto, incluyendo en este caso las unidades operativas para impedidos y unidades de teléfono en locutorios y fuera de horario respectivamente, donde se incluyen también las unidades de teléfonos para discapacitados, siendo la formula a aplicar: Unidades / 100 phpt (Pasajeros hora pico totales). Referido al ítem Puntos de Contacto se dividen en Con Interlocutor y sin

interlocutor respectivamente siendo el cálculo para medir los mismos, las Unidades existentes dividido 1000 PHPt.

Para los datos catalogados como Atributos o estilo Aceptable / Inaceptable, estos se pueden encontrar como Indicadores dentro de Factores que contienen otro tipo de mediciones (Anexo I), como el caso de Servicios para Impedidos (ítem 2.2.1) ya que respecto a la existencia de Rampas para Impedidos se mide SI/NO, como así también En el ítem 2.2.5, sin embargo en los ítems 2.2.2 y 2.2.4 se miden en Unidades para Impedidos dividido Unidades totales.

E.3 - Técnica total anual móvil (Subrutina 2)

Utilización de la técnica de Total Anual Móvil (TAM)

Esta técnica que consiste en calcular un valor anual como sumatoria de los últimos doce meses registrados, permite obtener valores anuales libres del efecto estacional que pudiere afectar los valores mensuales de soporte.

En la Subrutina 2, se aplica esta técnica TAM, adaptándola para obtener en un determinado mes el valor anual correspondiente. En el mes a determinar el valor anual se toma la sumatoria de los valores de los últimos doce meses.

Esta Subrutina 2 será aplicada en:

Ítem M16.5 Equipaje erróneamente despachado por líneas aéreas:

Para establecer "Millón de pasajeros anuales subidos", para el mes a determinar se tomara como dato la sumatoria de los últimos doce meses.

Ítem M19.3 Hecho delictivo ocurrido en estacionamiento:

Para establecer los "Hechos anuales de acuerdo a definición del Indicador", para el mes a determinar se tomara como dato la sumatoria de los últimos doce meses.

Para establecer "Cantidad pasajeros totales anuales dividido 1.000.000", para el mes a determinar se tomara como dato la sumatoria de los últimos doce meses.

Ítem M19.4 Hecho delictivo ocurrido dentro de la Terminal:

Para establecer los "Hechos anuales de acuerdo a definición del Indicador", para el mes a determinar se tomara como dato la sumatoria de los últimos doce meses. Para establecer "Cantidad pasajeros totales anuales dividido 1.000.000", para el mes a determinar se tomara como dato la sumatoria de los últimos doce meses.

F - ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Los resultados obtenidos de la medición en forma mensual serán confrontados con las Quejas ingresadas mensualmente en el ORSNA, clasificadas por Factor de Calidad, como así también con los resultados de las Encuestas parciales.

A medida que ingresen los datos de la encuesta, se confrontarán con los otros datos de forma mensual con el componente evaluado hasta ese momento, coincidente con el programado y auditado por el ORSNA.

En una primera Etapa se realizará con personal del ORSNA especialmente designado y capacitado.

Se conformará una Base de Datos con los Indicadores evaluados y auditados, como así también las Quejas correspondientes y los resultados de los Factores encuestados a los Usuarios, todo de forma coincidente.

Todo este proceso será fortalecido por una Encuesta Anual de Satisfacción de los usuarios / pasajeros y Operadores Aéreos, la que será llevada a cabo por el ORSNA.

G – APLICACIÓN DE RESULTADOS

Con el objeto de obtener información in situ de forma permanente, respecto a la evaluación de los Indicadores de Calidad de Servicio, el ORSNA designará un veedor en determinados Aeropuertos.

Se establecerá, para la medición y evaluación de los Indicadores, un cronograma de actividades de acuerdo a la característica de los Factores, ya que existen Variables, Semi-variables, Fijos, Semi-fijos y de Existencia, cuya medición, de acuerdo a la dinámica de los mismos, deberá ser realizada con frecuencia variable – Ej.: factores que se evalúan en horas pico.

Posteriormente a lo evaluado y auditado, se establecerá un **Índice de Calidad de Servicio**, el cual estará conformado por el resultado de la evaluación de los Factores de Calidad de Servicio, las Quejas y la Encuesta de satisfacción de los usuarios, que se realizará de forma mensual.

Con el objeto de lograr una calificación a través del trabajo de campo, se hará un corte trimestral para el estudio de los resultados obtenidos y de esta manera poder observar la atención que presta el Administrador / Explotador que se trate, en la solución efectiva de los inconvenientes observados oportunamente.

H – ACCIONES CORRECTIVAS

Conformado el Índice de Calidad de Servicio, en aquellos casos en que un determinado Factor no alcance el valor aceptable, el ORSNA determinará la acción correctiva a implementar e instruirá al Administrador / Explotador a tal efecto, estableciendo el plazo en que la solución deberá encontrarse concretada.

