PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR
APÉNDICE 3

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

CONTRATO DE CONCESIÓN BAJO EL ESQUEMA DE ASOCIACIÓN PÚBLICO PRIVADA No [●] DE [●]

[Incluir fecha]

Tabla de Contenido

1. Introducción **3**

2. Obligatoriedad de los indicadores **3**

3. Categorías de los Indicadores **3**

3.1. Término y vigencia de aplicación de los Indicadores *3*

4. Tipología de los indicadores **4**

4.1. Indicadores de la Infraestructura Aeroportuaria Disponible *4*
4.1.1. Definición y categorización 4
4.1.2. Término de aplicación de los Indicadores de la Infraestructura Aeroportuaria Disponible 4
4.1.3. Indicadores de USO 5
4.1.4. Indicadores de NIVELES DE SERVICIO 5
4.1.4.1. Encuestas ASQ de ACI 16
4.1.5. Indicadores de ESTÁNDARES DE CALIDAD 20
4.1.6. Composición de los Indicadores de la Infraestructura Aeroportuaria Disponible 31
4.1.7. Informes de cumplimiento 33
4.1.8. Deducciones 34
4.1.9. Plazo de Cura o Tiempo Máximo de Corrección para Deducciones 39

4.2. Indicadores de Disponibilidad de las Intervenciones *43*
4.2.1. Definición y Categorización 44
4.2.2. Término de aplicación de los Indicadores de Disponibilidad de las Intervenciones 44
4.2.3. Tipología de las actuaciones a llevar a cabo 46
4.2.1. Término de aplicación de los indicadores 46
4.2.2. Indicadores de USO 47
4.2.3. Indicadores de NIVELES DE SERVICIO 47
4.2.3.1. Encuestas ASQ de ACI 58
4.2.4. Indicadores de ESTÁNDARES DE CALIDAD 62
4.2.5. Composición de los Indicadores de Disponibilidad de las Intervenciones 73
4.2.6. Informes de cumplimiento 75
4.2.7. Deducciones 76
4.2.8. Plazo de Cura o Tiempo Máximo de Corrección para Deducciones 80

5. Evolución de parámetros de mejora continua. **85**

6. Sistema de Control de Gestión **87**

BORRADOR

1. Introducción

Los **Indicadores de la Infraestructura Aeroportuaria Disponible** y los **Indicadores de Disponibilidad de las Intervenciones** tienen por objeto establecer parámetros de seguimiento de las actividades del **Concesionario** y el establecimiento de mecanismos de **Deducción** en caso de no alcanzar los niveles de cumplimiento establecidos.

2. Obligatoriedad de los indicadores

Los **Indicadores** serán de obligatorio cumplimiento para el **Concesionario** y su incumplimiento será motivo de la aplicación de **Deducciones** en la **Retribución** del **Concesionario**.

3. Categorías de los Indicadores

Los **Indicadores** están agrupados en dos categorías en función de la naturaleza de las actividades que el **Concesionario** debe realizar. Las categorías en las cuales van a estar agrupados los indicadores serán las siguientes:

1. **Indicadores de la Infraestructura Aeroportuaria Disponible.**
2. **Indicadores de la Disponibilidad de las Intervenciones**.

Adicionalmente se definen un grupo de parámetros de **Mejora Continua**, que si bien no forman parte de los indicadores sujetos a Deducciones, se consideran relevantes para evaluar la evolución de determinadas actividades desarrolladas por el **Concesionario**.

3.1. Término y vigencia de aplicación de los Indicadores

a) De conformidad con la sección 3.1.2 d) del Apéndice 1 – Parte Especial y la sección 4.1.2 del presente Apéndice, los **Indicadores de la Infraestructura Aeroportuaria Disponible** se miden mensualmente a partir de la fecha de suscripción del Acta de Entrega del Aeropuerto y hasta la fecha de suscripción del Acta de Reversión. Estos indicadores miden constantemente y de manera mensual, el cumplimiento de los requisitos de **Disponibilidad de la Infraestructura**, estos son el uso, los niveles de servicio y los estándares de calidad de la **Infraestructura Aeroportuaria Disponible**, como ésta se define en la sección 1.1 de la Parte General. A través de este grupo de Indicadores de la Infraestructura Aeroportuaria Disponible se mide el uso, los niveles de servicio y los estándares de calidad de:
   (i) La Infraestructura recibida por el Concesionario con el Acta de Entrega de la Infraestructura;
   (ii) Aquella derivada de las Intervenciones señaladas en el Apéndice 2 – Técnico que, una vez transcurrido el plazo de tres (3) meses a partir de la suscripción del Acta de Terminación de la Intervención, se entiende integrada a la **Infraestructura Aeroportuaria Disponible** y
   (iii) Todas aquellas Otras Intervenciones necesarias para que el Concesionario cumpla con los Indicadores.

BORRADOR

b) De conformidad con la sección 3.1.2 e) del Apéndice 1 – Parte Especial y la sección 4.2.2 del presente Apéndice, los **Indicadores de Disponibilidad de las Intervenciones** serán de aplicación para una de las Intervenciones, a partir del mes inmediatamente siguiente al Mes en el que se suscribe el Acta de Terminación de la respectiva Intervención y tres (3) meses después. Estos indicadores miden durante tres meses, de manera mensual, el cumplimiento de los requisitos de **Disponibilidad de la Infraestructura**, estos son el uso, los niveles de servicio y los estándares de calidad de las **Intervenciones**. A partir del cuarto (4) Mes siguiente a la fecha de suscripción del Acta de Terminación de la Intervención, se mide el cumplimiento de los requisitos de Disponibilidad de esta Intervención (uso, niveles de servicio y estándares de calidad), a través de los Indicadores de la Infraestructura Aeroportuaria Disponible, por cuanto la Intervención Disponible se entiende integrada al conjunto del Aeropuerto, es decir que hace parte de la Infraestructura Aeroportuaria Disponible, y como tal se miden los indicadores de uso, niveles de servicio y estándares de calidad definidos en la sección 4.1.3, 4.1.4 y 4.1.5 del presente Apéndice.

4. Tipología de los indicadores

4.1. Indicadores de la Infraestructura Aeroportuaria Disponible

4.1.1. Definición y categorización

Los **Indicadores de la Infraestructura Aeroportuaria Disponible** evalúan el funcionamiento de las **Infraestructuras Aeroportuarias Disponibles** así como la gestión interna del propio **Concesionario,** midiendo el uso, los niveles de servicio y los estándares de calidad. Las actividades incluidas en el funcionamiento de las **Infraestructuras Aeroportuarias Disponibles** abarcan, entre otras, el uso de la infraestructura, los servicios a los pasajeros, la limpieza e higiene, la seguridad en las operaciones, la seguridad de las personas, el funcionamiento de los sistemas y el mantenimiento y en general aquellos aspectos que están bajo la responsabilidad del **Concesionario** y que forman parte de la operación diaria de las infraestructuras aeroportuarias.

Para su evaluación se definen tres grupos de indicadores en función de su naturaleza.

- Indicadores de uso
- Indicadores de niveles de servicio
- Indicadores de estándares de calidad

4.1.2. Término de aplicación de los Indicadores de la Infraestructura Aeroportuaria Disponible

Los indicadores de Uso, Niveles de Servicio y Estándares de Calidad serán de aplicación durante el Plazo del Contrato y la Etapa de Reversión, a partir de la suscripción del Acta de Entrega del Aeropuerto y hasta la suscripción del Acta de Reversión. No obstante, el peso de cada uno de estos indicadores varía dependiendo del momento

BORRADOR

del Contrato en que se midan. Se incluye el listado de los pesos de los indicadores en cada periodo del Contrato.

4.1.3. Indicadores de USO

Los Indicadores de Uso tienen por objeto asegurar que la Infraestructura Aeroportuaria pueda ser utilizada por los usuarios y la comunidad aeroportuaria del aeropuerto. A continuación se presenta el listado de indicadores de uso que serán controlados.

Aeropuerto El Edén de Armenia:

Nº	CONCEPTO	Código	Indicador	Nivel de Cumplimiento	Unidad de Medición	Deducción	Método de Supervisión	Muestra
1	Operaciones aéreas	U-1	Se verificará el número de operaciones aéreas realizadas en el aeropuerto en el Mes	>200	Unidad	Si número de operaciones aéreas realizadas en el Mes fue menor a Z	Mediante el número de operaciones facilitado por las aerolíneas y compañías de carga	Todas las operaciones aéreas del Mes
2	Tráfico del aeropuerto	U-2	Se verificará el tráfico de pasajeros del aeropuerto en el Mes respectivo	>5.000	Pasajeros	Si número de pasajeros embarcados más el número de pasajeros desembarcados en el Mes fue menor a Y	Mediante el número de pasajeros facilitado por las aerolíneas	Todos los pasajeros embarcados y desembarcados del Mes

Aeropuerto Benito Salas Vargas de Neiva:

Nº	CONCEPTO	Código	Indicador	Nivel de Cumplimiento	Unidad de Medición	Deducción	Método de Supervisión	Muestra
1	Operaciones aéreas	U-1	Se verificará el número de operaciones aéreas realizadas en el aeropuerto en el Mes	>150	Unidad	Si número de operaciones aéreas realizadas en el Mes fue menor a Z	Mediante el número de operaciones facilitado por las aerolíneas y compañías de carga	Todas las operaciones aéreas del Mes
2	Tráfico del aeropuerto	U-2	Se verificará el tráfico de pasajeros del aeropuerto en el Mes respectivo	>3.500	Pasajeros	Si número de pasajeros embarcados más el número de pasajeros desembarcados en el Mes fue menor a Y	Mediante el número de pasajeros facilitado por las aerolíneas	Todos los pasajeros embarcados y desembarcados del Mes

Aeropuerto Guillermo León Valencia de Popayán:

Nº	CONCEPTO	Código	Indicador	Nivel de Cumplimiento	Unidad de Medición	Deducción	Método de Supervisión	Muestra
1	Operaciones aéreas	U-1	Se verificará el número de operaciones aéreas realizadas en el aeropuerto en el Mes	>100	Unidad	Si número de operaciones aéreas realizadas en el Mes fue menor a Z	Mediante el número de operaciones facilitado por las aerolíneas y compañías de carga	Todas las operaciones aéreas del Mes
2	Tráfico del aeropuerto	U-2	Se verificará el tráfico de pasajeros del aeropuerto en el Mes respectivo	>3.000	Pasajeros	Si número de pasajeros embarcados más el número de pasajeros desembarcados en el Mes fue menor a Y	Mediante el número de pasajeros facilitado por las aerolíneas	Todos los pasajeros embarcados y desembarcados del Mes

4.1.4. Indicadores de NIVELES DE SERVICIO

Los Indicadores de Niveles de Servicio tienen por objeto asegurar que el servicio prestado a los pasajeros, usuarios y compañías aéreas sea de una alta calidad. Los Indicadores de Niveles de Servicio incluirán conceptos tales como tiempo de espera en control de seguridad, resolución de reclamaciones, funcionamiento de todos los sistemas de los aeropuertos de forma adecuada, servicios de asistencia a pasajeros, etc.

Los Indicadores de Niveles de Servicio incluyen igualmente la realización **mensual** de las encuestas de satisfacción del cliente. El contenido de las encuestas y la realización de las mismas seguirán las indicaciones de la ACI (Airport Council International) en su programa ASQ de evaluación de la calidad de los servicios en los aeropuertos. No

BORRADOR

obstante la realización de las encuestas tendrá por objeto únicamente la evaluación del nivel de servicio de cada aeropuerto para el cálculo del indicador correspondiente. Independientemente el aeropuerto podrá formar parte del programa ASQ de ACI si lo estima oportuno.

Las encuestas serán realizadas por la **Interventoría**, ya sea directamente por sus funcionarios o a través de un subcontrato con una empresa. En todo caso, la empresa trabajará bajo las indicaciones de la **Interventoría**. El valor de los servicios asociados a las encuestas, independientemente de quien las realice, se encuentran incluidos en el valor de la **Interventoría**. A continuación se presenta el listado de indicadores de niveles de servicio que serán controlados y un ejemplo del modelo de cuestionario de ASQ que recomienda la ACI.

BORRADOR

Aeropuerto El Edén de Armenia: Indicadores de Niveles de Servicio

Nº	CONCEPTO	Código	Indicador	Nivel de Cumplimiento	Unidad de Medición	Deducción	Método de Supervisión	Muestra
3	Encuestas de satisfacción del cliente	NS-1	El nivel de satisfacción general de los pasajeros transmitido a través de las encuestas de satisfacción al cliente de ACI (ASQ) se medirá en una escala de 1 a 5. (360 encuestas al trimestre por cada aeropuerto)	>3,35 sobre 5	Baremo de 1 a 5 en las respuestas a las preguntas	Si (Valor medio de encuestas ACI realizadas)<3,35	Encuestas a pasajeros	120 Encuestas por mes o la recomendación de la ACI
4	Tiempo en colas de seguridad nivel 1	NS-2	Tiempo desde que el pasajero llega a la cola de seguridad hasta que deposita sus objetos personales en la mesa con bandejas situada antes de las máquinas de Rx. (la cola entre la zona de recogida de bandejas y las máquinas de RX no permitirá agrupar más de 5 pasajeros).	20 minutos en el 95% de las ocasiones	Minutos	Si (Pasajeros con tiempo en cola <20 min)/(Pasajeros totales controlados)<95%	Observaciones directas in situ	1% de pasajeros de salida
5	Tiempo en colas de seguridad nivel 2	NS-3	Tiempo desde que el pasajero llega a la cola de seguridad hasta que deposita sus objetos personales en la mesa con bandejas situada antes de las máquinas de Rx. (la cola entre la zona de deposito de bandejas y las máquinas de RX no permitirá agrupar más de 5 pasajeros).	35 minutos en el 100% de las ocasiones	Minutos	Si (Pasajeros con tiempo en cola <35 min)/(Pasajeros totales controlados)<100%	Observaciones directas in situ	1% de pasajeros de salida
6	Tiempo entrega PRIMERA maleta nivel 1	NS-4	Tiempo de entrega en cinta de equipaje de la primera maleta desde la hora en que la aeronave se detiene en el estacionamiento.	15 minutos o menos en el 95% de las ocasiones	Minutos desde la hora de parada en el estacionamiento	Si (Nº vuelos con tiempo de entrega 1ª maleta <15 min)/(Nº vuelos controlados) <95%	Observaciones directas in situ o mediante sistema de control automático	5% de la población de vuelos. Muestra aleatoria de vuelos.
7	Tiempo entrega PRIMERA maleta nivel 2	NS-5	Tiempo de entrega en cinta de equipaje de la primera maleta desde la hora en que la aeronave se detiene en el estacionamiento.	25 minutos o menos en el 100% de las ocasiones	Minutos desde la hora de parada en el estacionamiento	Si (Nº vuelos con tiempo de entrega 1ª maleta <25 min)/(Nº vuelos controlados) <100%	Observaciones directas in situ o mediante sistema de control automático	5% de la población de vuelos. Muestra aleatoria de vuelos.
8	Tiempo entrega ÚLTIMA maleta nivel 1	NS-6	Tiempo de entrega en cinta de equipaje de la última maleta desde la hora en que la aeronave se detiene en el estacionamiento.	35 minutos o menos en el 95% de las ocasiones	Minutos desde la hora de parada en el estacionamiento	Si (Nº vuelos con tiempo de entrega última maleta <35 min)/(Nº vuelos controlados) <95%	Observaciones directas in situ o mediante sistema de control automático	5% de la población de vuelos. Muestra aleatoria de vuelos.
9	Tiempo entrega ÚLTIMA maleta nivel 2	NS-7	Tiempo de entrega en cinta de equipaje de la última maleta desde la hora en que la aeronave se detiene en el estacionamiento.	40 minutos o menos en el 100% de las ocasiones	Minutos desde la hora de parada en el estacionamiento	Si (Nº vuelos con tiempo de entrega última maleta <40 min)/(Nº vuelos controlados) <100%	Observaciones directas in situ o mediante sistema de control automático	5% de la población de vuelos. Muestra aleatoria de vuelos.
10	Servicio de respuesta a reclamaciones	NS-8	El servicio de atención a pasajeros dará respuesta a las reclamaciones realizadas al Aeropuerto vía escrita en un plazo máximo de 10 días desde el día en la que se recibe la reclamación. Todas las reclamaciones generarán un escrito de respuesta al pasajero. (aquellas relacionadas con la actividad del concesionario)	98%	días	Si (Nº de reclamaciones respondidas en 10 días)/(Nº total de reclamaciones) <98%	Mediante un sistema de registro de gestión de reclamaciones. Cada reclamación recibida, vía web o vía escrita en el aeropuerto a través de los mostradores de información, llevará asignado un número de registro que entre otros aspectos incluya la fecha y la hora de recepción de la reclamación. El Concesionario deberá de emitir un informe de respuesta por cada reclamación informando sobre las medidas a poner en marcha. Se dispondrá de un **programa de registro y gestión de reclamaciones** accesible por parte de la interventoría. Todas las reclamaciones serán escaneadas en formato PDF incluyendo el número de registro. Se emitirá un informe mensual sobre el número de reclamaciones y el tiempo de respuesta. Sólo se tendrán en cuenta aquellas reclamaciones que son referidas al propio aeropuerto y actividades bajo control del concesionario. Reclamaciones de las compañías aéreas o colectivos que no son responsabilidad del concesionario (policía, aduanas) no serán tenidas en consideración para el cálculo del indicador	100% de las reclamaciones

BORRADOR

Nº	CONCEPTO	Código	Indicador	Nivel de Cumplimiento	Unidad de Medición	Deducción	Método de Supervisión	Muestra
11	Oferta comercial del aeropuerto	NS-9	Se asegurará que los establecimientos de comidas del aeropuerto en la zona de embarque permanezcan abiertos y con personal de asistencia disponible al menos durante todo el horario operativo del aeropuerto, y en el caso de que existan vuelos retrasados, el horario se ampliará con un límite de: 2 horas más de la hora estimada de cierre o la hora de inicio de embarque del vuelo retrasado (lo que ocurra antes).	100%	Se comprobará el horario de apertura de los establecimientos mediante auditorías in situ	En caso de que se detecte un cierre antes de la hora se aplicará una deducción del 50% de la remuneración en dicho periodo y en el caso de una segunda detección en el mismo mes, la deducción será de un 100% (ya sea un día con retraso o un día normal con todos los vuelos con salida en hora).	Mediante mediante observaciones directas de la hora de apertura o cierre de establecimientos. Solo se permitirá un margen de 5 minutos respecto a la hora real de apertura o cierre. Se presentarán fotografías que incluyen fecha y hora para demostrar el estado del establecimiento.	10 muestras al mes
12	Mantenimiento correctivo	NS-10	Se define como MTBF tiempo entre dos fallas y el MTTR al tiempo de reparación de una falla todo ello medido en horas. El indicador de Mantenimiento correctivo vendrá de la fórmula (%): MTBF/(MTBF+MTTR)	85%	Se comprobará el tiempo en que un equipo se encuentra fuera de servicio por un mantenimiento que no es preventivo y el número de horas entre dos fallas o el tiempo	Si (MTBF)/(MTBF + MTTR) <95%	Se revisarán todas las órdenes de trabajo de mantenimiento correctivo y el tiempo en su reparación	100%
13	Mantenimiento general	NS-11	El concesionario realizará todas las actividades planificadas (Orden de Trabajo) de mantenimiento en un 99% de las ocasiones	99%	Se comprobará el número de orden de trabajo realizadas y el número de orden de trabajo previstas	Si (Nº actividades mantenimiento realizadas)/(Nº actividades totales de mantenimiento) <99%	Se recibirá el listado de órdenes de trabajo del mes siguiente antes del día 1 del mes siguiente, y a final de mes se comprobará con las órdenes de trabajo qué OT se han realizado y cuáles no	100%
14	Servicio de Limpieza. Programación	NS-12	Se realizarán auditorías para comprobar que el programa de limpieza incluido en el apéndice de operaciones se cumple. Se comprobarán los partes de limpieza que incluirán la hora de realización de la limpieza y la firma de la persona que lo ha realizado. La realización de la limpieza se considerará realizada cuando se hayan cumplido todos los puntos incluidos en el listado de chequeo de limpieza.	100%	Se comprobarán los partes de servicio firmado de todas las dependencias objeto de limpieza y la realización del chequeo de limpieza.	Más de 15 incumplimientos en la programación de las tareas o en el cumplimiento del chequeo llevará a un 100% de deducción.	Mediante comprobación del cuadrante de turnos de los equipos de trabajo REALIZADOS	100%
15	Nivel de servicio IATA en el Edificio Terminal de Pasajeros	NS-13	Mantenimiento de un nivel de servicio IATA C o superior (Nivel B o Nivel A) en la Terminal de Pasajeros. El concesionario deberá presentar cada mes la valoración, utilizando la metodología de análisis de niveles de calidad de IATA más actualizada, del nivel de calidad de IATA ofrecido en cada una de las estancias y elementos de la Terminal de Pasajeros para la hora punta de pasajeros estimada en ese mes. En concreto, se debe indicar el Nivel de Servicio IATA ofrecido en: las áreas de sala de salidas, colas de embarque, número de mostradores de facturación, colas de control de pasaporte, colas de control de seguridad, número de arcos y máquinas de RX de control de equipaje de mano, inmigración, área de salas de embarque, número de salas de embarque, número de cintas de recogida de equipaje, área para la zona de recogida de equipaje, área para el control de aduana, área para el control de pasaportes en llegadas y área de llegadas.	100%	Cada mes el concesionario emitirá un informe especificando, para la Décima (10ª) Hora de mayor tráfico de pasajeros de ese mes, que será calculada en base a las estadísticas reales, qué nivel de servicio se ha ofrecido a los pasajeros en las distintas estancias de la terminal y zonas de proceso de pasajeros.	100% Si se demuestra que todos estos espacios y elementos puntuales ofrecieron un nivel de calidad IATA C o superior (nivel A o Nivel B) no habrá deducción por este indicador. 50% Si 1 o 2 parámetros determinan que el nivel de calidad IATA llegó a ser D, E o F entonces de deducirá 0% Si hay 3 o más parámetros en los que el nivel de calidad IATA llegó a ser D, E o F.	El interventor comprobará la validez del informe documentado realizado por el Concesionario, y que debe describir el nivel de servicio, y comprobará también los valores de hora punta de pasajeros utilizados en los cálculos y los valores obtenidos para cada estancia y área de proceso de pasajeros.	100%
16	Mejora de la Capacidad del Campo de Vuelo (Área de Movimiento) en operaciones de aeronaves /hora.	NS-14	Cada mes el concesionario debe desarrollar un informe sobre la capacidad del campo de vuelo, especificando por un lado pista y calles de rodaje, y por otro las distintas plataformas de estacionamiento del aeropuerto. El parámetro de cálculo será el AHP (aeronaves/hora punta) teniendo en cuenta la mezcla de aeronaves que corresponda en cada caso de acuerdo a la mezcla real de cada mes. Este informe debe mostrar que la capacidad de cada uno de los subsistemas es mayor de la demanda registrada en un valor de al menos un 10%.	100%	Cada mes el concesionario emitirá un informe especificando cual fue la demanda en Aeronaves Hora/Punta del sistema pista + calles de rodaje y de las distintas plataformas de estacionamiento.	La capacidad del Campo de Vuelo debe ser al menos un 10% superior a la demanda atendida en hora punta durante cada mes. Este valor se calculará por un lado para pista y calles de rodaje, y por otro para cada una de las plataformas del aeropuerto	El interventor comprobará la validez del informe documentado realizado por el Concesionario, y que debe describir el nivel de servicio, y comprobará también los valores de hora punta de pasajeros utilizados en los cálculos y los valores obtenidos para cada estancia y área de proceso de pasajeros. AHP: Aeronaves Hora Punta, es el número de operaciones de aeronaves que se producen en la hora de mayor tráfico dentro de un periodo temporal (por ejemplo un mes natural y considerando la hora punta como el periodo continuo de 60 minutos de mayor tráfico del mes). Se entiende por una operación tanto una llegada como una salida de aeronave. Este valor puede ser diferente en el sistema pista y calles de rodaje, así como en cada una de las plataformas de estacionamiento. La AHP debe empezar en hora cerrada (X:00) y no en hora media (X:30) para que no exista la posibilidad de medir el indicador en escenarios distintos.	100%

NOTA: Indicador Nivel de Servicio No 15 - Nivel de Servicio IATA. Si bien se propone que se haga la valoración utilizando la metodología de análisis de niveles de calidad de IATA más actualizada, es necesario regular que tanto el Interventor como el Concesionario utilicen la misma metodología, previo un acuerdo entre estos de cuál será la metodología y garantizando pleno conocimiento de su implementación.

BORRADOR

NOTA: Indicador Nivel de Servicio No 16 –Debe acordarse entre el concesionario y el interventor la metodología específica (método Horonchef, software SIMMOD Pro, etc.) que será utilizada para estos cálculos al inicio de la concesión.

BORRADOR

Aeropuerto Benito Salas Vargas de Neiva: Indicadores de Niveles de Servicio

Nº	CONCEPTO	Código	Indicador	Nivel de Cumplimiento	Unidad de Medición	Deducción	Método de Supervisión	Muestra
3	Encuestas de satisfacción del cliente	NS-1	El nivel de satisfacción general de los pasajeros transmitido a través de las encuestas de satisfacción al cliente de ACI (ASQ) se medirá en una escala de 1 a 5. (360 encuestas al trimestre por cada aeropuerto)	>3,35 sobre 5	Baremo de 1 a 5 en las respuestas a las preguntas	Si (Valor medio de encuestas ACI realizadas)<3,35	Encuestas a pasajeros	120 Encuestas por mes o la recomendación de la ACI
4	Tiempo en colas de seguridad nivel 1	NS-2	Tiempo desde que el pasajero llega a la cola de seguridad hasta que deposita sus objetos personales en la mesa con bandejas situada antes de las máquinas de Rx. (la cola entre la zona de recogida de bandejas y las máquinas de RX no permitirá agrupar más de 5 pasajeros).	20 minutos en el 95% de las ocasiones	Minutos	Si (Pasajeros con tiempo en cola <20 min)/(Pasajeros totales controlados)<95%	Observaciones directas in situ	1% de pasajeros de salida
5	Tiempo en colas de seguridad nivel 2	NS-3	Tiempo desde que el pasajero llega a la cola de seguridad hasta que deposita sus objetos personales en la mesa con bandejas situada antes de las máquinas de Rx. (la cola entre la zona de deposito de bandejas y las máquinas de RX no permitirá agrupar más de 5 pasajeros).	35 minutos en el 100% de las ocasiones	Minutos	Si (Pasajeros con tiempo en cola <35 min)/(Pasajeros totales controlados)<100%	Observaciones directas in situ	1% de pasajeros de salida
6	Tiempo entrega PRIMERA maleta nivel 1	NS-4	Tiempo de entrega en cinta de equipaje de la primera maleta desde la hora en que la aeronave se detiene en el estacionamiento.	15 minutos o menos en el 95% de las ocasiones	Minutos desde la hora de parada en el estacionamiento	Si (Nº vuelos con tiempo de entrega 1ª maleta <15 min)/(Nº vuelos controlados) <95%	Observaciones directas in situ o mediante sistema de control automático	5% de la población de vuelos. Muestra aleatoria de vuelos.
7	Tiempo entrega PRIMERA maleta nivel 2	NS-5	Tiempo de entrega en cinta de equipaje de la primera maleta desde la hora en que la aeronave se detiene en el estacionamiento.	25 minutos o menos en el 100% de las ocasiones	Minutos desde la hora de parada en el estacionamiento	Si (Nº vuelos con tiempo de entrega 1ª maleta <25 min)/(Nº vuelos controlados) <100%	Observaciones directas in situ o mediante sistema de control automático	5% de la población de vuelos. Muestra aleatoria de vuelos.
8	Tiempo entrega ÚLTIMA maleta nivel 1	NS-6	Tiempo de entrega en cinta de equipaje de la última maleta desde la hora en que la aeronave se detiene en el estacionamiento.	35 minutos o menos en el 95% de las ocasiones	Minutos desde la hora de parada en el estacionamiento	Si (Nº vuelos con tiempo de entrega última maleta <35 min)/(Nº vuelos controlados) <95%	Observaciones directas in situ o mediante sistema de control automático	5% de la población de vuelos. Muestra aleatoria de vuelos.
9	Tiempo entrega ÚLTIMA maleta nivel 2	NS-7	Tiempo de entrega en cinta de equipaje de la última maleta desde la hora en que la aeronave se detiene en el estacionamiento.	40 minutos o menos en el 100% de las ocasiones	Minutos desde la hora de parada en el estacionamiento	Si (Nº vuelos con tiempo de entrega última maleta <40 min)/(Nº vuelos controlados) <100%	Observaciones directas in situ o mediante sistema de control automático	5% de la población de vuelos. Muestra aleatoria de vuelos.
10	Servicio de respuesta a reclamaciones	NS-8	El servicio de atención a pasajeros dará respuesta a las reclamaciones realizadas al Aeropuerto vía escrita en un plazo máximo de 10 días desde el día en la que se recibe la reclamación. Todas las reclamaciones generarán un escrito de respuesta al pasajero. (aquellas relacionadas con la actividad del concesionario)	98%	días	Si (Nº de reclamaciones respondidas en 10 días)/(Nº total de reclamaciones) <98%	Mediante un sistema de registro de gestión de reclamaciones. Cada reclamación recibida, vía web o vía escrita en el aeropuerto a través de los mostradores de información, llevará asignado un número de registro que entre otros aspectos incluya la fecha y la hora de recepción de la reclamación. El Concesionario deberá de emitir un informe de respuesta por cada reclamación informando sobre las medidas a poner en marcha. Se dispondrá de un **programa de registro y gestión de reclamaciones** accesible por parte de la interventoría. Todas las reclamaciones serán escaneadas en formato PDF incluyendo el número de registro. Se emitirá un informe mensual sobre el número de reclamaciones y el tiempo de respuesta. Sólo se tendrán en cuenta aquellas reclamaciones que son referidas al propio aeropuerto y actividades bajo control del concesionario. Reclamaciones de las compañías aéreas o colectivos que no son responsabilidad del concesionario (policía, aduanas) no serán tenidas en consideración para el cálculo del indicador	100% de las reclamaciones

BORRADOR

Nº	CONCEPTO	Código	Indicador	Nivel de Cumplimiento	Unidad de Medición	Deducción	Método de Supervisión	Muestra
11	Oferta comercial del aeropuerto	NS-9	Se asegurará que los establecimientos de comidas del aeropuerto en la zona de embarque permanezcan abiertos y con personal de asistencia disponible al menos durante todo el horario operativo del aeropuerto, y en el caso de que existan vuelos retrasados, el horario se ampliará con un límite de: 2 horas más de la hora estimada de cierre o la hora de inicio de embarque del vuelo retrasado (lo que ocurra antes).	100%	Se comprobará el horario de apertura de los establecimientos mediante auditorías in situ	En caso de que se detecte un cierre antes de la hora se aplicará una deducción del 50% de la remuneración en dicho periodo y en el caso de una segunda detección en el mismo mes, la deducción será de un 100% (ya sea un día con retraso o un día normal con todos los vuelos con salida en hora).	Mediante mediante observaciones directas de la hora de apertura o cierre de establecimientos. Solo se permitirá un margen de 5 minutos respecto a la hora real de apertura o cierre. Se presentarán fotografías que incluyen fecha y hora para demostrar el estado del establecimiento.	10 muestras al mes
12	Mantenimiento correctivo	NS-10	Se define como MTBF tiempo entre dos fallas y el MTTR al tiempo de reparación de una falla todo ello medido en horas. El indicador de Mantenimiento correctivo vendrá de la fórmula (%): MTBF/(MTBF+MTTR)	85%	Se comprobará el tiempo en que un equipo se encuentra fuera de servicio por un mantenimiento que no es preventivo y el número de horas entre dos fallas o el tiempo	Si (MTBF)/(MTBF + MTTR) <95%	Se revisarán todas las órdenes de trabajo de mantenimiento correctivo y el tiempo en su reparación	100%
13	Mantenimiento general	NS-11	El concesionario realizará todas las actividades planificadas (Orden de Trabajo) de mantenimiento en un 99% de las ocasiones	99%	Se comprobará el número de orden de trabajo realizadas y el número de orden de trabajo previstas	Si (Nº actividades mantenimiento realizadas)/(Nº actividades totales de mantenimiento) <99%	Se recibirá el listado de órdenes de trabajo del mes siguiente antes del día 1 del mes siguiente, y a final de mes se comprobará con las órdenes de trabajo qué OT se han realizado y cuáles no	100%
14	Servicio de Limpieza. Programación	NS-12	Se realizarán auditorías para comprobar que el programa de limpieza incluido en el apéndice de operaciones se cumple. Se comprobarán los partes de limpieza que incluirán la hora de realización de la limpieza y la firma de la persona que lo ha realizado. La realización de la limpieza se considerará realizada cuando se hayan cumplido todos los puntos incluidos en el listado de chequeo de limpieza.	100%	Se comprobarán los partes de servicio firmado de todas las dependencias objeto de limpieza y la realización del chequeo de limpieza.	Más de 15 incumplimientos en la programación de las tareas o en el cumplimiento del chequeo llevará a un 100% de deducción.	Mediante comprobación del cuadrante de turnos de los equipos de trabajo REALIZADOS	100%
15	Nivel de servicio IATA en el Edificio Terminal de Pasajeros	NS-13	Mantenimiento de un nivel de servicio IATA C o superior (Nivel B o Nivel A) en la Terminal de Pasajeros. El concesionario deberá presentar cada mes la valoración, utilizando la metodología de análisis de niveles de calidad de IATA más actualizada, del nivel de calidad de IATA ofrecido en cada una de las estancias y elementos de la Terminal de Pasajeros para la hora punta de pasajeros estimada en ese mes. En concreto, se debe indicar el Nivel de Servicio IATA ofrecido en: las áreas de sala de salidas, colas de embarque, número de mostradores de facturación, colas de control de pasaporte, colas de control de seguridad, número de arcos y máquinas de RX de control de equipaje de mano, inmigración, área de salas de embarque, número de salas de embarque, número de cintas de recogida de equipaje, área para la zona de recogida de equipaje, área para el control de aduana, área para el control de pasaportes en llegadas y área de llegadas.	100%	Cada mes el concesionario emitirá un informe especificando, para la Décima (10ª) Hora de mayor tráfico de pasajeros de ese mes, que será calculada en base a las estadísticas reales, qué nivel de servicio se ha ofrecido a los pasajeros en las distintas estancias de la terminal y zonas de proceso de pasajeros.	100% Si se demuestra que todos estos espacios y elementos puntuales ofrecieron un nivel de calidad IATA C o superior (nivel A o Nivel B) no habrá deducción por este indicador. 50% Si 1 o 2 parámetros determinan que el nivel de calidad IATA llegó a ser D, E o F entonces de deducirá 0% Si hay 3 o más parámetros en los que el nivel de calidad IATA llegó a ser D, E o F.	El interventor comprobará la validez del informe documentado realizado por el Concesionario, y que debe describir el nivel de servicio, y comprobará también los valores de hora punta de pasajeros utilizados en los cálculos y los valores obtenidos para cada estancia y área de proceso de pasajeros.	100%
16	Mejora de la Capacidad del Campo de Vuelo (Área de Movimiento) en operaciones de aeronaves /hora.	NS-14	Cada mes el concesionario debe desarrollar un informe sobre la capacidad del campo de vuelo, especificando por un lado pista y calles de rodaje, y por otro las distintas plataformas de estacionamiento del aeropuerto. El parámetro de cálculo será el AHP (aeronaves/hora punta) teniendo en cuenta la mezcla de aeronaves que corresponda en cada caso de acuerdo a la mezcla real de cada mes. Este informe debe mostrar que la capacidad de cada uno de los subsistemas es mayor de la demanda registrada en un valor de al menos un 10%.	100%	Cada mes el concesionario emitirá un informe especificando cual fue la demanda en Aeronaves Hora/Punta del sistema pista + calles de rodaje y de las distintas plataformas de estacionamiento.	La capacidad del Campo de Vuelo debe ser al menos un 10% superior a la demanda atendida en hora punta durante cada mes. Este valor se calculará por un lado para pista y calles de rodaje, y por otro para cada una de las plataformas del aeropuerto	El interventor comprobará la validez del informe documentado realizado por el Concesionario, y que debe describir el nivel de servicio, y comprobará también los valores de hora punta de pasajeros utilizados en los cálculos y los valores obtenidos para cada estancia y área de proceso de pasajeros. AHP: Aeronaves Hora Punta, es el número de operaciones de aeronaves que se producen en la hora de mayor tráfico dentro de un periodo temporal (por ejemplo un mes natural y considerando la hora punta como el periodo continuo de 60 minutos de mayor tráfico del mes). Se entiende por una operación tanto una llegada como una salida de aeronave. Este valor puede ser diferente en el sistema pista y calles de rodaje, así como en cada una de las plataformas de estacionamiento. La AHP debe empezar en hora cerrada (X:00) y no en hora media (X:30) para que no exista la posibilidad de medir el indicador en escenarios distintos.	100%

NOTA: Indicador Nivel de Servicio No 15 - Nivel de Servicio IATA. Si bien se propone que se haga la valoración utilizando la metodología de análisis de niveles de calidad de IATA más actualizada, es necesario regular que tanto el Interventor como el Concesionario utilicen la misma metodología, previo un acuerdo entre estos de cuál será la metodología y garantizando pleno conocimiento de su implementación.

BORRADOR

NOTA: Indicador Nivel de Servicio No 16 –Debe acordarse entre el concesionario y el interventor la metodología específica (método Horonchef, software SIMMOD Pro, etc.) que será utilizada para estos cálculos al inicio de la concesión.

BORRADOR

Aeropuerto Guillermo León Valencia de Popayán: Indicadores de Niveles de Servicio

Nº	CONCEPTO	Código	Indicador	Nivel de Cumplimiento	Unidad de Medición	Deducción	Método de Supervisión	Muestra
3	Encuestas de satisfacción del cliente	NS-1	El nivel de satisfacción general de los pasajeros transmitido a través de las encuestas de satisfacción al cliente de ACI (ASQ) se medirá en una escala de 1 a 5. (360 encuestas al trimestre por cada aeropuerto)	>3,35 sobre 5	Baremo de 1 a 5 en las respuestas a las preguntas	Si (Valor medio de encuestas ACI realizadas)<3,35	Encuestas a pasajeros	120 Encuestas por mes o la recomendación de la ACI
4	Tiempo en colas de seguridad nivel 1	NS-2	Tiempo desde que el pasajero llega a la cola de seguridad hasta que deposita sus objetos personales en la mesa con bandejas situada antes de las máquinas de Rx. (la cola entre la zona de recogida de bandejas y las máquinas de RX no permitirá agrupar más de 5 pasajeros).	20 minutos en el 95% de las ocasiones	Minutos	Si (Pasajeros con tiempo en cola <20 min)/(Pasajeros totales controlados)<95%	Observaciones directas in situ	1% de pasajeros de salida
5	Tiempo en colas de seguridad nivel 2	NS-3	Tiempo desde que el pasajero llega a la cola de seguridad hasta que deposita sus objetos personales en la mesa con bandejas situada antes de las máquinas de Rx. (la cola entre la zona de deposito de bandejas y las máquinas de RX no permitirá agrupar más de 5 pasajeros).	35 minutos en el 100% de las ocasiones	Minutos	Si (Pasajeros con tiempo en cola <35 min)/(Pasajeros totales controlados)<100%	Observaciones directas in situ	1% de pasajeros de salida
6	Tiempo entrega PRIMERA maleta nivel 1	NS-4	Tiempo de entrega en cinta de equipaje de la primera maleta desde la hora en que la aeronave se detiene en el estacionamiento.	15 minutos o menos en el 95% de las ocasiones	Minutos desde la hora de parada en el estacionamiento	Si (Nº vuelos con tiempo de entrega 1ª maleta <15 min)/(Nº vuelos controlados) <95%	Observaciones directas in situ o mediante sistema de control automático	5% de la población de vuelos. Muestra aleatoria de vuelos.
7	Tiempo entrega PRIMERA maleta nivel 2	NS-5	Tiempo de entrega en cinta de equipaje de la primera maleta desde la hora en que la aeronave se detiene en el estacionamiento.	25 minutos o menos en el 100% de las ocasiones	Minutos desde la hora de parada en el estacionamiento	Si (Nº vuelos con tiempo de entrega 1ª maleta <25 min)/(Nº vuelos controlados) <100%	Observaciones directas in situ o mediante sistema de control automático	5% de la población de vuelos. Muestra aleatoria de vuelos.
8	Tiempo entrega ÚLTIMA maleta nivel 1	NS-6	Tiempo de entrega en cinta de equipaje de la última maleta desde la hora en que la aeronave se detiene en el estacionamiento.	35 minutos o menos en el 95% de las ocasiones	Minutos desde la hora de parada en el estacionamiento	Si (Nº vuelos con tiempo de entrega última maleta <35 min)/(Nº vuelos controlados) <95%	Observaciones directas in situ o mediante sistema de control automático	5% de la población de vuelos. Muestra aleatoria de vuelos.
9	Tiempo entrega ÚLTIMA maleta nivel 2	NS-7	Tiempo de entrega en cinta de equipaje de la última maleta desde la hora en que la aeronave se detiene en el estacionamiento.	40 minutos o menos en el 100% de las ocasiones	Minutos desde la hora de parada en el estacionamiento	Si (Nº vuelos con tiempo de entrega última maleta <40 min)/(Nº vuelos controlados) <100%	Observaciones directas in situ o mediante sistema de control automático	5% de la población de vuelos. Muestra aleatoria de vuelos.
10	Servicio de respuesta a reclamaciones	NS-8	El servicio de atención a pasajeros dará respuesta a las reclamaciones realizadas al Aeropuerto vía escrita en un plazo máximo de 10 días desde el día en la que se recibe la reclamación. Todas las reclamaciones generarán un escrito de respuesta al pasajero. (aquellas relacionadas con la actividad del concesionario)	98%	días	Si (Nº de reclamaciones respondidas en 10 días)/(Nº total de reclamaciones) <98%	Mediante un sistema de registro de gestión de reclamaciones. Cada reclamación recibida, vía web o vía escrita en el aeropuerto a través de los mostradores de información, llevará asignado un número de registro que entre otros aspectos incluya la fecha y la hora de recepción de la reclamación. El Concesionario deberá de emitir un informe de respuesta por cada reclamación informando sobre las medidas a poner en marcha. Se dispondrá de un **programa de registro y gestión de reclamaciones** accesible por parte de la interventoría. Todas las reclamaciones serán escaneadas en formato PDF incluyendo el número de registro. Se emitirá un informe mensual sobre el número de reclamaciones y el tiempo de respuesta. Sólo se tendrán en cuenta aquellas reclamaciones que son referidas al propio aeropuerto y actividades bajo control del concesionario. Reclamaciones de las compañías aéreas o colectivos que no son responsabilidad del concesionario (policía, aduanas) no serán tenidas en consideración para el cálculo del indicador	100% de las reclamaciones

BORRADOR

Nº	CONCEPTO	Código	Indicador	Nivel de Cumplimiento	Unidad de Medición	Deducción	Método de Supervisión	Muestra
11	Oferta comercial del aeropuerto	NS-9	Se asegurará que los establecimientos de comidas del aeropuerto en la zona de embarque permanezcan abiertos y con personal de asistencia disponible al menos durante todo el horario operativo del aeropuerto, y en el caso de que existan vuelos retrasados, el horario se ampliará con un límite de: 2 horas más de la hora estimada de cierre o la hora de inicio de embarque del vuelo retrasado (lo que ocurra antes).	100%	Se comprobará el horario de apertura de los establecimientos mediante auditorías in situ	En caso de que se detecte un cierre antes de la hora se aplicará una deducción del 50% de la remuneración en dicho periodo y en el caso de una segunda detección en el mismo mes, la deducción será de un 100% (ya sea un día con retraso o un día normal con todos los vuelos con salida en hora).	Mediante mediante observaciones directas de la hora de apertura o cierre de establecimientos. Solo se permitirá un margen de 5 minutos respecto a la hora real de apertura o cierre. Se presentarán fotografías que incluyen fecha y hora para demostrar el estado del establecimiento.	10 muestras al mes
12	Mantenimiento correctivo	NS-10	Se define como MTBF tiempo entre dos fallas y el MTTR al tiempo de reparación de una falla todo ello medido en horas. El indicador de Mantenimiento correctivo vendrá de la fórmula (%): MTBF/(MTBF+MTTR)	85%	Se comprobará el tiempo en que un equipo se encuentra fuera de servicio por un mantenimiento que no es preventivo y el número de horas entre dos fallas o el tiempo	Si (MTBF)/(MTBF + MTTR) <95%	Se revisarán todas las órdenes de trabajo de mantenimiento correctivo y el tiempo en su reparación	100%
13	Mantenimiento general	NS-11	El concesionario realizará todas las actividades planificadas (Orden de Trabajo) de mantenimiento en un 99% de las ocasiones	99%	Se comprobará el número de orden de trabajo realizadas y el número de orden de trabajo previstas	Si (Nº actividades mantenimiento realizadas)/(Nº actividades totales de mantenimiento) <99%	Se recibirá el listado de órdenes de trabajo del mes siguiente antes del día 1 del mes siguiente, y a final de mes se comprobará con las órdenes de trabajo qué OT se han realizado y cuáles no	100%
14	Servicio de Limpieza. Programación	NS-12	Se realizarán auditorías para comprobar que el programa de limpieza incluido en el apéndice de operaciones se cumple. Se comprobarán los partes de limpieza que incluirán la hora de realización de la limpieza y la firma de la persona que lo ha realizado. La realización de la limpieza se considerará realizada cuando se hayan cumplido todos los puntos incluidos en el listado de chequeo de limpieza.	100%	Se comprobarán los partes de servicio firmado de todas las dependencias objeto de limpieza y la realización del chequeo de limpieza.	Más de 15 incumplimientos en la programación de las tareas o en el cumplimiento del chequeo llevará a un 100% de deducción.	Mediante comprobación del cuadrante de turnos de los equipos de trabajo REALIZADOS	100%
15	Nivel de servicio IATA en el Edificio Terminal de Pasajeros	NS-13	Mantenimiento de un nivel de servicio IATA C o superior (Nivel B o Nivel A) en la Terminal de Pasajeros. El concesionario deberá presentar cada mes la valoración, utilizando la metodología de análisis de niveles de calidad de IATA más actualizada, del nivel de calidad de IATA ofrecido en cada una de las estancias y elementos de la Terminal de Pasajeros para la hora punta de pasajeros estimada en ese mes. En concreto, se debe indicar el Nivel de Servicio IATA ofrecido en: las áreas de sala de salidas, colas de embarque, número de mostradores de facturación, colas de control de pasaporte, colas de control de seguridad, número de arcos y máquinas de RX de control de equipaje de mano, inmigración, área de salas de embarque, número de salas de embarque, número de cintas de recogida de equipaje, área para la zona de recogida de equipaje, área para el control de aduana, área para el control de pasaportes en llegadas y área de llegadas.	100%	Cada mes el concesionario emitirá un informe especificando, para la Décima (10ª) Hora de mayor tráfico de pasajeros de ese mes, que será calculada en base a las estadísticas reales, qué nivel de servicio se ha ofrecido a los pasajeros en las distintas estancias de la terminal y zonas de proceso de pasajeros.	100% Si se demuestra que todos estos espacios y elementos puntuales ofrecieron un nivel de calidad IATA C o superior (nivel A o Nivel B) no habrá deducción por este indicador. 50% Si 1 o 2 parámetros determinan que el nivel de calidad IATA llegó a ser D, E o F entonces de deducirá 0% Si hay 3 o más parámetros en los que el nivel de calidad IATA llegó a ser D, E o F.	El interventor comprobará la validez del informe documentado realizado por el Concesionario, y que debe describir el nivel de servicio, y comprobará también los valores de hora punta de pasajeros utilizados en los cálculos y los valores obtenidos para cada estancia y área de proceso de pasajeros.	100%
16	Mejora de la Capacidad del Campo de Vuelo (Área de Movimiento) en operaciones de aeronaves /hora.	NS-14	Cada mes el concesionario debe desarrollar un informe sobre la capacidad del campo de vuelo, especificando por un lado pista y calles de rodaje, y por otro las distintas plataformas de estacionamiento del aeropuerto. El parámetro de cálculo será el AHP (aeronaves/hora punta) teniendo en cuenta la mezcla de aeronaves que corresponda en cada caso de acuerdo a la mezcla real de cada mes. Este informe debe mostrar que la capacidad de cada uno de los subsistemas es mayor de la demanda registrada en un valor de al menos un 10%.	100%	Cada mes el concesionario emitirá un informe especificando cual fue la demanda en Aeronaves Hora/Punta del sistema pista + calles de rodaje y de las distintas plataformas de estacionamiento.	La capacidad del Campo de Vuelo debe ser al menos un 10% superior a la demanda atendida en hora punta durante cada mes. Este valor se calculará por un lado para pista y calles de rodaje, y por otro para cada una de las plataformas del aeropuerto	El interventor comprobará la validez del informe documentado realizado por el Concesionario, y que debe describir el nivel de servicio, y comprobará también los valores de hora punta de pasajeros utilizados en los cálculos y los valores obtenidos para cada estancia y área de proceso de pasajeros. AHP: Aeronaves Hora Punta, es el número de operaciones de aeronaves que se producen en la hora de mayor tráfico dentro de un periodo temporal (por ejemplo un mes natural y considerando la hora punta como el periodo continuo de 60 minutos de mayor tráfico del mes). Se entiende por una operación tanto una llegada como una salida de aeronave. Este valor puede ser diferente en el sistema pista y calles de rodaje, así como en cada una de las plataformas de estacionamiento. La AHP debe empezar en hora cerrada (X:00) y no en hora media (X:30) para que no exista la posibilidad de medir el indicador en escenarios distintos.	100%

NOTA: Indicador Nivel de Servicio No 15 - Nivel de Servicio IATA. Si bien se propone que se haga la valoración utilizando la metodología de análisis de niveles de calidad de IATA más actualizada, es necesario regular que tanto el Interventor como el Concesionario utilicen la misma metodología, previo un acuerdo entre estos de cuál será la metodología y garantizando pleno conocimiento de su implementación.

BORRADOR

NOTA: Indicador Nivel de Servicio No 16 –Debe acordarse entre el concesionario y el interventor la metodología específica (método Horonchef, software SIMMOD Pro, etc.) que será utilizada para estos cálculos al inicio de la concesión.

BORRADOR

4.1.4.1. Encuestas ASQ de ACI

ASQ SURVEY

AIRPORT SERVICE QUALITY

Estimado Pasajero:

Usted ha sido seleccionado al azar para participar en una encuesta que forma parte del compromiso continuo de este aeropuerto por prestar un servicio del más alto nivel. Esta encuesta es una iniciativa de ACI (Airports Council International); ayuda a los aeropuertos a entender cómo usted, el cliente, valora su funcionamiento, así como a mejorar los servicios respondiendo a sus necesidades de forma más eficaz.

Su opinión sobre la experiencia que ha tenido hoy en este aeropuerto es fundamental para nosotros. Por favor, dedique unos minutos a rellenar este cuestionario y entréguelo al entrevistador antes de embarcar.

ESCRIBA SU RESPUESTA O PONGA UNA "X" EN LA CASILLA CORRESPONDIENTE

1. Compañía aérea:

Número de vuelo: ☐☐ (LETRAS) ☐☐☐☐ (NÚMEROS)

Fecha de salida: ☐☐ (Día) ☐☐ (Mes) 2013

Hora de salida: ☐☐:☐☐ (24 horas, por ejemplo 19:30)

2. ¿Acaba Ud. de realizar una conexión en ESTE aeropuerto? Sí ☐ No ☐

3. ¿A qué aeropuerto va a viajar en el vuelo que está a punto de tomar?

4. ¿Cuál es el motivo de su viaje?

Viaje de negocios ☐ Ocio ☐ Otro ☐

5. ¿En qué clase del avión viaja Ud.?

Primera clase ☐ Clase ejecutiva ☐ Clase turista / chárter ☐

6. Incluido este viaje, ¿cuántos viajes de ida y vuelta en avión ha hecho en los últimos 12 meses? (Un vuelo de ida y uno de vuelta cuentan como un sólo viaje)

1-2 ☐ 3-5 ☐ 6-10 ☐ 11-20 ☐ 21 + ☐

03

ESCRIBA SU RESPUESTA O PONGA UNA "X" EN LA CASILLA CORRESPONDIENTE

7. Basado en su experiencia de hoy, por favor, evalúe los siguientes servicios de ESTE aeropuerto:

	? No utilizado	5 ☺☺☺ Excelente	4 ☺☺ Muy bueno	3 ☺ Bueno	2 😐 Regular	1 ☹ Malo
ACCESOS						
A. Medios de transporte hacia y desde el aeropuerto	☐	☐	☐	☐	☐	☐
B. Aparcamientos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
C. Relación calidad-precio de los aparcamientos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
D. Disponibilidad de carritos portaequipajes	☐	☐	☐	☐	☐	☐
FACTURACIÓN (en este aeropuerto)						
E. Tiempo de espera antes de la facturación	☐	☐	☐	☐	☐	☐
F. Eficiencia del personal de facturación	☐	☐	☐	☐	☐	☐
G. Cortesía y amabilidad del personal de facturación	☐	☐	☐	☐	☐	☐
CONTROL DE PASAPORTES EN EL VUELO DE SALIDA						
H. Tiempo de espera durante el control de pasaportes	☐	☐	☐	☐	☐	☐
I. Cortesía y amabilidad del personal de control de pasaportes	☐	☐	☐	☐	☐	☐
SEGURIDAD						
J. Cortesía y amabilidad del personal de seguridad	☐	☐	☐	☐	☐	☐
K. Meticulosidad de las medidas de seguridad	☐	☐	☐	☐	☐	☐
L. Tiempo de espera durante el control de seguridad	☐	☐	☐	☐	☐	☐
M. Sensación de estar protegido y a salvo	☐	☐	☐	☐	☐	☐
CÓMO ORIENTARSE						
N. Facilidad para encontrar el camino adecuado / señalización	☐	☐	☐	☐	☐	☐
O. Pantallas de información de vuelos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
P. Distancias a recorrer a pie dentro de la terminal	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Q. Facilidad para hacer conexiones con otros vuelos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
INSTALACIONES DEL AEROPUERTO						
R. Cortesía y amabilidad del personal del aeropuerto (sin incluir el personal de facturación, pasaportes y seguridad)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S. Restaurantes, bares y cafeterías	☐	☐	☐	☐	☐	☐
T. Relación calidad-precio de restaurantes o sitios para comer	☐	☐	☐	☐	☐	☐

1

ESCRIBA SU RESPUESTA O PONGA UNA "X" EN LA CASILLA CORRESPONDIENTE

INSTALACIONES DEL AEROPUERTO	? No utilizado	5 ☺☺☺ Excelente	4 ☺☺ Muy bueno	3 ☺ Bueno	2 😐 Regular	1 ☹ Malo
U. Disponibilidad de bancos, cajeros u oficinas de cambio	☐	☐	☐	☐	☐	☐
V. Tiendas	☐	☐	☐	☐	☐	☐
W. Relación calidad-precio de las tiendas	☐	☐	☐	☐	☐	☐
X. Internet / Wi-Fi	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Y. Salas VIP (si hay en el aeropuerto)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Z. Disponibilidad de baños / aseos / lavabos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
AA. Limpieza de los baños / aseos / lavabos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
BB. Comodidad de zonas de espera / puertas de embarque	☐	☐	☐	☐	☐	☐
ENTORNO / CONFORT DEL AEROPUERTO						
CC. Limpieza de la terminal del aeropuerto	☐	☐	☐	☐	☐	☐
DD. Ambiente del aeropuerto	☐	☐	☐	☐	☐	☐
SATISFACCIÓN GENERAL CON EL AEROPUERTO	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. De todos los aspectos indicados en la pregunta 7, ¿cuáles son los MÁS IMPORTANTES para usted en ESTE aeropuerto? (Escriba en los espacios las letras mayúsculas correspondientes a cada servicio escogido como el 1°, 2° o 3° más importante)

1° ☐ (ej. P) 2° ☐ (ej. K) 3° ☐ (ej. V)

9. ¿Cuál ha sido su MEJOR y su PEOR experiencia en este aeropuerto hoy?

Mejor: ☐

Peor: ☐

10. Servicios de llegadas al aeropuerto: (En base a sus experiencias anteriores en los últimos 3 meses)	? No utilizado	5 ☺☺☺ Excelente	4 ☺☺ Muy bueno	3 ☺ Bueno	2 😐 Regular	1 ☹ Malo
A. Control de pasaportes	☐	☐	☐	☐	☐	☐
B. Rapidez de entrega del equipaje	☐	☐	☐	☐	☐	☐
C. Control aduanero	☐	☐	☐	☐	☐	☐

1

1

11. Si usted NO está en tránsito entre dos vuelos ¿qué medio de transporte ha utilizado para llegar a este aeropuerto?

Vehículo particular ☐ Autobús ☐ Taxi / limousine ☐
Tren / Metro ☐ Vehículo de alquiler ☐ Otros ☐

12. ¿Con cuánto tiempo de antelación a la hora de salida programada ha llegado al aeropuerto?

Menos de 30 min. ☐ 30 - 45 min. ☐ 45-60 min. ☐ 1h - 1h15 min. ☐
1h 15 min. - 1h 30 min. ☐ 1h 30 min. - 2 h. ☐ Más de 2 h. ☐

13. Cuando facturó en este aeropuerto, ¿dónde lo hizo?: (es posible dar más de una respuesta)

Máquina de autoservicio ☐ Mostrador de facturación ☐ Facturación por Internet ☐
Facturación por teléfono ☐ Mostrador de depósito de equipaje ☐ Otro ☐

14. ¿Cuál es su nacionalidad?

15. ¿En qué país reside? (si no es el de su nacionalidad)

16. Código postal: ☐☐☐☐☐☐☐☐

17. Sexo Masculino ☐ Femenino ☐

18. ¿En qué grupo de edad se encuentra?

16-21 ☐ 22-25 ☐ 26-34 ☐ 35-44 ☐
45-54 ☐ 55-64 ☐ 65-75 ☐ 76 + ☐

Comentarios adicionales:

Muchas gracias por completar esta parte del cuestionario. Por favor devuélvaselo al entrevistador antes de embarcar.

Entrevistador: Por favor, indique en las siguientes casillas, el tráfico (I = Internacional, D = Doméstico), la terminal, y la puerta de embarque de la entrevista. *(Por favor, utilice letras mayúsculas)*

N° Cuest.:	Aeropuerto	I o D	Terminal	Nº de puerta	Nº de Entrevistador

2

Comentarios

Indicador 1

El listado de preguntas será igual en todos los aeropuertos sin embargo, no en todos los aeropuertos existirán todas las instalaciones que se incluyen en el cuestionario. Así mismo no todos los pasajeros usarán todos los servicios por lo que habrá preguntas que no puedan ser contestadas. El cuestionario se adaptará a la realidad de cada aeropuerto pero no se modificará ninguna pregunta si no que sólo se eliminarán aquellas cuestiones que no sean de aplicación en el aeropuerto en particular.

Se tendrán en cuenta sólo las respuestas a las preguntas del punto 7 (Excepto 7 A, E, F, G, H e I) de la encuesta (excepto la de satisfacción general con el aeropuerto) y las respuestas de la preguntas del punto 10 (Excepto 10A y 10C).

Para la valoración de los cuestionarios será necesario que el pasajero conteste/valore un mínimo de 15 preguntas (preguntas válidas para la evaluación de cumplimiento sujeto a deducción). Para el cálculo del índice de cumplimiento se tendrán en cuenta sólo aquellas preguntas que hayan sido contestadas y que incluya una valoración (las respuestas que señalen la opción "no utilizado" no serán tenidas en cuenta en el recuento): El índice de cumplimiento final se calculará de la siguiente forma

Índice de cumplimiento= suma de puntuación de las respuestas/número de preguntas respondidas con valoración.

El número de encuestas que aparece en el listado es por cada uno de los aeropuertos.

Indicador 17

Este indicador es aplicable a todas las infraestructuras excepto en las siguientes zonas del **Aeropuerto El Edén de Armenia** dado que actualmente estas zonas no cumplen con el nivel de servicio de IATA exigido y según la planificación de intervenciones serán necesarios 5 años para adecuar esta infraestructura:

- Zona de Sala de Llegadas tanto para vuelos nacionales como para vuelos internacionales.
- Control de seguridad de salida para vuelos internaciones.
- Control de pasaportes de salida para vuelos internaciones.
- Zona de embarque para vuelos internaciones.
- Zona de recogida de equipaje para vuelos internaciones.
- Zona de aduana de llegadas de vuelos internaciones.

El **Aeropuerto El Edén de Armenia** actualmente no cumple este indicador en estas zonas por lo que no se exigirá su cumplimiento SÓLO EN ESTAS ZONAS hasta el comienzo del año 6.

4.1.5. Indicadores de ESTÁNDARES DE CALIDAD

BORRADOR

Los Indicadores de Estándares de Calidad tienen por objeto supervisar el funcionamiento de la organización y las políticas puestas en marcha por el **Concesionario**. Estos Indicadores establecen los parámetros para la evaluación del desempeño de la organización para proveer de manera eficiente la totalidad de los servicios que incluyen en el contrato de concesión.

Los Indicadores de Estándares de Calidad siguen la misma estructura de los **Indicadores de Niveles de Servicio** a excepción del tamaño de la muestra, ya que los trabajos se limitan a auditorías mensuales que la interventoría realizará respecto a cada uno de los indicadores.

El listado de Indicadores de Estándares de Calidad incluye 10 indicadores que se presentan a continuación. En el listado también se incluye información adicional sobre los manuales o políticas vinculadas a los indicadores y aparece sombreada.

BORRADOR

Aeropuerto El Edén de Armenia
Indicadores de Estándares de Calidad

Nº	CONCEPTO	Código	Indicador	Nivel de Cumplimiento	Unidad de Medición	Deducción	Método de Supervisión	Muestra
17	Política de Recursos Humanos	IG-1	El Concesionario cumple con los lineamientos y procedimientos establecidos en el Documento de Política de Recursos Humanos Aprobado, durante toda la vigencia del Contrato.	100%	n/a	No disponer del documento aprobado, o incluir modificaciones en los manuales sin previa aprobación por la Interventoría o no cumplir alguno de los procedimientos incluidos en la política determinará una deducción del 100%	Se realizarán auditorías mensuales sobre los procedimientos incluidos en los manuales. Se redactará un informe resultado de la auditoría en el que se informe de los resultados de las misma y si da lugar a deducción.	n/a
	Política de Recursos Humanos		El Concesionario dispone de un documento APROBADO por la Interventoría que contiene su Política de Recursos Humanos en alineación con la Legislación Laboral vigente, el que incluye como mínimo: · Procedimientos de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal · Procedimientos de Retención y Desarrollo de Personal · Programa de Desarrollo Humano · Planes y Programas de Inducción y Capacitación Aprobados · Propuesta sobre uso de Uniformes, Identificación (credenciales que habilite ingresar a los diferentes sectores restringidos del aeropuerto), y estándares de Higiene Personal para cada Servicio. · Todo otro aspecto que considera relevante El Concesionario presenta para su NO objeción, durante toda la vigencia del Contrato, por parte de la Interventoría, toda modificación de su Política de Recursos Humanos, antes de implementar los cambios Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integra al Documento de Política de Recursos Humanos vigente. El Concesionario presenta, previa a su contratación definitiva, la siguiente información, para todo aquel personal que trabaje en las áreas clave establecidas por la Interventoría: · Datos personales · Antecedentes Laborales · Antecedentes de formación o estudios · Antecedentes penales. · Todo otro dato que la Interventoría establezca					
18	Política de Dirección	IG-2	El Concesionario cumple con lo establecido en el correspondiente Documento de Política de Dirección Aprobado, durante toda la vigencia del Contrato.	100%	n/a	No disponer del documento aprobado, o incluir modificaciones en los manuales sin previa aprobación por la Interventoría o no cumplir alguno de los procedimientos incluidos en la política determinará una deducción del 100%	Se realizarán auditorías mensuales sobre los procedimientos incluidos en los manuales. Se redactará un informe resultado de la auditoría en el que se informe de los resultados de las mismas y si da lugar o no a deducción.	n/a
	Política de Dirección		El Concesionario dispone de un Documento APROBADO conteniendo su Política de Dirección, el que incluye como mínimo los compromisos y funciones propuestos para la Dirección. El Concesionario presenta, durante toda la vigencia del Contrato, para su no objeción por parte de la Interventoría, toda modificación de su Política de Dirección, antes de implementar los cambios Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integrará al Documento de Política de Dirección vigente.					
19	Política de Calidad	IG-3	El Concesionario cumple con lo establecido en el correspondiente Documento de Política de Calidad y Plan de Calidad Aprobados, durante toda la vigencia del Contrato	100%	n/a	No disponer del documento aprobado, o incluir modificaciones en los manuales sin previo aprobación por la Interventoría o no cumplir alguno de los procedimientos incluidos en la política determinará una deducción del 100%	Se realizarán auditorías mensuales sobre los procedimientos incluidos en los manuales. Se redactará un informe resultado de la auditoría en el que se informe de los resultados de las misma y si da lugar a deducción.	n/a
	Política de Calidad		El Concesionario dispone de un Documento de Políticas de Calidad APROBADO que incluye Plan de Calidad para la Prestación de los Servicios, el que incluye como mínimo: · Metodologías diseñadas para conocer y mejorar la Calidad percibida por los Usuarios · Metodología de Implantación del Modelo de Calidad: o Responsables o Herramientas e Incentivos o Plan de Acción · Cultura y Formación en Calidad o Programa de Capacitación · Sistema de Seguimiento y Evaluación de la Calidad o Objetivos Anuales de Calidad o Auditorias y sistemas de evaluación interna y externa o Reportes Anuales · Programa de Certificaciones · Gestión de Riesgos (Programa de Emergencia y Protección Civil) · Modelo de Sustentabilidad Responsable El Concesionario presenta, durante toda la vigencia del Contrato, para su no objeción por parte de la Interventoría, toda modificación de su Plan de Calidad, antes de implementar los cambios Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integra al Documento de Política de Calidad vigente.					

BORRADOR

Nº	CONCEPTO	Código	Indicador	Nivel de Cumplimiento	Unidad de Medición	Deducción	Método de Supervisión	Muestra
20	Política de Cliente	IG-4	El Concesionario cumple con lo establecido en el Documento de Política de Cliente Aprobado durante toda la vigencia del contrato	100%	n/a	No disponer del documento aprobado, o incluir modificaciones en los manuales sin previo aprobación por la interventoría o no cumplir alguno de los procedimientos incluidos en la política determinará una deducción del 100%	Se realizarán auditorías mensuales sobre los procedimientos incluidos en los manuales. Se redactará un informe resultado de la auditoría en el que se informe de los resultados de las misma y sí da lugar a deducción.	n/a
	Política de Cliente		El Concesionario dispone de un Documento APROBADO conteniendo su Política de Cliente, el que deberá incluir como mínimo: Modalidades propuestas de comunicación e interacción entre la Dirección de Operaciones y la Concedente, niveles pre establecidos, estructuras a desarrollar, equipos de interacción, etc. Alineación entre el Modelo de Gestión del Concesionario y el de la Interventoría Propuestas para el reconocimiento, creación y resguardo de una Cultura Organizacional integrada.					
21	Manual de Organización	IG-5	El Concesionario cumple con lo establecido, en el Manual de Organización Aprobado durante toda la vigencia del Contrato	100%	n/a	No disponer del documento aprobado, o incluir modificaciones en los manuales sin previo aprobación por la Contratante o no cumplir alguno de los procedimientos incluidos en la política determinará una deducción del 100%	Se realizarán auditorías mensuales sobre los procedimientos incluidos en los manuales. Se redactará un informe resultado de la auditoría en el que se informe de los resultados de las misma y sí da lugar a deducción.	n/a
	Manual de Organización		El Concesionario dispone del Manual de Organización APROBADO, el que incluye como mínimo: · Descripción detallada del Modelo de Gestión diseñado para la prestación de los Servicios requeridos · Diseño de la Organización o Organigrama o Características y Descripción de Puestos, Perfiles Profesionales e incumbencias o Plantilla de Personal Profesional · Diseño de la Organización de la totalidad de las Áreas Operativas · Plantilla de Personal de la totalidad de las Áreas El Concesionario presenta para su no objeción, durante toda la vigencia del Contrato, por parte de la Interventoría, toda modificación de su Manual de Organización, antes de implementar los Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integra al Manual de Organización vigente					
22	Plan Operativo	IG-6	El Concesionario presta los Servicios en cumplimiento de los Programas de Rutinas y Manuales de Operación Aprobados, durante toda la vigencia del Contrato.	100%	n/a	No disponer del documento aprobado, o incluir modificaciones en los manuales sin previo aprobación por la interventoría o no cumplir alguno de los procedimientos incluidos en la política determinará una deducción del 100%	Se realizarán auditorías mensuales sobre los procedimientos incluidos en los manuales. Se redactará un informe resultado de la auditoría en el que se informe de los resultados de las misma y sí da lugar a deducción.	n/a
	Plan Operativo		El Concesionario dispone de los Manuales de Operación de la totalidad de los Servicios requeridos (incluido en el apéndice de Operaciones) APROBADO, que incluyen como mínimo: · Desarrollo detallado de los Procedimientos de cada Servicio, que cumplen la totalidad de los requerimientos establecidos en las Bases y Anexos Contractuales. · Desarrollo de los Instructivos de Trabajo correspondientes a cada Procedimiento identificado. · Flujogramas de los Procesos Centrales detallados para cada servicio · Planos de Zonificación del Proyecto para la prestación de cada Servicio · Organigrama Funcional, Plantilla de Personal y Responsabilidades para cada Servicio · Procedimientos Correctivos / Reactivos, para cada Servicio, ajustados a los Tiempos de Tolerancia (Reactivos/Correctivos) Fijados en los presentes Indicadores , Bases Contractuales y sus Anexos · Programas de Rutinas Mensuales por Servicio y Espacio, los que incluyen, como mínimo: · Detalle de la totalidad de las tareas a realizar (Instructivos de Trabajo) · Detalle de Servicios involucrados · Horarios y equipos responsables de prestación según turnos acordados · Detalle de Equipos, Herramientas e Insumos, Elementos de Protección Personal, etc., que se utilizan · Procedimientos de Contingencia para cada Servicio · Detalle de interacción con otros servicios operativos · Normativa Legal vigente que aplica a las actividades y características del Servicio · Toda otra información que se considera relevante El Concesionario presenta para su no objeción, durante toda la vigencia del Contrato, por parte de la Interventoría, toda modificación de sus Manuales de Operación, antes de implementar los cambios Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integrará a los Manuales de Operación vigentes.					

BORRADOR

Nº	CONCEPTO	Código	Indicador	Nivel de Cumplimiento	Unidad de Medición	Deducción	Método de Supervisión	Muestra
23	Eventos de promoción	IG-7	Para promover el desarrollo de nuevas rutas aéreas y la incorporación de nuevas aerolíneas al aeropuerto se requiere la implicación del Concesionario en actividades de marketing aeroportuario específicas (reuniones con aerolíneas, entrevistas con ATAC, participación en eventos de aeropuertos y aerolíneas nacionales e internacionales, desarrollo de promociones específicas, desarrollo de artículos en revistas especializadas del sector, etc.). Para ello el concesionario contará con un departamento de marketing específico para desarrollar estas labores. Se considerará que al menos deben desarrollarse 3 actividades de marketing aeroportuario al mes	100%	n/a	El concesionario deberá presentar evidencia documental de las actuaciones llevadas a cabo cada mes (actas de reunión, justificación de asistencia a ferias, publicaciones, acuerdos específicos de promoción establcecudis con aerolíneas, etc.) Si no se justifica que cada mes se han desarrollado al menos 3 actividades con diversidad entre ellas (por ejemplo no serán válidas 3 reuniones únicacmiento si no que debe de haber una variedad con 2 o más actividades de marketing), se producirá la deducción completa correspondiente a ese mes. Será obligatoria la asistencia a una feria de promoción de rutas reconocida una vez al año para la promoción del aeropuerto y el establecimiento de nuevas rutas	Se realizarán auditoría parciales de seguimiento mensuales y una auditoria oficial cada 6 meses para verificar el cumplimiento de los objetivos anuales. En el primer semestre se exigirá un 50% de cumplimiento de los objetivos y en el segundo semestre un 100%. Esto se realizará cada uno de los años de la concesión.	n/a
24	Certificación en la normativa ISO 9001	IG-8	El concesionario en los 5 primeros años del periodo de concesión se certificará en la normativa ISO 9001. Transcurrido dicho periodo se comprometerá a mantener el certificado durante todo el periodo de concesión. Durante los primeros 5 años este indicador no tendrá vigencia y se considerará un 100% de cumplimiento.	100%	n/a	A partir del primer día de inicio del quinto año del periodo de concesión si no se dispone de la certificación se realizará una deducción del 100% cada mes	Durante los primeros cinco años se realizará un seguimiento de las acciones tendentes a conseguir la certificación. Posteriormente se verificará que el certificado está en vigor.	n/a
25	Certificación en la normativa ISO 14001	IG-9	El concesionario en los 5 primeros años del periodo de concesión se certificará en la normativa ISO 14001. Transcurrido dicho periodo se comprometerá a mantener el certificado durante todo el periodo de concesión. Durante los primeros 5 años este indicador no tendrá vigencia y se considerará un 100% de cumplimiento.	100%	n/a	A partir del primer día de inicio del quinto año del periodo de concesión si no se dispone de la certificación se realizará una deducción del 100% cada mes	Durante los primeros cinco años se realizará un seguimiento de las acciones tendentes a conseguir la certificación. Posteriormente se verificará que el certificado está en vigor.	n/a
26	Ingresos no regulados sobre el total de los ingresos regulados y no regulados	IG-10	Se garantizará que los ingresos no regulados tengan un peso mínimo entre el total de los ingresos regulados y no regulados.	100%	Porcentaje	Si el valor de la relación "PM Ingresos no regulados/(PM Ingresos regulados + PM Ingresos no regulados)*100%" es menor que 15%. Donde PM: promedio móvil de los últimos 12 meses. Esto quiere decir que "PM Ingresos no regulados", corresponde al promedio aritmético de los últimos 12 meses de los recaudos por ingresos no regulados en cada mes.	Sistema contable del aeropuerto y los reportes de la Fiduciaria	Mensual

BORRADOR

Aeropuerto Benito Salas Vargas de Neiva
Indicadores de Estándares de Calidad

Nº	CONCEPTO	Código	Indicador	Nivel de Cumplimiento	Unidad de Medición	Deducción	Método de Supervisión	Muestra
17	Política de Recursos Humanos	IG-1	El Concesionario cumple con los lineamientos y procedimientos establecidos en el Documento de Política de Recursos Humanos Aprobado, durante toda la vigencia del Contrato.	100%	n/a	No disponer del documento aprobado, o incluir modificaciones en los manuales sin previa aprobación por la Interventoría o no cumplir alguno de los procedimientos incluidos en la política determinará una deducción del 100%	Se realizarán auditorías mensuales sobre los procedimientos incluidos en los manuales. Se redactará un informe resultado de la auditoría en el que se informe de los resultados de las misma y si da lugar a deducción.	n/a
	Política de Recursos Humanos		El Concesionario dispone de un documento APROBADO por la Interventoría que contiene su Política de Recursos Humanos en alineación con la Legislación Laboral vigente, el que incluye como mínimo: · Procedimientos de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal · Procedimientos de Retención y Desarrollo de Personal · Programa de Desarrollo Humano · Planes y Programas de Inducción y Capacitación Aprobados · Propuesta sobre uso de Uniformes, Identificación (credenciales que habilite ingresar a los diferentes sectores restringidos del aeropuerto), y estándares de Higiene Personal para cada Servicio. · Todo otro aspecto que considera relevante El Concesionario presenta para su NO objeción, durante toda la vigencia del Contrato, por parte de la Interventoría, toda modificación de su Política de Recursos Humanos, antes de implementar los cambios Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integra al Documento de Política de Recursos Humanos vigente. El Concesionario presenta, previa a su contratación definitiva, la siguiente información, para todo aquel personal que trabaje en las áreas clave establecidas por la Interventoría: · Datos personales · Antecedentes Laborales · Antecedentes de formación o estudios · Antecedentes penales. · Todo otro dato que la Interventoría establezca					
18	Política de Dirección	IG-2	El Concesionario cumple con lo establecido en el correspondiente Documento de Política de Dirección Aprobado, durante toda la vigencia del Contrato.	100%	n/a	No disponer del documento aprobado, o incluir modificaciones en los manuales sin previa aprobación por la Interventoría o no cumplir alguno de los procedimientos incluidos en la política determinará una deducción del 100%	Se realizarán auditorías mensuales sobre los procedimientos incluidos en los manuales. Se redactará un informe resultado de la auditoría en el que se informe de los resultados de las mismas y si da lugar o no a deducción.	n/a
	Política de Dirección		El Concesionario dispone de un Documento APROBADO conteniendo su Política de Dirección, el que incluye como mínimo los compromisos y funciones propuestos para la Dirección. El Concesionario presenta, durante toda la vigencia del Contrato, para su no objeción por parte de la Interventoría, toda modificación de su Política de Dirección, antes de implementar los cambios Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integrará al Documento de Política de Dirección vigente.					
19	Política de Calidad	IG-3	El Concesionario cumple con lo establecido en el correspondiente Documento de Política de Calidad y Plan de Calidad Aprobados, durante toda la vigencia del Contrato	100%	n/a	No disponer del documento aprobado, o incluir modificaciones en los manuales sin previo aprobación por la Interventoría o no cumplir alguno de los procedimientos incluidos en la política determinará una deducción del 100%	Se realizarán auditorías mensuales sobre los procedimientos incluidos en los manuales. Se redactará un informe resultado de la auditoría en el que se informe de los resultados de las misma y si da lugar a deducción.	n/a
	Política de Calidad		El Concesionario dispone de un Documento de Políticas de Calidad APROBADO que incluye Plan de Calidad para la Prestación de los Servicios, el que incluye como mínimo: · Metodologías diseñadas para conocer y mejorar la Calidad percibida por los Usuarios · Metodología de Implantación del Modelo de Calidad: o Responsables o Herramientas e Incentivos o Plan de Acción · Cultura y Formación en Calidad o Programa de Capacitación · Sistema de Seguimiento y Evaluación de la Calidad o Objetivos Anuales de Calidad o Auditorias y sistemas de evaluación interna y externa o Reportes Anuales · Programa de Certificaciones · Gestión de Riesgos (Programa de Emergencia y Protección Civil) · Modelo de Sustentabilidad Responsable El Concesionario presenta, durante toda la vigencia del Contrato, para su no objeción por parte de la Interventoría, toda modificación de su Plan de Calidad, antes de implementar los cambios Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integra al Documento de Política de Calidad vigente.					

BORRADOR

Nº	CONCEPTO	Código	Indicador	Nivel de Cumplimiento	Unidad de Medición	Deducción	Método de Supervisión	Muestra
20	Política de Cliente	IG-4	El Concesionario cumple con lo establecido en el Documento de Política de Cliente Aprobado durante toda la vigencia del contrato	100%	n/a	No disponer del documento aprobado, o incluir modificaciones en los manuales sin previo aprobación por la interventoría o no cumplir alguno de los procedimientos incluidos en la política determinará una deducción del 100%	Se realizarán auditorías mensuales sobre los procedimientos incluidos en los manuales. Se redactará un informe resultado de la auditoría en el que se informe de los resultados de las misma y sí da lugar a deducción.	n/a
	Política de Cliente		El Concesionario dispone de un Documento APROBADO conteniendo su Política de Cliente, el que deberá incluir como mínimo: Modalidades propuestas de comunicación e interacción entre la Dirección de Operaciones y la Concedente, niveles pre establecidos, estructuras a desarrollar, equipos de interacción, etc. Alineación entre el Modelo de Gestión del Concesionario y el de la Interventoría Propuestas para el reconocimiento, creación y resguardo de una Cultura Organizacional integrada.					
21	Manual de Organización	IG-5	El Concesionario cumple con lo establecido, en el Manual de Organización Aprobado durante toda la vigencia del Contrato	100%	n/a	No disponer del documento aprobado, o incluir modificaciones en los manuales sin previo aprobación por la Contratante o no cumplir alguno de los procedimientos incluidos en la política determinará una deducción del 100%	Se realizarán auditorías mensuales sobre los procedimientos incluidos en los manuales. Se redactará un informe resultado de la auditoría en el que se informe de los resultados de las misma y sí da lugar a deducción.	n/a
	Manual de Organización		El Concesionario dispone del Manual de Organización APROBADO, el que incluye como mínimo: · Descripción detallada del Modelo de Gestión diseñado para la prestación de los Servicios requeridos · Diseño de la Organización o Organigrama o Características y Descripción de Puestos, Perfiles Profesionales e incumbencias o Plantilla de Personal Profesional · Diseño de la Organización de la totalidad de las Áreas Operativas · Plantilla de Personal de la totalidad de las Áreas El Concesionario presenta para su no objeción, durante toda la vigencia del Contrato, por parte de la Interventoría, toda modificación de su Manual de Organización, antes de implementar los Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integra al Manual de Organización vigente					
22	Plan Operativo	IG-6	El Concesionario presta los Servicios en cumplimiento de los Programas de Rutinas y Manuales de Operación Aprobados, durante toda la vigencia del Contrato.	100%	n/a	No disponer del documento aprobado, o incluir modificaciones en los manuales sin previo aprobación por la interventoría o no cumplir alguno de los procedimientos incluidos en la política determinará una deducción del 100%	Se realizarán auditorías mensuales sobre los procedimientos incluidos en los manuales. Se redactará un informe resultado de la auditoría en el que se informe de los resultados de las misma y sí da lugar a deducción.	n/a
	Plan Operativo		El Concesionario dispone de los Manuales de Operación de la totalidad de los Servicios requeridos (incluido en el apéndice de Operaciones) APROBADO, que incluyen como mínimo: · Desarrollo detallado de los Procedimientos de cada Servicio, que cumplen la totalidad de los requerimientos establecidos en las Bases y Anexos Contractuales. · Desarrollo de los Instructivos de Trabajo correspondientes a cada Procedimiento identificado. · Flujogramas de los Procesos Centrales detallados para cada servicio · Planos de Zonificación del Proyecto para la prestación de cada Servicio · Organigrama Funcional, Plantilla de Personal y Responsabilidades para cada Servicio · Procedimientos Correctivos / Reactivos, para cada Servicio, ajustados a los Tiempos de Tolerancia (Reactivos/Correctivos) Fijados en los presentes Indicadores , Bases Contractuales y sus Anexos · Programas de Rutinas Mensuales por Servicio y Espacio, los que incluyen, como mínimo: · Detalle de la totalidad de las tareas a realizar (Instructivos de Trabajo) · Detalle de Servicios involucrados · Horarios y equipos responsables de prestación según turnos acordados · Detalle de Equipos, Herramientas e Insumos, Elementos de Protección Personal, etc., que se utilizan · Procedimientos de Contingencia para cada Servicio · Detalle de interacción con otros servicios operativos · Normativa Legal vigente que aplica a las actividades y características del Servicio · Toda otra información que se considera relevante El Concesionario presenta para su no objeción, durante toda la vigencia del Contrato, por parte de la Interventoría, toda modificación de sus Manuales de Operación, antes de implementar los cambios Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integrará a los Manuales de Operación vigentes.					

BORRADOR

Nº	CONCEPTO	Código	Indicador	Nivel de Cumplimiento	Unidad de Medición	Deducción	Método de Supervisión	Muestra
23	Eventos de promoción	IG-7	Para promover el desarrollo de nuevas rutas aéreas y la incorporación de nuevas aerolíneas al aeropuerto se requiere la implicación del Concesionario en actividades de marketing aeroportuario específicas (reuniones con aerolíneas, entrevistas con ATAC, participación en eventos de aeropuertos y aerolíneas nacionales e internacionales, desarrollo de promociones específicas, desarrollo de artículos en revistas especializadas del sector, etc.). Para ello el concesionario contará con un departamento de marketing específico para desarrollar estas labores. Se considerará que al menos deben desarrollarse 3 actividades de marketing aeroportuario al mes	100%	n/a	El concesionario deberá presentar evidencia documental de las actuaciones llevadas a cabo cada mes (actas de reunión, justificación de asistencia a ferias, publicaciones, acuerdos específicos de promoción establcecudis con aerolíneas, etc.) Si no se justifica que cada mes se han desarrollado al menos 3 actividades con diversidad entre ellas (por ejemplo no serán válidas 3 reuniones únicacmiento si no que debe de haber una variedad con 2 o más activides de marketing), se producirá la deducción completa correspondiente a ese mes. Será obligatoria la asistencia a una feria de promoción de rutas reconocida una vez al año para la promoción del aeropuerto y el establecimiento de nuevas rutas	Se realizarán auditoría parciales de seguimiento mensuales y una auditoria oficial cada 6 meses para verificar el cumplimiento de los objetivos anuales. En el primer semestre se exigirá un 50% de cumplimiento de los objetivos y en el segundo semestre un 100%. Esto se realizará cada uno de los años de la concesión.	n/a
24	Certificación en la normativa ISO 9001	IG-8	El concesionario en los 5 primeros años del periodo de concesión se certificará en la normativa ISO 9001. Transcurrido dicho periodo se comprometerá a mantener el certificado durante todo el periodo de concesión. Durante los primeros 5 años este indicador no tendrá vigencia y se considerará un 100% de cumplimiento.	100%	n/a	A partir del primer día de inicio del quinto año del periodo de concesión si no se dispone de la certificación se realizará una deducción del 100% cada mes	Durante los primeros cinco años se realizará un seguimiento de las acciones tendentes a conseguir la certificación. Posteriormente se verificará que el certificado está en vigor.	n/a
25	Certificación en la normativa ISO 14001	IG-9	El concesionario en los 5 primeros años del periodo de concesión se certificará en la normativa ISO 14001. Transcurrido dicho periodo se comprometerá a mantener el certificado durante todo el periodo de concesión. Durante los primeros 5 años este indicador no tendrá vigencia y se considerará un 100% de cumplimiento.	100%	n/a	A partir del primer día de inicio del quinto año del periodo de concesión si no se dispone de la certificación se realizará una deducción del 100% cada mes	Durante los primeros cinco años se realizará un seguimiento de las acciones tendentes a conseguir la certificación. Posteriormente se verificará que el certificado está en vigor.	n/a
26	Ingresos no regulados sobre el total de los ingresos regulados y no regulados	IG-10	Se garantizará que los ingresos no regulados tengan un peso mínimo entre el total de los ingresos regulados y no regulados.	100%	Porcentaje	Si el valor de la relación "PM Ingresos no regulados/(PM Ingresos regulados + PM Ingresos no regulados)*100%" es menor que 15%. Donde PM: promedio móvil de los últimos 12 meses. Esto quiere decir que "PM Ingresos no regulados", corresponde al promedio aritmético de los últimos 12 meses de los recaudos por ingresos no regulados en cada mes.	Sistema contable del aeropuerto y los reportes de la Fiduciaria	Mensual

BORRADOR

Aeropuerto Guillermo León Valencia de Popayán
Indicadores de Estándares de Calidad

Nº	CONCEPTO	Código	Indicador	Nivel de Cumplimiento	Unidad de Medición	Deducción	Método de Supervisión	Muestra
17	Política de Recursos Humanos	IG-1	El Concesionario cumple con los lineamientos y procedimientos establecidos en el Documento de Política de Recursos Humanos Aprobado, durante toda la vigencia del Contrato.	100%	n/a	No disponer del documento aprobado, o incluir modificaciones en los manuales sin previa aprobación por la Interventoría o no cumplir alguno de los procedimientos incluidos en la política determinará una deducción del 100%	Se realizarán auditorías mensuales sobre los procedimientos incluidos en los manuales. Se redactará un informe resultado de la auditoría en el que se informe de los resultados de las misma y si da lugar a deducción.	n/a
	Política de Recursos Humanos		El Concesionario dispone de un documento APROBADO por la Interventoría que contiene su Política de Recursos Humanos en alineación con la Legislación Laboral vigente, el que incluye como mínimo: · Procedimientos de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal · Procedimientos de Retención y Desarrollo de Personal · Programa de Desarrollo Humano · Planes y Programas de Inducción y Capacitación Aprobados · Propuesta sobre uso de Uniformes, Identificación (credenciales que habilite ingresar a los diferentes sectores restringidos del aeropuerto), y estándares de Higiene Personal para cada Servicio. · Todo otro aspecto que considera relevante El Concesionario presenta para su NO objeción, durante toda la vigencia del Contrato, por parte de la Interventoría, toda modificación de su Política de Recursos Humanos, antes de implementar los cambios Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integra al Documento de Política de Recursos Humanos vigente. El Concesionario presenta, previa a su contratación definitiva, la siguiente información, para todo aquel personal que trabaje en las áreas clave establecidas por la Interventoría: · Datos personales · Antecedentes Laborales · Antecedentes de formación o estudios · Antecedentes penales. · Todo otro dato que la Interventoría establezca					
18	Política de Dirección	IG-2	El Concesionario cumple con lo establecido en el correspondiente Documento de Política de Dirección Aprobado, durante toda la vigencia del Contrato.	100%	n/a	No disponer del documento aprobado, o incluir modificaciones en los manuales sin previa aprobación por la Interventoría o no cumplir alguno de los procedimientos incluidos en la política determinará una deducción del 100%	Se realizarán auditorías mensuales sobre los procedimientos incluidos en los manuales. Se redactará un informe resultado de la auditoría en el que se informe de los resultados de las mismas y si da lugar o no a deducción.	n/a
	Política de Dirección		El Concesionario dispone de un Documento APROBADO conteniendo su Política de Dirección, el que incluye como mínimo los compromisos y funciones propuestos para la Dirección. El Concesionario presenta, durante toda la vigencia del Contrato, para su no objeción por parte de la Interventoría, toda modificación de su Política de Dirección, antes de implementar los cambios Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integrará al Documento de Política de Dirección vigente.					
19	Política de Calidad	IG-3	El Concesionario cumple con lo establecido en el correspondiente Documento de Política de Calidad y Plan de Calidad Aprobados, durante toda la vigencia del Contrato	100%	n/a	No disponer del documento aprobado, o incluir modificaciones en los manuales sin previo aprobación por la Interventoría o no cumplir alguno de los procedimientos incluidos en la política determinará una deducción del 100%	Se realizarán auditorías mensuales sobre los procedimientos incluidos en los manuales. Se redactará un informe resultado de la auditoría en el que se informe de los resultados de las misma y si da lugar a deducción.	n/a
	Política de Calidad		El Concesionario dispone de un Documento de Políticas de Calidad APROBADO que incluye Plan de Calidad para la Prestación de los Servicios, el que incluye como mínimo: · Metodologías diseñadas para conocer y mejorar la Calidad percibida por los Usuarios · Metodología de Implantación del Modelo de Calidad: o Responsables o Herramientas e Incentivos o Plan de Acción · Cultura y Formación en Calidad o Programa de Capacitación · Sistema de Seguimiento y Evaluación de la Calidad o Objetivos Anuales de Calidad o Auditorias y sistemas de evaluación interna y externa o Reportes Anuales · Programa de Certificaciones · Gestión de Riesgos (Programa de Emergencia y Protección Civil) · Modelo de Sustentabilidad Responsable El Concesionario presenta, durante toda la vigencia del Contrato, para su no objeción por parte de la Interventoría, toda modificación de su Plan de Calidad, antes de implementar los cambios Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integra al Documento de Política de Calidad vigente.					

BORRADOR

Nº	CONCEPTO	Código	Indicador	Nivel de Cumplimiento	Unidad de Medición	Deducción	Método de Supervisión	Muestra
20	Política de Cliente	IG-4	El Concesionario cumple con lo establecido en el Documento de Política de Cliente Aprobado durante toda la vigencia del contrato	100%	n/a	No disponer del documento aprobado, o incluir modificaciones en los manuales sin previo aprobación por la interventoría o no cumplir alguno de los procedimientos incluidos en la política determinará una deducción del 100%	Se realizarán auditorías mensuales sobre los procedimientos incluidos en los manuales. Se redactará un informe resultado de la auditoría en el que se informe de los resultados de las misma y sí da lugar a deducción.	n/a
	Política de Cliente		El Concesionario dispone de un Documento APROBADO conteniendo su Política de Cliente, el que deberá incluir como mínimo: Modalidades propuestas de comunicación e interacción entre la Dirección de Operaciones y la Concedente, niveles pre establecidos, estructuras a desarrollar, equipos de interacción, etc. Alineación entre el Modelo de Gestión del Concesionario y el de la Interventoría Propuestas para el reconocimiento, creación y resguardo de una Cultura Organizacional integrada.					
21	Manual de Organización	IG-5	El Concesionario cumple con lo establecido, en el Manual de Organización Aprobado durante toda la vigencia del Contrato	100%	n/a	No disponer del documento aprobado, o incluir modificaciones en los manuales sin previo aprobación por la Contratante o no cumplir alguno de los procedimientos incluidos en la política determinará una deducción del 100%	Se realizarán auditorías mensuales sobre los procedimientos incluidos en los manuales. Se redactará un informe resultado de la auditoría en el que se informe de los resultados de las misma y sí da lugar a deducción.	n/a
	Manual de Organización		El Concesionario dispone del Manual de Organización APROBADO, el que incluye como mínimo: · Descripción detallada del Modelo de Gestión diseñado para la prestación de los Servicios requeridos · Diseño de la Organización o Organigrama o Características y Descripción de Puestos, Perfiles Profesionales e incumbencias o Plantilla de Personal Profesional · Diseño de la Organización de la totalidad de las Áreas Operativas · Plantilla de Personal de la totalidad de las Áreas El Concesionario presenta para su no objeción, durante toda la vigencia del Contrato, por parte de la Interventoría, toda modificación de su Manual de Organización, antes de implementar los Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integra al Manual de Organización vigente					
22	Plan Operativo	IG-6	El Concesionario presta los Servicios en cumplimiento de los Programas de Rutinas y Manuales de Operación Aprobados, durante toda la vigencia del Contrato.	100%	n/a	No disponer del documento aprobado, o incluir modificaciones en los manuales sin previo aprobación por la interventoría o no cumplir alguno de los procedimientos incluidos en la política determinará una deducción del 100%	Se realizarán auditorías mensuales sobre los procedimientos incluidos en los manuales. Se redactará un informe resultado de la auditoría en el que se informe de los resultados de las misma y sí da lugar a deducción.	n/a
	Plan Operativo		El Concesionario dispone de los Manuales de Operación de la totalidad de los Servicios requeridos (incluido en el apéndice de Operaciones) APROBADO, que incluyen como mínimo: · Desarrollo detallado de los Procedimientos de cada Servicio, que cumplen la totalidad de los requerimientos establecidos en las Bases y Anexos Contractuales. · Desarrollo de los Instructivos de Trabajo correspondientes a cada Procedimiento identificado. · Flujogramas de los Procesos Centrales detallados para cada servicio · Planos de Zonificación del Proyecto para la prestación de cada Servicio · Organigrama Funcional, Plantilla de Personal y Responsabilidades para cada Servicio · Procedimientos Correctivos / Reactivos, para cada Servicio, ajustados a los Tiempos de Tolerancia (Reactivos/Correctivos) Fijados en los presentes Indicadores , Bases Contractuales y sus Anexos · Programas de Rutinas Mensuales por Servicio y Espacio, los que incluyen, como mínimo: · Detalle de la totalidad de las tareas a realizar (Instructivos de Trabajo) · Detalle de Servicios involucrados · Horarios y equipos responsables de prestación según turnos acordados · Detalle de Equipos, Herramientas e Insumos, Elementos de Protección Personal, etc., que se utilizan · Procedimientos de Contingencia para cada Servicio · Detalle de interacción con otros servicios operativos · Normativa Legal vigente que aplica a las actividades y características del Servicio · Toda otra información que se considera relevante El Concesionario presenta para su no objeción, durante toda la vigencia del Contrato, por parte de la Interventoría, toda modificación de sus Manuales de Operación, antes de implementar los cambios Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integrará a los Manuales de Operación vigentes.					

BORRADOR

Nº	CONCEPTO	Código	Indicador	Nivel de Cumplimiento	Unidad de Medición	Deducción	Método de Supervisión	Muestra
23	Eventos de promoción	IG-7	Para promover el desarrollo de nuevas rutas aéreas y la incorporación de nuevas aerolíneas al aeropuerto se requiere la implicación del Concesionario en actividades de marketing aeroportuario específicas (reuniones con aerolíneas, entrevistas con ATAC, participación en eventos de aeropuertos y aerolíneas nacionales e internacionales, desarrollo de promociones específicas, desarrollo de artículos en revistas especializadas del sector, etc.). Para ello el concesionario contará con un departamento de marketing específico para desarrollar estas labores. Se considerará que al menos deben desarrollarse 3 actividades de marketing aeroportuario al mes	100%	n/a	El concesionario deberá presentar evidencia documental de las actuaciones llevadas a cabo cada mes (actas de reunión, justificación de asistencia a ferias, publicaciones, acuerdos específicos de promoción establcecudis con aerolíneas, etc.) Si no se justifica que cada mes se han desarrollado al menos 3 actividades con diversidad entre ellas (por ejemplo no serán válidas 3 reuniones únicacmiento si no que debe de haber una variedad con 2 o más activides de marketing), se producirá la deducción completa correspondiente a ese mes. Será obligatoria la asistencia a una feria de promoción de rutas reconocida una vez al año para la promoción del aeropuerto y el establecimiento de nuevas rutas	Se realizarán auditoría parciales de seguimiento mensuales y una auditoria oficial cada 6 meses para verificar el cumplimiento de los objetivos anuales. En el primer semestre se exigirá un 50% de cumplimiento de los objetivos y en el segundo semestre un 100%. Esto se realizará cada uno de los años de la concesión.	n/a
24	Certificación en la normativa ISO 9001	IG-8	El concesionario en los 5 primeros años del periodo de concesión se certificará en la normativa ISO 9001. Transcurrido dicho periodo se comprometerá a mantener el certificado durante todo el periodo de concesión. Durante los primeros 5 años este indicador no tendrá vigencia y se considerará un 100% de cumplimiento.	100%	n/a	A partir del primer día de inicio del quinto año del periodo de concesión si no se dispone de la certificación se realizará una deducción del 100% cada mes	Durante los primeros cinco años se realizará un seguimiento de las acciones tendentes a conseguir la certificación. Posteriormente se verificará que el certificado está en vigor.	n/a
25	Certificación en la normativa ISO 14001	IG-9	El concesionario en los 5 primeros años del periodo de concesión se certificará en la normativa ISO 14001. Transcurrido dicho periodo se comprometerá a mantener el certificado durante todo el periodo de concesión. Durante los primeros 5 años este indicador no tendrá vigencia y se considerará un 100% de cumplimiento.	100%	n/a	A partir del primer día de inicio del quinto año del periodo de concesión si no se dispone de la certificación se realizará una deducción del 100% cada mes	Durante los primeros cinco años se realizará un seguimiento de las acciones tendentes a conseguir la certificación. Posteriormente se verificará que el certificado está en vigor.	n/a
26	Ingresos no regulados sobre el total de los ingresos regulados y no regulados	IG-10	Se garantizará que los ingresos no regulados tengan un peso mínimo entre el total de los ingresos regulados y no regulados.	100%	Porcentaje	Si el valor de la relación "PM Ingresos no regulados/(PM Ingresos regulados + PM Ingresos no regulados)*100%" es menor que 15%. Donde PM: promedio móvil de los últimos 12 meses. Esto quiere decir que "PM Ingresos no regulados", corresponde al promedio aritmético de los últimos 12 meses de los recaudos por ingresos no regulados en cada mes.	Sistema contable del aeropuerto y los reportes de la Fiduciaria	Mensual

BORRADOR

4.1.6. Composición de los Indicadores de la Infraestructura Aeroportuaria Disponible

Aeropuerto El Edén de Armenia

			Peso Indicador		
Nº	**CONCEPTO**	**Código**	**Mes 0 a Mes 12**	**Mes 13 a Mes 60**	**Mes 61 a Mes 240**
	USO				
1	Operaciones aéreas	U-1	1,76%	1,67%	1,67%
2	Tráfico del aeropuerto	U-2	1,76%	1,67%	1,67%
	NIVELES DE SERVICIO				
3	Encuestas de satisfacción del cliente	NS-1	3,13%	2,96%	2,96%
4	Tiempo en colas de seguridad nivel 1	NS-2	0,63%	0,59%	0,59%
5	Tiempo en colas de seguridad nivel 2	NS-3	0,94%	0,89%	0,89%
6	Tiempo entrega PRIMERA maleta nivel 1	NS-4	0,63%	0,59%	0,59%
7	Tiempo entrega PRIMERA maleta nivel 2	NS-5	0,94%	0,89%	0,89%
8	Tiempo entrega ÚLTIMA maleta nivel 1	NS-6	0,63%	0,59%	0,59%
9	Tiempo entrega ÚLTIMA maleta nivel 2	NS-7	0,94%	0,89%	0,89%
10	Servicio de respuesta a reclamaciones	NS-8	1,25%	1,19%	1,19%
11	Oferta comercial del aeropuerto	NS-9	1,25%	1,19%	1,19%
12	Mantenimiento correctivo	NS-10	1,56%	1,48%	1,48%
13	Mantenimiento general	NS-11	1,56%	1,48%	1,48%
14	Servicio de Limpieza. Programación	NS-12	1,56%	1,48%	1,48%
15	Nivel de servicio IATA en el Edificio Terminal de Pasajeros	NS-13	3,75%	3,56%	3,56%
16	Mejora de la Capacidad del Campo de Vuelo (Área de Movimiento) en operaciones de aeronaves /hora.	NS-14	3,75%	3,56%	3,56%
	ESTÁNDARES DE CALIDAD				
17	Política de Recursos Humanos	IG-1	0,63%	0,59%	0,59%
18	Política de Dirección	IG-2	0,63%	0,59%	0,59%
19	Política de Calidad	IG-3	1,67%	1,67%	0,33%
20	Política de Cliente	IG-4	0,63%	0,59%	0,59%
21	Manual de Organización	IG-5	0,63%	0,59%	0,59%
22	Plan Operativo	IG-6	0,63%	0,59%	0,59%
23	Eventos de promoción	IG-7	2,50%	2,37%	2,37%
24	Certificación en la normativa ISO 9001	IG-8	0,00%	0,00%	0,67%
25	Certificación en la normativa ISO 14001	IG-9	0,00%	0,00%	0,67%
26	Ingresos no regulados sobre el total de los ingresos regulados y no regulados	IG-10	0,00%	1,67%	1,67%
	Total		**33,34%**	**33,34%**	**33,34%**

Aeropuerto Benito Salas Vargas de Neiva

			Peso Indicador		
Nº	**CONCEPTO**	**Código**	**Mes 0 a Mes 12**	**Mes 13 a Mes 60**	**Mes 61 a Mes 240**
	USO				
1	Operaciones aéreas	U-1	1,76%	1,67%	1,67%
2	Tráfico del aeropuerto	U-2	1,76%	1,67%	1,67%
	NIVELES DE SERVICIO				
3	Encuestas de satisfacción del cliente	NS-1	3,13%	2,96%	2,96%
4	Tiempo en colas de seguridad nivel 1	NS-2	0,63%	0,59%	0,59%
5	Tiempo en colas de seguridad nivel 2	NS-3	0,94%	0,89%	0,89%
6	Tiempo entrega PRIMERA maleta nivel 1	NS-4	0,63%	0,59%	0,59%
7	Tiempo entrega PRIMERA maleta nivel 2	NS-5	0,94%	0,89%	0,89%
8	Tiempo entrega ÚLTIMA maleta nivel 1	NS-6	0,63%	0,59%	0,59%
9	Tiempo entrega ÚLTIMA maleta nivel 2	NS-7	0,94%	0,89%	0,89%
10	Servicio de respuesta a reclamaciones	NS-8	1,25%	1,19%	1,19%
11	Oferta comercial del aeropuerto	NS-9	1,25%	1,19%	1,19%
12	Mantenimiento correctivo	NS-10	1,56%	1,48%	1,48%
13	Mantenimiento general	NS-11	1,56%	1,48%	1,48%
14	Servicio de Limpieza. Programación	NS-12	1,56%	1,48%	1,48%
15	Nivel de servicio IATA en el Edificio Terminal de Pasajeros	NS-13	3,75%	3,56%	3,56%
16	Mejora de la Capacidad del Campo de Vuelo (Área de Movimiento) en operaciones de aeronaves /hora.	NS-14	3,75%	3,56%	3,56%
	ESTÁNDARES DE CALIDAD				
17	Política de Recursos Humanos	IG-1	0,63%	0,59%	0,59%
18	Política de Dirección	IG-2	0,63%	0,59%	0,59%
19	Política de Calidad	IG-3	1,67%	1,67%	0,33%
20	Política de Cliente	IG-4	0,63%	0,59%	0,59%
21	Manual de Organización	IG-5	0,63%	0,59%	0,59%
22	Plan Operativo	IG-6	0,63%	0,59%	0,59%
23	Eventos de promoción	IG-7	2,50%	2,37%	2,37%
24	Certificación en la normativa ISO 9001	IG-8	0,00%	0,00%	0,67%
25	Certificación en la normativa ISO 14001	IG-9	0,00%	0,00%	0,67%
26	Ingresos no regulados sobre el total de los ingresos regulados y no regulados	IG-10	0,00%	1,67%	1,67%
	Total		**33,34%**	**33,34%**	**33,34%**

BORRADOR

Aeropuerto Guillermo León Valencia de Popayán

			Peso Indicador		
Nº	**CONCEPTO**	**Código**	**Mes 0 a Mes 12**	**Mes 13 a Mes 60**	**Mes 61 a Mes 240**
USO					
1	Operaciones aéreas	U-1	1,76%	1,67%	1,67%
2	Tráfico del aeropuerto	U-2	1,76%	1,67%	1,67%
NIVELES DE SERVICIO					
3	Encuestas de satisfacción del cliente	NS-1	3,13%	2,96%	2,96%
4	Tiempo en colas de seguridad nivel 1	NS-2	0,63%	0,59%	0,59%
5	Tiempo en colas de seguridad nivel 2	NS-3	0,94%	0,89%	0,89%
6	Tiempo entrega PRIMERA maleta nivel 1	NS-4	0,63%	0,59%	0,59%
7	Tiempo entrega PRIMERA maleta nivel 2	NS-5	0,94%	0,89%	0,89%
8	Tiempo entrega ÚLTIMA maleta nivel 1	NS-6	0,63%	0,59%	0,59%
9	Tiempo entrega ÚLTIMA maleta nivel 2	NS-7	0,94%	0,89%	0,89%
10	Servicio de respuesta a reclamaciones	NS-8	1,25%	1,19%	1,19%
11	Oferta comercial del aeropuerto	NS-9	1,25%	1,19%	1,19%
12	Mantenimiento correctivo	NS-10	1,56%	1,48%	1,48%
13	Mantenimiento general	NS-11	1,56%	1,48%	1,48%
14	Servicio de Limpieza. Programación	NS-12	1,56%	1,48%	1,48%
15	Nivel de servicio IATA en el Edificio Terminal de Pasajeros	NS-13	3,75%	3,56%	3,56%
16	Mejora de la Capacidad del Campo de Vuelo (Área de Movimiento) en operaciones de aeronaves /hora.	NS-14	3,75%	3,56%	3,56%
ESTÁNDARES DE CALIDAD					
17	Política de Recursos Humanos	IG-1	0,63%	0,59%	0,59%
18	Política de Dirección	IG-2	0,63%	0,59%	0,59%
19	Política de Calidad	IG-3	1,67%	1,67%	0,33%
20	Política de Cliente	IG-4	0,63%	0,59%	0,59%
21	Manual de Organización	IG-5	0,63%	0,59%	0,59%
22	Plan Operativo	IG-6	0,63%	0,59%	0,59%
23	Eventos de promoción	IG-7	2,50%	2,37%	2,37%
24	Certificación en la normativa ISO 9001	IG-8	0,00%	0,00%	0,67%
25	Certificación en la normativa ISO 14001	IG-9	0,00%	0,00%	0,67%
26	Ingresos no regulados sobre el total de los ingresos regulados y no regulados	IG-10	0,00%	1,67%	1,67%
Total			**33,34%**	**33,34%**	**33,34%**

4.1.7. Informes de cumplimiento

Los informes de cumplimiento recogerán el listado completo de indicadores incluidos en la sección 4.1 del presente apéndice y el nivel de cumplimiento alcanzado por cada uno de los indicadores. Así mismo incluirá un histórico con los resultados obtenidos en los 12 **meses** previos. Los informes de cumplimiento serán elaborados por la **Interventoría** con datos aportados por el concesionario y datos recopilados por la propia **Interventoría**.

El informe de cumplimiento se publicará el segundo **Día Hábil** del **Mes** siguiente al mes respecto del cual se realiza el cálculo de la Retribución y su elaboración requerirá por una parte la realización de diversas auditorías por parte de la **Interventoría** y por otra parte la aportación de determinada información por parte del **Concesionario**. Entre la información a aportar de cada aeropuerto por el **Concesionario** se encuentra:

BORRADOR

- Programación de operaciones real, incluyendo datos de hora de llegada (aterrizaje), hora de parada de aeronave, tipo de aeronave, número de asientos, número de pasajeros (llegada y salida), hora de embarque, hora de salida (Movimiento de la aeronave), hora de despegue, Número de equipajes (llegada y salda), carga de correo, etc.
- Listado de vuelos retrasados.
- Registro del horario de apertura y cierre de los establecimientos de restauración de la zona de embarque.
- Número de efectivos de seguridad cada día y distribución en las instalaciones durante todo el **mes**.
- Actas de realización de los trabajos de mantenimiento (se entregará un avance el día 15 del **mes** y el informe final el día 30/31 del **mes**).
- Informe de respuesta de reclamaciones del **mes**. Incluyendo el número de reclamaciones, la fecha de recepción de las mismas y la fecha de respuesta.
- Copia de las hojas de registro y firma de trabajos de limpieza. Estas hojas estarán situadas en cada estancia objeto del servicio de limpieza y deberán ser firmadas por el personal de limpieza por cada trabajo que realicen.
- Informe de Cálculo del Nivel de Servicio de IATA en el edificio terminal de pasajeros.
- Informe de Cálculo de la capacidad del campo de vuelo.

Para establecer los niveles de cumplimiento es necesario que se recopilen el número de datos establecido en el apartado de la muestra. Si no fuera posible por alguna causa no imputable al **Concesionario**, el indicador no será evaluado y se asumirá que el nivel de cumplimiento es del 100%.

El informe se publicará el segundo **Día Hábil** de cada **mes** por lo que será necesario que el **Concesionario** facilite todos los datos que le sean requeridos por la **Interventoría** para la elaboración de los informes a más tardar el último día de cada **mes** respecto del cual se realiza el cálculo de la Retribución.

Una vez publicado el informe, el Concesionario dispondrá del Plazo de Cura de Deducciones para tomar las medidas pertinentes para alcanzar el nivel de cumplimiento mínimo establecido.

4.1.8. Deducciones

Corresponde a las deducciones a la **Retribución** del **Concesionario** de acuerdo con el resultado de los **Indicadores de Uso, Niveles de Servicio y Estándares de Calidad** de acuerdo con los términos y condiciones que se establecen en el Contrato y sus Apéndices.

El porcentaje de la Deducción por el incumplimiento de los **Indicados de la Infraestructura Aeroportuaria Disponible** se determinará por la suma de todos los incumplimientos detectados de los indicadores de Uso, Niveles de Servicio y Estándares de Calidad por aeropuerto. Cada indicador lleva asociado un peso específico respecto al importe máximo de Deducción. Una vez que los incumplimientos sean definitivos se sumarán todos los pesos de los indicadores y se obtendrá una cifra final que determinará la **Deducción** a aplicar sobre la **Retribución** del **Concesionario** por

BORRADOR

concepto de incumplimiento de los **Indicados de la Infraestructura Aeroportuaria Disponible**.

La aplicación de las **Deducciones** no será inmediata sino que el incumplimiento llevará aparejado un **Plazo de Cura o Tiempo Máximo de Corrección para Deducciones**, concepto definido en el Contrato de Concesión.

El importe de la **Deducción** por incumplimiento de los **Indicados de la Infraestructura Aeroportuaria Disponible** no constituye un concepto que se pueda recuperar una vez la falla haya sido subsanada. La aplicación de las **Deducciones** por incumplimiento de los **Indicados de la Infraestructura Aeroportuaria Disponible**, sólo tendrán efecto en el monto de la **Retribución** del **Concesionario** correspondiente al cumplimiento de los **Indicados de la Infraestructura Aeroportuaria Disponible**. En consecuencia, el **Concesionario** no podrá invocar ante el **Concedente** o ante terceros la aplicación de la **Deducción** como causa eximente de sus obligaciones o de su responsabilidad ni de los efectos derivados de esta. Adicionalmente, las **Deducciones** no podrán ser invocadas como eximente ni como atenuante en los casos de imposición de multas por incumplimiento de obligaciones contractuales con sujeción a las causas y procedimientos establecidos en el **Contrato de Concesión** y en sus Apéndices.

Las Deducciones no eximen al **Concesionario** de realizar los trabajos para subsanar la falla.

A continuación se incluye un ejemplo de cálculo de porcentaje de deducción una vez se hayan confirmado que los incumplimientos de indicadores son definitivos (año 6 de la concesión):

BORRADOR

Aeropuerto El Edén de Armenia

Ejemplo de cálculo de porcentaje de deducción

1	2	3	4	5	6	7	8
		NOMBRE INDICADOR	CÓDIGO	año 6	INCUMPLIMIENTO	% SUJETO A DEDUCCIÓN	MONTO DEDUCCIÓN
USO	1	Operaciones aéreas	U-1	1,67%	NO	0,00%	1,78%
	2	Tráfico del aeropuerto	U-2	1,67%	NO	0,00%	
NIVELES DE SERVICIO	3	Encuestas de satisfacción del cliente	NS-1	2,96%	NO	0,00%	
	4	Tiempo en colas de seguridad nivel 1	NS-2	0,59%	NO	0,00%	
	5	Tiempo en colas de seguridad nivel 2	NS-3	0,89%	SI	0,89%	
	6	Tiempo entrega PRIMERA maleta nivel 1	NS-4	0,59%	NO	0,00%	
	7	Tiempo entrega PRIMERA maleta nivel 2	NS-5	0,89%	NO	0,00%	
	8	Tiempo entrega ÚLTIMA maleta nivel 1	NS-6	0,59%	NO	0,00%	
	9	Tiempo entrega ÚLTIMA maleta nivel 2	NS-7	0,89%	SI	0,89%	
	10	Servicio de respuesta a reclamaciones	NS-8	1,19%	NO	0,00%	
	11	Oferta comercial del aeropuerto	NS-9	1,19%	NO	0,00%	
	12	Mantenimiento correctivo	NS-10	1,48%	NO	0,00%	
	13	Mantenimiento general	NS-11	1,48%	NO	0,00%	
	14	Servicio de Limpieza. Programación	NS-12	1,48%	NO	0,00%	
	15	Nivel de servicio IATA en el Edificio Terminal de Pasajeros	NS-13	3,56%	NO	0,00%	
	16	Mejora de la Capacidad del Campo de Vuelo (Área de Movimiento) en operaciones de aeronaves /hora.	NS-14	3,56%	NO	0,00%	
ESTÁNDARES CALIDAD	17	Política de Recursos Humanos	IG-1	0,59%	NO	0,00%	
	18	Política de Dirección	IG-2	0,59%	NO	0,00%	
	19	Política de Calidad	IG-3	0,33%	NO	0,00%	
	20	Política de Cliente	IG-4	0,59%	NO	0,00%	
	21	Manual de Organización	IG-5	0,59%	NO	0,00%	
	22	Plan Operativo	IG-6	0,59%	NO	0,00%	
	23	Eventos de promoción	IG-7	2,37%	NO	0,00%	
	24	Certificación en la normativa ISO 9001	IG-8	0,67%	NO	0,00%	
	25	Certificación en la normativa ISO 14001	IG-9	0,67%	NO	0,00%	
	26	Ingresos no regulados sobre el total de los ingresos regulados y no regulados	IG-10	1,67%	NO	0,00%	

BORRADOR

Aeropuerto Benito Salas Vargas de Neiva

Ejemplo de cálculo de porcentaje de deducción

1	2	3	4	5	6	7	8
		NOMBRE INDICADOR	CÓDIGO	año 6	INCUMPLIMIENTO	% SUJETO A DEDUCCIÓN	MONTO DEDUCCIÓN
USO	1	Operaciones aéreas	U-1	1,67%	NO	0,00%	
	2	Tráfico del aeropuerto	U-2	1,67%	NO	0,00%	
NIVELES DE SERVICIO	3	Encuestas de satisfacción del cliente	NS-1	2,96%	NO	0,00%	
	4	Tiempo en colas de seguridad nivel 1	NS-2	0,59%	NO	0,00%	
	5	Tiempo en colas de seguridad nivel 2	NS-3	0,89%	SI	0,89%	
	6	Tiempo entrega PRIMERA maleta nivel 1	NS-4	0,59%	NO	0,00%	
	7	Tiempo entrega PRIMERA maleta nivel 2	NS-5	0,89%	NO	0,00%	
	8	Tiempo entrega ÚLTIMA maleta nivel 1	NS-6	0,59%	NO	0,00%	
	9	Tiempo entrega ÚLTIMA maleta nivel 2	NS-7	0,89%	SI	0,89%	
	10	Servicio de respuesta a reclamaciones	NS-8	1,19%	NO	0,00%	
	11	Oferta comercial del aeropuerto	NS-9	1,19%	NO	0,00%	
	12	Mantenimiento correctivo	NS-10	1,48%	NO	0,00%	
	13	Mantenimiento general	NS-11	1,48%	NO	0,00%	
	14	Servicio de Limpieza. Programación	NS-12	1,48%	NO	0,00%	
	15	Nivel de servicio IATA en el Edificio Terminal de Pasajeros	NS-13	3,56%	NO	0,00%	1,78%
	16	Mejora de la Capacidad del Campo de Vuelo (Área de Movimiento) en operaciones de aeronaves /hora.	NS-14	3,56%	NO	0,00%	
ESTÁNDARES CALIDAD	17	Política de Recursos Humanos	IG-1	0,59%	NO	0,00%	
	18	Política de Dirección	IG-2	0,59%	NO	0,00%	
	19	Política de Calidad	IG-3	0,33%	NO	0,00%	
	20	Política de Cliente	IG-4	0,59%	NO	0,00%	
	21	Manual de Organización	IG-5	0,59%	NO	0,00%	
	22	Plan Operativo	IG-6	0,59%	NO	0,00%	
	23	Eventos de promoción	IG-7	2,37%	NO	0,00%	
	24	Certificación en la normativa ISO 9001	IG-8	0,67%	NO	0,00%	
	25	Certificación en la normativa ISO 14001	IG-9	0,67%	NO	0,00%	
	26	Ingresos no regulados sobre el total de los ingresos regulados y no regulados	IG-10	1,67%	NO	0,00%	

BORR

Aeropuerto Guillermo León Valencia de Popayán

Ejemplo de cálculo de porcentaje de deducción

1	2	3	4	5	6	7	8
		NOMBRE INDICADOR	CÓDIGO	año 6	INCUMPLIMIENTO	% SUJETO A DEDUCCIÓN	MONTO DEDUCCIÓN
USO	1	Operaciones aéreas	U-1	1,67%	NO	0,00%	
	2	Tráfico del aeropuerto	U-2	1,67%	NO	0,00%	
NIVELES DE SERVICIO	3	Encuestas de satisfacción del cliente	NS-1	2,96%	NO	0,00%	
	4	Tiempo en colas de seguridad nivel 1	NS-2	0,59%	NO	0,00%	
	5	Tiempo en colas de seguridad nivel 2	NS-3	0,89%	SI	0,89%	
	6	Tiempo entrega PRIMERA maleta nivel 1	NS-4	0,59%	NO	0,00%	
	7	Tiempo entrega PRIMERA maleta nivel 2	NS-5	0,89%	NO	0,00%	
	8	Tiempo entrega ÚLTIMA maleta nivel 1	NS-6	0,59%	NO	0,00%	
	9	Tiempo entrega ÚLTIMA maleta nivel 2	NS-7	0,89%	SI	0,89%	
	10	Servicio de respuesta a reclamaciones	NS-8	1,19%	NO	0,00%	
	11	Oferta comercial del aeropuerto	NS-9	1,19%	NO	0,00%	
	12	Mantenimiento correctivo	NS-10	1,48%	NO	0,00%	
	13	Mantenimiento general	NS-11	1,48%	NO	0,00%	
	14	Servicio de Limpieza. Programación	NS-12	1,48%	NO	0,00%	
	15	Nivel de servicio IATA en el Edificio Terminal de Pasajeros	NS-13	3,56%	NO	0,00%	1,78%
	16	Mejora de la Capacidad del Campo de Vuelo (Área de Movimiento) en operaciones de aeronaves /hora.	NS-14	3,56%	NO	0,00%	
ESTÁNDARES CALIDAD	17	Política de Recursos Humanos	IG-1	0,59%	NO	0,00%	
	18	Política de Dirección	IG-2	0,59%	NO	0,00%	
	19	Política de Calidad	IG-3	0,33%	NO	0,00%	
	20	Política de Cliente	IG-4	0,59%	NO	0,00%	
	21	Manual de Organización	IG-5	0,59%	NO	0,00%	
	22	Plan Operativo	IG-6	0,59%	NO	0,00%	
	23	Eventos de promoción	IG-7	2,37%	NO	0,00%	
	24	Certificación en la normativa ISO 9001	IG-8	0,67%	NO	0,00%	
	25	Certificación en la normativa ISO 14001	IG-9	0,67%	NO	0,00%	
	26	Ingresos no regulados sobre el total de los ingresos regulados y no regulados	IG-10	1,67%	NO	0,00%	

El ejemplo incluye todos los **Indicados de la Infraestructura Aeroportuaria Disponible** que se van a tener en cuenta para el cálculo de la **Deducción**. Las primeras cuatro columnas son relativas a información sobre cada uno de los indicadores. La columna número 5 incluye el peso del indicador en porcentaje respecto al total de la **Deducción**. La columna número 6 muestra información sobre si hubo incumplimiento o no respecto al nivel de cumplimento establecido para cada indicador. La columna número 7 muestra el importe en que cada indicador contribuye para el cálculo del porcentaje global de **Deducción** y al final de esta columna se incluye el porcentaje final de **Deducción** por inclumplimiento de los **Indicados de la Infraestructura Aeroportuaria Disponible** en el ejemplo en cuestión.

El cálculo del valor de la Deducción por incumplimiento de los Indicados de la Infraestructura Aeroportuaria Disponible se realizará de acuerdo con lo previsto en el numeral 3.1.4 del Apéndice 1: Parte Especial. Este porcentaje de **Deducción** se obtendrá de la suma de los pesos de cada uno de los indicadores en los que se detectó incumplimiento, una vez ha pasado el Plazo de cura y el incumplimiento no fue corregido. En el ejemplo, el porcentaje de Deducción aplicado por el incumplimiento de los Indicados de la Infraestructura Aeroportuaria Disponible, asciende en a un 5,34% (1,78% X 3 aeropuertos) que correspondería al valor $DIAD_i$ de la fórmula establecida en el numeral 3.1.4 del Apéndice 1: Parte Especial, para el cálculo de la Deducción por incumplimiento de los Indicados de la Infraestructura Aeroportuaria Disponible**.**

BORRADOR

4.1.9. Plazo de Cura o Tiempo Máximo de Corrección para Deducciones

Una vez publicado el informe de cumplimiento, el **Concesionario** dispondrá de un Plazo de Cura o Tiempo Máximo de Corrección para Deducciones que se extenderá, como máximo, hasta el día 15 del **mes** inmediatamente siguiente al **mes** en el que se calcula la retribución. Durante este periodo el **Concesionario** podrá tomar las medidas pertinentes para subsanar el incumplimiento (para los indicadores de uso y para una parte de los indicadores de nivel de servicio), o presentar la documentación adicional para corregir el incumplimiento (para los indicadores de Estándares de Calidad y el resto de indicadores de Nivel de Servicio).

Este Plazo de Cura será determinado por el Interventor, previa no objeción del **Concedente** y de la Aerovicil, basado en la gravedad del incumplimiento y el tiempo razonable para remediarlo. En ningún caso el Plazo de Cura podrá exceder un término de quince (15) días.

Transcurrido este tiempo, la Interventoría deberá de comprobar de nuevo si se cumplen los indicadores. Para ello dispondrá de un periodo de 15 Días que comenzará inmediatamente cuando finalice el Plazo de Cura, a este periodo se conocerá como Régimen de Control Especial (en adelante RCE).

Dado que los indicadores son de diferente naturaleza, existirán dos procesos de comprobación en función del tipo de indicador:

a) **Indicadores de uso y niveles de servicio** *(sólo para los indicadores desde el nº2 hasta el indicador nº 13, el resto de indicadores se regirá por el procedimiento de indicadores de Estándares de Calidad*). Estos indicadores se caracterizan por requerir una comprobación in situ de las actividades. Transcurrido el Plazo de Cura del indicador particular pasará a una situación de régimen de control especial (en adelante RCE) durante los siguientes 15 Días. En este periodo se aumentará el número de datos recopilados para poder cumplir con el tamaño de la muestra establecido, o de al menos un 60% de la muestra definida para el mes. (*Durante el Periodo de Cura las mediciones de aquellos indicadores en los que no se ha alcanzado el nivel de cumplimiento mínimo se podrán seguir realizando pero sus resultados no serán utilizados para el informe de evaluación mensual).*

   Transcurrido el periodo de RCE se realizará una nueva evaluación del nivel de cumplimiento del mismo indicador sólo teniendo en cuenta los días después del Plazo de Cura, y en el caso de que se alcance el nivel mínimo establecido se cerrará el periodo de RCE y el indicador se entenderá como cumplido y pasará a medirse según el procedimiento habitual.

   En el caso de que no se alcance el nivel de cumplimiento se incia el expediente de deucción y el indicador se entenderá como incumplido, tanto para el mes respecto del cual se realiza el cálculo de la Retribución, como para el **mes** inmeditamente siguiente.

BORRADOR

La detección de un incumplimiento de un indicador en un Mes inmediatamente siguiente al Mes en el que se detecta un incumpliento del mismo indicador, NO dará lugar a un nuevo Plazo de Cura o Tiempo Máximo de Corrección para Deducciones, por tanto se aplicará directamente la Deducción. A continuación se muestra un gráfico temporal con las diferentes acciones.

Mes i	**Mes i+1**		**Mes i+2**
Incumplimiento del indicador.	Plazo de Cura 15 Días	Régimen de Control Especial – RCE 15 Días	Reporte del cumplimiento o incumplimiento del indicador

Donde,
Mes i: Mes respecto del cual se realiza el cálculo de la Retribución.

A continuación se presenta un ejemplo de indicador:

Tipo de indicador: ***Tiempo en colas de seguridad nivel 2.***
Tiempo desde que el pasajero llega a la cola de seguridad hasta que deposita sus objetos personales en la mesa con bandejas habilitada situada antes de las máquinas de Rx. (La cola entre la zona de depósito de bandejas y las máquinas de RX no permitirá agrupar más de 5 pasajeros).
Nivel de cumplimiento: 35 minutos el 100% de los casos.

Ejemplo de procedimiento de aplicación de deducción por indicador Nivel de Servicio

Mes	**Fecha**	**Operación**
Mes i	**mes** de cálculo retribución	Se realiza supervisión del indicador mediante toma de datos in situ
Mes i+1	Segundo día hábil del **mes i+1**	**Presentación informe de cumplimiento**
	Primeros quince días del **mes i+1**	Plazo de Cura o Tiempo Máximo de Corrección para Deducciones
	siguientes quince días del **mes i+1**	Se realiza supervisión del indicador mediante toma de datos in situ durante el Periodo de Régimen Especial
Mes i+2	Segundo día hábil del **mes i+2**	**Presentación informe de cumplimiento**
		El indicador vuelve a NO obtener el nivel mínimo de cumplimiento por los que se aplicará la deducción **tanto en el Mes i como del Mes i+1**

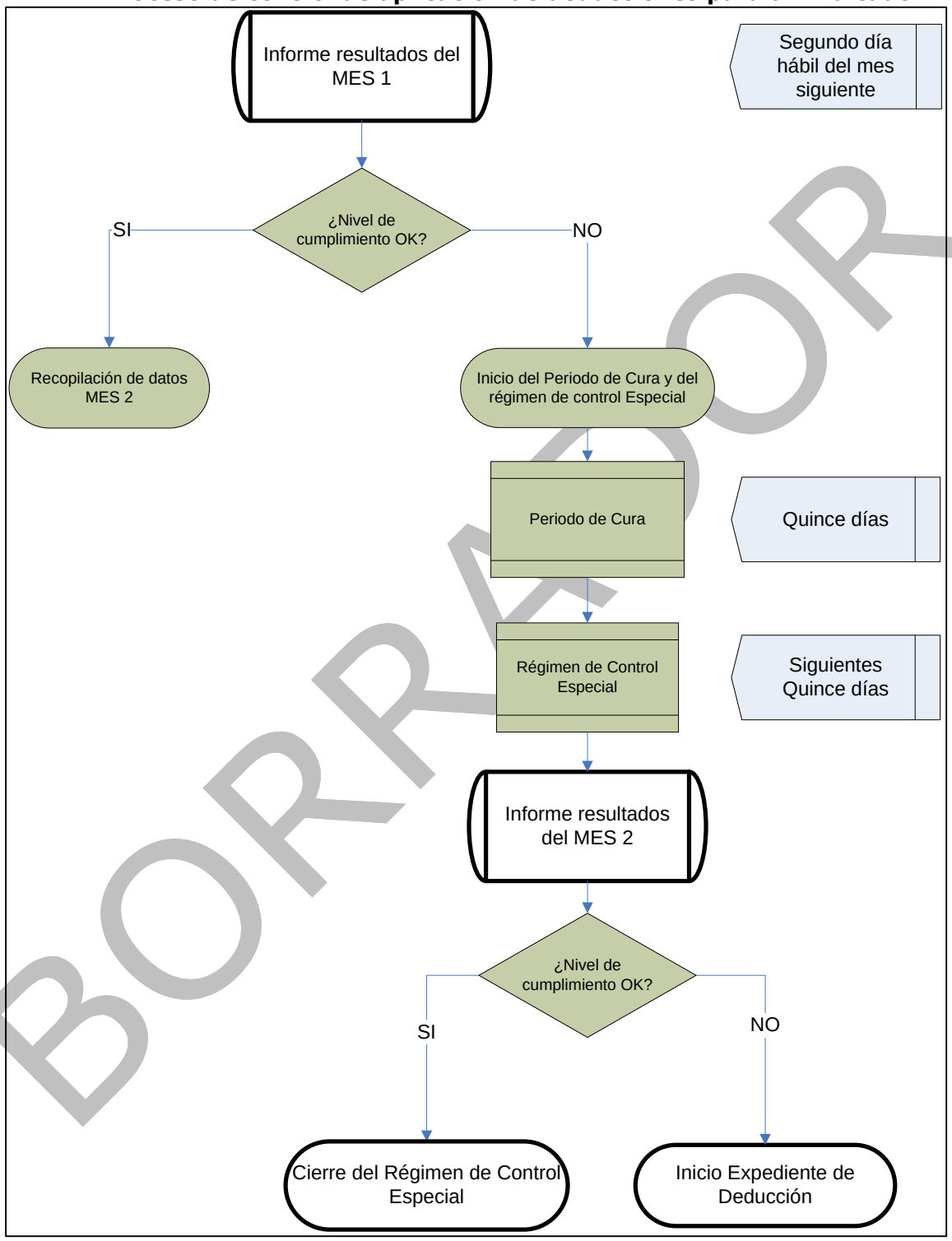
Si el incumplimiento se prolongara más allá del segundo **mes** y siempre en **meses** consecutivos el **Concedente** seguirá aplicando los mecanismos de Deducción aunque sin disponer de **Plazo de Cura** o Tiempo Máximo de Corrección.

BORRADOR

A continuación se presenta un esquema del proceso Plazo de Cura de Deducción para el mes i y el mes i+1 (en la gráfica mes 1 y mes 2, respectivamente).

BORRADOR

Proceso de control de aplicación de deducciones para un indicador



BORRADOR

b) Indicadores de Estándares de Calidad y otros indicadores de Nivel de Servicio: transcurrido el Plazo de cura el **Concesionario** deberá presentar la documentación necesaria para corregir el incumplimiento.

Transcurrido este periodo la interventoría analizará la documentación y determinará si la documentación aportada es suficiente para corregir el incumplimiento. En tal caso, el indicador se entenderá como cumplido. En el caso de que la documentación suministrada no sea suficiente para corregir el incumplimiento se aplicará la Deducción en la proporción que incluya el indicador respecto al cómputo global. A continuación se presenta un ejemplo:
Tipo de indicador: ***Plan operativo.***
El Concesionario presta los Servicios en cumplimiento de los Programas de Rutinas y Manuales de Operación Aprobados, durante toda la vigencia del Contrato.
Nivel de cumplimiento: 100%

Ejemplo de supervisión indicador Estándares de Calidad

Mes	**Fecha**	**Operación**
Mes i	**Mes** de cálculo retribución	Se realiza supervisión del indicador mediante auditorías de la interventoría
Mes i+1	Segundo día hábil del **mes i+1**	**Presentación informe de cumplimiento**
	Primeros quince días del **mes i+1**	Plazo de Cura o Tiempo Máximo de Corrección para Deducciones
	Día 15 del mes i+1	Presentación de documentación
	Día 16 al día 25 del mes i+1	Comprobación de documentación
Mes i+2	Segundo día hábil M**es i+2**	Emisión de informe favorable o desfavorable de la deducción
		En caso de informe desfavorable se aplicará la deducción a la Retribución del **Mes i**

En este caso el Plazo de Cura o Tiempo Máximo de Corrección para Deducciones se aplicará todos los meses dado que la evaluación de todos los indicadores depende únicamente de los resultados obtenidos en un mes concreto.

4.2. Indicadores de Disponibilidad de las Intervenciones

Las actuaciones descritas en el Apéndice 2 Técnico son de obligatorio cumplimiento y por tanto el concesionario debe desarrollarlas siguiendo los lineamientos especificados en el mismo.

Se definen a continuación unos **Indicadores de Disponibilidad de las Intervenciones** que servirán para determinar si las instalaciones, equipamientos y obras de infraestructuras, que constituyen cada **Intervención**, han sido completadas a tiempo, y están adecuadas para ser usadas por los pasajeros y aerolíneas que operan en cada uno de los tres aeropuertos, cumpliendo con los niveles de servicio y estándares de calidad definidos en la sección 4.2 del presente Apéndice.

BORRADOR

4.2.1. Definición y Categorización

Los **Indicadores de Disponibilidad de las Intervenciones** evalúan el funcionamiento de las **Intervenciones** así como la gestión interna del propio **Concesionario,** midiendo el uso, los niveles de servicio y los estándares de calidad. Las actividades incluidas en el funcionamiento de las **Intervenciones** abarcan, entre otras, el uso de la infraestructura, los servicios a los pasajeros, la limpieza e higiene, la seguridad en las operaciones, la seguridad de las personas, el funcionamiento de los sistemas y el mantenimiento y en general aquellos aspectos que están bajo la responsabilidad del **Concesionario** y que forman parte de la operación diaria de las infraestructuras aeroportuarias.

Para su evaluación se definen tres grupos de indicadores en función de su naturaleza. Los cuales se van a medir por cada una de las ocho Intervenciones.

- Indicadores de uso
- Indicadores de niveles de servicio
- Indicadores de estándares de calidad

4.2.2. Término de aplicación de los Indicadores de Disponibilidad de las Intervenciones

Los indicadores de Uso, Niveles de Servicio y Estándares de Calidad serán de aplicación para cada una de las Intervenciones, a partir del mes inmediatamente siguiente al Mes en el que se suscribe el Acta de Terminación de la respectiva Intervención y tres (3) meses más.

Estos indicadores serán valorados cada **Mes** a partir de la suscripción del Acta de Terminación de la Intervención respectiva. Se considera que una Intervención cumple con la Disponibilidad de la Infraestructura cuando se ha firmado el Acta de Terminación de la respectiva Intervención, cumpliendo con el requisito de uso, y cuando cumple con los indicadores de niveles de servicio y estándares de calidad, así como con todos los requisitos especificados en los apéndices técnicos del contrato.

Con objeto de asegurar la Disponibilidad de la intervención, durante los tres (3) meses posteriores a la firma del Acta de Terminación de la Intervención el Interventor realizará un informe por Intervención donde se refleje que cada una de las actividades que componen la Intervención cumplen con los requisitos mínimos detallados en los apéndices técnicos, normativa vigente, así como indicadores de servicio y estándares de calidad.

Se considerará que estos indicadores se han cumplido cuando todas y cada una de las actuaciones incluidas en una Intervención del aeropuerto se han completado y las instalaciones, equipamientos y obras de infraestructura están disponibles, es decir, en uso una vez firmada el Acta de Terminación de la Intervención, y una vez recibidos los informes favorables cumplimiento de los indicadores de niveles de servicio y

BORRADOR

estándares de calidad, realizados por el interventor durante los tres (3) meses posteriores a la firma de la citada acta de terminación. Por tanto:

1. Si todas las actuaciones que contemplan cada **Intervención** se completan y son aprobadas por el **Interventor** y están Disponibles, es decir en uso y cumplen con todos los indicadores de niveles de servicio, estándares de calidad, requisitos de apéndices técnicos del contrato y normativa vigente, al finalizar el periodo de la Intervención y durante los tres (3) meses posteriores a la suscripción del Acta de Terminación de la Intervención, entonces no habrá **Deducción** aplicable.

2. Si por el contrario, hay una o más actuaciones contenidas en la respectiva **Intervención** que no se ha completado o que no se encuentre Disponible, es decir en uso, o que no cumplen con todos los indicadores de niveles de servicio, estándares de calidad, requisitos de apéndices técnicos del contrato y normativa vigente, entonces se aplicará **el Plazo de Cura o Tiempo Máximo de Corrección para Deducciones**, para que el **Concesionario** complete las actuaciones de la Intervención y ésta esté Disponible (uso, niveles de servicio y estándares de calidad). Si después de este periodo no se ha conseguido su resolución, entonces se realizará una Deducción de la Retribución del **Concesionario**.

El objetivo es garantizar que las actuaciones que conforman cada una de las Intervenciones se finalizan a tiempo y quedan Disponibles, es decir que están en uso en el momento necesario, y ofrecen el nivel de servicio y el estándar de calidad apropiado para los usuarios del aeropuerto.

Por tanto, la **Retribución** del **Concesionario** no se realiza por la ejecución de las actuaciones de una Intervención, sino por la puesta en Disponibilidad de la Infraestructura en las distintas etapas del proyecto en cada una de las intervenciones, y los demás requisitos especificados en los apéndices técnicos del contrato y normativa vigente que sea de aplicación.

Para ello, el **Interventor** tendrá que acreditar que cada una de estas actuaciones ha sido completada conforme a los diseños presentados y que se encuentran en uso y cumplen con los indicadores de niveles de servicio y estándares de calidad, así como con los apéndices técnicos del contrato y normativa vigente. A modo de ejemplo:

1. Una ampliación de plataforma de estacionamiento, o nueva plataforma de estacionamiento, se considerará en uso cuando esté ejecutada por completo, publicada en el AIP, operativa y en uso por las aeronaves para las que se haya diseñado.
2. Una ampliación de un Terminal de Pasajeros se considerará disponible y en uso cuando los pasajeros puedan utilizar estas instalaciones de forma habitual y cumpla con todos los requisitos específicos necesarios para su correcto funcionamiento.
3. En el caso de una Terminal de Carga, ésta se considerará disponible y en uso cuando las compañías aéreas de carga que operen en el aeropuerto hagan uso efectivo de esos espacios, de sus almacenes y equipos de control, y la carga

BORRADOR

sea gestionada en estas instalaciones de forma habitual con los requisitos específicos que requiere este proceso.

4. Para las renovaciones de equipamientos o vehículos, se considerarán en uso cuando el equipo o vehículo se haya puesto en funcionamiento y esté operativo en el aeropuerto.
5. En el caso de obras de infraestructuras del campo de vuelo como adecuación de canales, drenajes o nivelación de franjas, se considerará en uso cuando se haya certificado que cumplen con las especificaciones técnicas del diseño aprobado por la interventoría y que resuelven la problemática para que fueron diseñadas (ya sea para el proceso de certificación OACI del aeropuerto, o para mejorar las características del drenaje del campo de vuelos).

4.2.3. Tipología de las actuaciones a llevar a cabo

Se define a continuación la tipología de las actuaciones que conforman las ocho (8) Intervenciones a llevar a cabo en el aeropuerto. Se han clasificado en cuatro (4) tipos:

- C: Actuaciones relativas al Cumplimiento Normativo, Reposiciones de activos y adquisición de áreas. Estas inversiones deben llevarse a cabo en un momento temporal prefijado, y este límite temporal máximo en el que es necesario llevar a cabo estas intervenciones queda establecido en el Apéndice sobre Planes de Intervenciones, adecuación y modernización.
- T: Actuaciones dependientes del Tráfico. Se establece un Trigger o disparador en cada caso que determinará el límite temporal máximo en el que debe llevarse a cabo cada intervención. Este Trigger será el número total de pasajeros al año (incluida en el Plan de Intervenciones del aeropuerto, que incluye el total de pasajeros anuales nacionales más internacionales), de forma que las actuaciones deben haberse completado durante el año en el cual se alcanza este tráfico específico, o como límite, en el plazo indicado en el numeral 3.3.1 del Apéndice 1: Parte Especial o en el Anexo 2.2 denominado plan de intervenciones del Apéndice Técnico 2, aunque no se haya alcanzado dicho tráfico. Dentro de estas actuaciones se encuentran algunas adquisiciones de áreas.
- N: Actuaciones en nuevas líneas de negocio. (Aviación general, corporativa, carga, MRO, etc.). El límite temporal máximo en el que es necesario llevar a cabo estas intervenciones es el plazo indicado en el numeral 3.3.1 del Apéndice 1: Parte Especial y en el Anexo 2.2 denominado plan de intervenciones del Apéndice Técnico 2. Dentro de estas actuaciones se encuentran algunas adquisiciones de áreas.
- E: Estudios y Diseños. (Estudios y Diseños de proyectos, obras, Medio Ambiente, etc.). Estas inversiones están asociadas a las demás inversiones dado que contempla el desarrollo de la ingeniería necesaria para los proyectos.

En las Intervenciones que se han considerado únicamente las actuaciones definidas como inversiones de CAPEX (Capital Expenditures), es decir todas aquellas inversiones que aumenten el valor de los activos fijos del aeropuerto, tales como equipamientos, vehículos, instalaciones, infraestructuras (obra civil y edificaciones), o áreas por adquirir.

4.2.1. Término de aplicación de los indicadores

BORRADOR

Los indicadores de Uso, Niveles de Servicio y Estándares de Calidad serán de aplicación durante el Plazo del Contrato y la Etapa de Reversión, a partir de la suscripción del Acta de Entrega del Aeropuerto y hasta la suscripción del Acta de Reversión. No obstante, el peso de cada uno de estos indicadores varía dependiendo del momento del Contrato en que se midan. Se incluye el listado de los pesos de los indicadores en cada periodo del Contrato.

4.2.2. Indicadores de USO

Los Indicadores de Uso tienen por objeto asegurar que la Infraestructura Aeroportuaria pueda ser utilizada por los usuarios y la comunidad aeroportuaria del aeropuerto. A continuación se presenta el listado de indicadores de uso que serán controlados.

Aeropuerto El Edén de Armenia:

Nº	CONCEPTO	Código	Indicador	Nivel de Cumplimiento	Unidad de Medición	Deducción	Método de Supervisión	Muestra
1	Terminación de la Intervención	U-1	Se verificará la terminación de la Intervención mediante la suscripción del Acta de Terminación de la Intervención	100%	n/a	Si todavía no se ha suscrito el acta de terminación de la Intervención	Comprobación de la entrega del Acta de Terminación de la Intervención	n/a

Aeropuerto Benito Salas Vargas de Neiva:

Nº	CONCEPTO	Código	Indicador	Nivel de Cumplimiento	Unidad de Medición	Deducción	Método de Supervisión	Muestra
1	Terminación de la Intervención	U-1	Se verificará la terminación de la Intervención mediante la suscripción del Acta de Terminación de la Intervención	100%	n/a	Si todavía no se ha suscrito el acta de terminación de la Intervención	Comprobación de la entrega del Acta de Terminación de la Intervención	n/a

Aeropuerto Guillermo León Valencia de Popayán:

Nº	CONCEPTO	Código	Indicador	Nivel de Cumplimiento	Unidad de Medición	Deducción	Método de Supervisión	Muestra
1	Terminación de la Intervención	U-1	Se verificará la terminación de la Intervención mediante la suscripción del Acta de Terminación de la Intervención	100%	n/a	Si todavía no se ha suscrito el acta de terminación de la Intervención	Comprobación de la entrega del Acta de Terminación de la Intervención	n/a

4.2.3. Indicadores de NIVELES DE SERVICIO

Los Indicadores de Niveles de Servicio tienen por objeto asegurar que el servicio prestado a los pasajeros, usuarios y compañías aéreas sea de una alta calidad. Los Indicadores de Niveles de Servicio incluirán conceptos tales como tiempo de espera en control de seguridad, resolución de reclamaciones, funcionamiento de todos los sistemas de los aeropuertos de forma adecuada, servicios de asistencia a pasajeros, etc.

Los Indicadores de Niveles de Servicio incluyen igualmente la realización **mensual** de las encuestas de satisfacción del cliente. El contenido de las encuestas y la realización de las mismas seguirán las indicaciones de la ACI (Airport Council International) en su programa ASQ de evaluación de la calidad de los servicios en los aeropuertos. No

BORRADOR

obstante la realización de las encuestas tendrá por objeto únicamente la evaluación del nivel de servicio de cada aeropuerto para el cálculo del indicador correspondiente. Independientemente el aeropuerto podrá formar parte del programa ASQ de ACI si lo estima oportuno.

Las encuestas serán realizadas por la **Interventoría**, ya sea directamente por sus funcionarios o a través de un subcontrato con una empresa. En todo caso, la empresa trabajará bajo las indicaciones de la **Interventoría**. El valor de los servicios asociados a las encuestas, independientemente de quien las realice, se encuentran incluidos en el valor de la **Interventoría**. A continuación se presenta el listado de indicadores de niveles de servicio que serán controlados y un ejemplo del modelo de cuestionario de ASQ que recomienda la ACI.

BORRADOR

Aeropuerto El Edén de Armenia: Indicadores de Niveles de Servicio

Nº	CONCEPTO	Código	Indicador	Nivel de Cumplimiento	Unidad de Medición	Deducción	Método de Supervisión	Muestra
2	Encuestas de satisfacción del cliente	NS-1	El nivel de satisfacción general de los pasajeros transmitido a través de las encuestas de satisfacción al cliente de ACI (ASQ) se medirá en una escala de 1 a 5. (360 encuestas al trimestre por cada aeropuerto)	>3,35 sobre 5	Baremo de 1 a 5 en las respuestas a las preguntas	Si (Valor medio de encuestas ACI realizadas)<3,35	Encuestas a pasajeros	120 Encuestas por mes o la recomendación de la ACI
3	Tiempo en colas de seguridad nivel 1	NS-2	Tiempo desde que el pasajero llega a la cola de seguridad hasta que deposita sus objetos personales en la mesa con bandejas situada antes de las máquinas de Rx. (la cola entre la zona de recogida de bandejas y las máquinas de RX no permitirá agrupar más de 5 pasajeros).	20 minutos en el 95% de las ocasiones	Minutos	Si (Pasajeros con tiempo en cola <20 min)/(Pasajeros totales controlados)<95%	Observaciones directas in situ	1% de pasajeros de salida
4	Tiempo en colas de seguridad nivel 2	NS-3	Tiempo desde que el pasajero llega a la cola de seguridad hasta que deposita sus objetos personales en la mesa con bandejas situada antes de las máquinas de Rx. (la cola entre la zona de deposito de bandejas y las máquinas de RX no permitirá agrupar más de 5 pasajeros).	35 minutos en el 100% de las ocasiones	Minutos	Si (Pasajeros con tiempo en cola <35 min)/(Pasajeros totales controlados)<100%	Observaciones directas in situ	1% de pasajeros de salida
5	Tiempo entrega PRIMERA maleta nivel 1	NS-4	Tiempo de entrega en cinta de equipaje de la primera maleta desde la hora en que la aeronave se detiene en el estacionamiento.	15 minutos o menos en el 95% de las ocasiones	Minutos desde la hora de parada en el estacionamiento	Si (Nº vuelos con tiempo de entrega 1ª maleta <15 min)/(Nº vuelos controlados) <95%	Observaciones directas in situ o mediante sistema de control automático	5% de la población de vuelos. Muestra aleatoria de vuelos.
6	Tiempo entrega PRIMERA maleta nivel 2	NS-5	Tiempo de entrega en cinta de equipaje de la primera maleta desde la hora en que la aeronave se detiene en el estacionamiento.	25 minutos o menos en el 100% de las ocasiones	Minutos desde la hora de parada en el estacionamiento	Si (Nº vuelos con tiempo de entrega 1ª maleta <25 min)/(Nº vuelos controlados) <100%	Observaciones directas in situ o mediante sistema de control automático	5% de la población de vuelos. Muestra aleatoria de vuelos.
7	Tiempo entrega ÚLTIMA maleta nivel 1	NS-6	Tiempo de entrega en cinta de equipaje de la última maleta desde la hora en que la aeronave se detiene en el estacionamiento.	35 minutos o menos en el 95% de las ocasiones	Minutos desde la hora de parada en el estacionamiento	Si (Nº vuelos con tiempo de entrega última maleta <35 min)/(Nº vuelos controlados) <95%	Observaciones directas in situ o mediante sistema de control automático	5% de la población de vuelos. Muestra aleatoria de vuelos.
8	Tiempo entrega ÚLTIMA maleta nivel 2	NS-7	Tiempo de entrega en cinta de equipaje de la última maleta desde la hora en que la aeronave se detiene en el estacionamiento.	40 minutos o menos en el 100% de las ocasiones	Minutos desde la hora de parada en el estacionamiento	Si (Nº vuelos con tiempo de entrega última maleta <40 min)/(Nº vuelos controlados) <100%	Observaciones directas in situ o mediante sistema de control automático	5% de la población de vuelos. Muestra aleatoria de vuelos.
9	Servicio de respuesta a reclamaciones	NS-8	El servicio de atención a pasajeros dará respuesta a las reclamaciones realizadas al Aeropuerto vía escrita en un plazo máximo de 10 días desde el día en la que se recibe la reclamación. Todas las reclamaciones generarán un escrito de respuesta al pasajero. (aquellas relacionadas con la actividad del concesionario)	98%	días	Si (Nº de reclamaciones respondidas en 10 días)/(Nº total de reclamaciones) <98%	Mediante un sistema de registro de gestión de reclamaciones. Cada reclamación recibida, vía web o vía escrita en el aeropuerto a través de los mostradores de información, llevará asignado un número de registro que entre otros aspectos incluya la fecha y la hora de recepción de la reclamación. El Concesionario deberá de emitir un informe de respuesta por cada reclamación informando sobre las medidas a poner en marcha. Se dispondrá de un **programa de registro y gestión de reclamaciones** accesible por parte de la interventoría. Todas las reclamaciones serán escaneadas en formato PDF incluyendo el número de registro. Se emitirá un informe mensual sobre el número de reclamaciones y el tiempo de respuesta. Sólo se tendrán en cuenta aquellas reclamaciones que son referidas al propio aeropuerto y actividades bajo control del concesionario. Reclamaciones de las compañías aéreas o colectivos que no son responsabilidad del concesionario (policía, aduanas) no serán tenidas en consideración para el cálculo del indicador	100% de las reclamaciones

BORRADOR

Nº	CONCEPTO	Código	Indicador	Nivel de Cumplimiento	Unidad de Medición	Deducción	Método de Supervisión	Muestra
10	Oferta comercial del aeropuerto	NS-9	Se asegurará que los establecimientos de comidas del aeropuerto en la zona de embarque permanezcan abiertos y con personal de asistencia disponible al menos durante todo el horario operativo del aeropuerto, y en el caso de que existan vuelos retrasados, el horario se ampliará con un límite de: 2 horas más de la hora estimada de cierre o la hora de inicio de embarque del vuelo retrasado (lo que ocurra antes).	100%	Se comprobará el horario de apertura de los establecimientos mediante auditorías in situ	En caso de que se detecte un cierre antes de la hora se aplicará una deducción del 50% de la remuneración en dicho periodo y en el caso de una segunda detección en el mismo mes, la deducción será de un 100% (ya sea un día con retraso o un día normal con todos los vuelos con salida en hora).	Mediante mediante observaciones directas de la hora de apertura o cierre de establecimientos. Solo se permitirá un margen de 5 minutos respecto a la hora real de apertura o cierre. Se presentarán fotografías que incluyen fecha y hora para demostrar el estado del establecimiento.	10 muestras al mes
11	Mantenimiento correctivo	NS-10	Se define como MTBF tiempo entre dos fallas y el MTTR al tiempo de reparación de una falla todo ello medido en horas. El indicador de Mantenimiento correctivo vendrá de la fórmula (%): MTBF/(MTBF+MTTR)	85%	Se comprobará el tiempo en que un equipo se encuentra fuera de servicio por un mantenimiento que no es preventivo y el número de horas entre dos fallas o el tiempo	Si (MTBF)/(MTBF + MTTR) <95%	Se revisarán todas las órdenes de trabajo de mantenimiento correctivo y el tiempo en su reparación	100%
12	Mantenimiento general	NS-11	El concesionario realizará todas las actividades planificadas (Orden de Trabajo) de mantenimiento en un 99% de las ocasiones	99%	Se comprobará el número de orden de trabajo realizadas y el número de orden de trabajo previstas	Si (Nº actividades mantenimiento realizadas)/(Nº actividades totales de mantenimiento) <99%	Se recibirá el listado de órdenes de trabajo del mes siguiente antes del día 1 del mes siguiente, y a final de mes se comprobará con las órdenes de trabajo qué OT se han realizado y cuáles no	100%
13	Servicio de Limpieza. Programación	NS-12	Se realizarán auditorías para comprobar que el programa de limpieza incluido en el apéndice de operaciones se cumple. Se comprobarán los partes de limpieza que incluirán la hora de realización de la limpieza y la firma de la persona que lo ha realizado. La realización de la limpieza se considerará realizada cuando se hayan cumplido todos los puntos incluidos en el listado de chequeo de limpieza.	100%	Se comprobarán los partes de servicio firmado de todas las dependencias objeto de limpieza y la realización del chequeo de limpieza.	Más de 15 incumplimientos en la programación de las tareas o en el cumplimiento del chequeo llevará a un 100% de deducción.	Mediante comprobación del cuadrante de turnos de los equipos de trabajo REALIZADOS	100%
14	Nivel de servicio IATA en el Edificio Terminal de Pasajeros	NS-13	Mantenimiento de un nivel de servicio IATA C o superior (Nivel B o Nivel A) en la Terminal de Pasajeros. El concesionario deberá presentar cada mes la valoración, utilizando la metodología de análisis de niveles de calidad de IATA más actualizada, del nivel de calidad de IATA ofrecido en cada una de las estancias y elementos de la Terminal de Pasajeros para la hora punta de pasajeros estimada en ese mes. En concreto, se debe indicar el Nivel de Servicio IATA ofrecido en: las áreas de sala de salidas, colas de embarque, número de mostradores de facturación, colas de control de pasaporte, colas de control de seguridad, número de arcos y máquinas de RX de control de equipaje de mano, inmigración, área de salas de embarque, número de salas de embarque, número de cintas de recogida de equipaje, área para la zona de recogida de equipaje, área para el control de aduana, área para el control de pasaportes en llegadas y área de llegadas.	100%	Cada mes el concesionario emitirá un informe especificando, para la Décima (10ª) Hora de mayor tráfico de pasajeros de ese mes, que será calculada en base a las estadísticas reales, qué nivel de servicio se ha ofrecido a los pasajeros en las distintas estancias de la terminal y zonas de proceso de pasajeros.	100% Si se demuestra que todos estos espacios y elementos puntuales ofrecieron un nivel de calidad IATA C o superior (nivel A o Nivel B) no habrá deducción por este indicador. 50% Si 1 o 2 parámetros determinan que el nivel de calidad IATA llegó a ser D, E o F entonces de deducirá 0% Si hay 3 o más parámetros en los que el nivel de calidad IATA llegó a ser D, E o F.	El interventor comprobará la validez del informe documentado realizado por el Concesionario, y que debe describir el nivel de servicio, y comprobará también los valores de hora punta de pasajeros utilizados en los cálculos y los valores obtenidos para cada estancia y área de proceso de pasajeros.	100%
15	Mejora de la Capacidad del Campo de Vuelo (Área de Movimiento) en operaciones de aeronaves /hora.	NS-14	Cada mes el concesionario debe desarrollar un informe sobre la capacidad del campo de vuelo, especificando por un lado pista y calles de rodaje, y por otro las distintas plataformas de estacionamiento del aeropuerto. El parámetro de cálculo será el AHP (aeronaves/hora punta) teniendo en cuenta la mezcla de aeronaves que corresponda en cada caso de acuerdo a la mezcla real de cada mes. Este informe debe mostrar que la capacidad de cada uno de los subsistemas es mayor de la demanda registrada en un valor de al menos un 10%.	100%	Cada mes el concesionario emitirá un informe especificando cual fue la demanda en Aeronaves Hora/Punta del sistema pista + calles de rodaje y de las distintas plataformas de estacionamiento.	La capacidad del Campo de Vuelo debe ser al menos un 10% superior a la demanda atendida en hora punta durante cada mes. Este valor se calculará por un lado para pista y calles de rodaje, y por otro para cada una de las plataformas del aeropuerto	El interventor comprobará la validez del informe documentado realizado por el Concesionario, y que debe describir el nivel de servicio, y comprobará también los valores de hora punta de pasajeros utilizados en los cálculos y los valores obtenidos para cada estancia y área de proceso de pasajeros. AHP: Aeronaves Hora Punta, es el número de operaciones de aeronaves que se producen en la hora de mayor tráfico dentro de un periodo temporal (por ejemplo un mes natural y considerando la hora punta como el periodo continuo de 60 minutos de mayor tráfico del mes). Se entiende por una operación tanto una llegada como una salida de aeronave. Este valor puede ser diferente en el sistema pista y calles de rodaje, así como en cada una de las plataformas de estacionamiento. La AHP debe empezar en hora cerrada (X:00) y no en hora media (X:30) para que no exista la posibilidad de medir el indicador en escenarios distintos.	100%

NOTA: Indicador Nivel de Servicio No 14 - Nivel de Servicio IATA. Si bien se propone que se haga la valoración utilizando la metodología de análisis de niveles de calidad de IATA más actualizada, es necesario regular que tanto el Interventor como el Concesionario utilicen la misma metodología, previo un acuerdo entre estos de cuál será la metodología y garantizando pleno conocimiento de su implementación.

BORRADOR

NOTA: Indicador Nivel de Servicio No 15 –Debe acordarse entre el concesionario y el interventor la metodología específica (método Horonchef, software SIMMOD Pro, etc.) que será utilizada para estos cálculos al inicio de la concesión.

BORRADOR

Aeropuerto Benito Salas Vargas de Neiva: Indicadores de Niveles de Servicio

Nº	CONCEPTO	Código	Indicador	Nivel de Cumplimiento	Unidad de Medición	Deducción	Método de Supervisión	Muestra
2	Encuestas de satisfacción del cliente	NS-1	El nivel de satisfacción general de los pasajeros transmitido a través de las encuestas de satisfacción al cliente de ACI (ASQ) se medirá en una escala de 1 a 5. (360 encuestas al trimestre por cada aeropuerto)	>3,35 sobre 5	Baremo de 1 a 5 en las respuestas a las preguntas	Si (Valor medio de encuestas ACI realizadas)<3,35	Encuestas a pasajeros	120 Encuestas por mes o la recomendación de la ACI
3	Tiempo en colas de seguridad nivel 1	NS-2	Tiempo desde que el pasajero llega a la cola de seguridad hasta que deposita sus objetos personales en la mesa con bandejas situada antes de las máquinas de Rx. (la cola entre la zona de recogida de bandejas y las máquinas de RX no permitirá agrupar más de 5 pasajeros).	20 minutos en el 95% de las ocasiones	Minutos	Si (Pasajeros con tiempo en cola <20 min)/(Pasajeros totales controlados)<95%	Observaciones directas in situ	1% de pasajeros de salida
4	Tiempo en colas de seguridad nivel 2	NS-3	Tiempo desde que el pasajero llega a la cola de seguridad hasta que deposita sus objetos personales en la mesa con bandejas situada antes de las máquinas de Rx. (la cola entre la zona de deposito de bandejas y las máquinas de RX no permitirá agrupar más de 5 pasajeros).	35 minutos en el 100% de las ocasiones	Minutos	Si (Pasajeros con tiempo en cola <35 min)/(Pasajeros totales controlados)<100%	Observaciones directas in situ	1% de pasajeros de salida
5	Tiempo entrega PRIMERA maleta nivel 1	NS-4	Tiempo de entrega en cinta de equipaje de la primera maleta desde la hora en que la aeronave se detiene en el estacionamiento.	15 minutos o menos en el 95% de las ocasiones	Minutos desde la hora de parada en el estacionamiento	Si (Nº vuelos con tiempo de entrega 1ª maleta <15 min)/(Nº vuelos controlados) <95%	Observaciones directas in situ o mediante sistema de control automático	5% de la población de vuelos. Muestra aleatoria de vuelos.
6	Tiempo entrega PRIMERA maleta nivel 2	NS-5	Tiempo de entrega en cinta de equipaje de la primera maleta desde la hora en que la aeronave se detiene en el estacionamiento.	25 minutos o menos en el 100% de las ocasiones	Minutos desde la hora de parada en el estacionamiento	Si (Nº vuelos con tiempo de entrega 1ª maleta <25 min)/(Nº vuelos controlados) <100%	Observaciones directas in situ o mediante sistema de control automático	5% de la población de vuelos. Muestra aleatoria de vuelos.
7	Tiempo entrega ÚLTIMA maleta nivel 1	NS-6	Tiempo de entrega en cinta de equipaje de la última maleta desde la hora en que la aeronave se detiene en el estacionamiento.	35 minutos o menos en el 95% de las ocasiones	Minutos desde la hora de parada en el estacionamiento	Si (Nº vuelos con tiempo de entrega última maleta <35 min)/(Nº vuelos controlados) <95%	Observaciones directas in situ o mediante sistema de control automático	5% de la población de vuelos. Muestra aleatoria de vuelos.
8	Tiempo entrega ÚLTIMA maleta nivel 2	NS-7	Tiempo de entrega en cinta de equipaje de la última maleta desde la hora en que la aeronave se detiene en el estacionamiento.	40 minutos o menos en el 100% de las ocasiones	Minutos desde la hora de parada en el estacionamiento	Si (Nº vuelos con tiempo de entrega última maleta <40 min)/(Nº vuelos controlados) <100%	Observaciones directas in situ o mediante sistema de control automático	5% de la población de vuelos. Muestra aleatoria de vuelos.
9	Servicio de respuesta a reclamaciones	NS-8	El servicio de atención a pasajeros dará respuesta a las reclamaciones realizadas al Aeropuerto vía escrita en un plazo máximo de 10 días desde el día en la que se recibe la reclamación. Todas las reclamaciones generarán un escrito de respuesta al pasajero. (aquellas relacionadas con la actividad del concesionario)	98%	días	Si (Nº de reclamaciones respondidas en 10 días)/(Nº total de reclamaciones) <98%	Mediante un sistema de registro de gestión de reclamaciones. Cada reclamación recibida, vía web o vía escrita en el aeropuerto a través de los mostradores de información, llevará asignado un número de registro que entre otros aspectos incluya la fecha y la hora de recepción de la reclamación. El Concesionario deberá de emitir un informe de respuesta por cada reclamación informando sobre las medidas a poner en marcha. Se dispondrá de un **programa de registro y gestión de reclamaciones** accesible por parte de la interventoría. Todas las reclamaciones serán escaneadas en formato PDF incluyendo el número de registro. Se emitirá un informe mensual sobre el número de reclamaciones y el tiempo de respuesta. Sólo se tendrán en cuenta aquellas reclamaciones que son referidas al propio aeropuerto y actividades bajo control del concesionario. Reclamaciones de las compañías aéreas o colectivos que no son responsabilidad del concesionario (policía, aduanas) no serán tenidas en consideración para el cálculo del indicador	100% de las reclamaciones

BORRADOR

Nº	CONCEPTO	Código	Indicador	Nivel de Cumplimiento	Unidad de Medición	Deducción	Método de Supervisión	Muestra
10	Oferta comercial del aeropuerto	NS-9	Se asegurará que los establecimientos de comidas del aeropuerto en la zona de embarque permanezcan abiertos y con personal de asistencia disponible al menos durante todo el horario operativo del aeropuerto, y en el caso de que existan vuelos retrasados, el horario se ampliará con un límite de: 2 horas más de la hora estimada de cierre o la hora de inicio de embarque del vuelo retrasado (lo que ocurra antes).	100%	Se comprobará el horario de apertura de los establecimientos mediante auditorías in situ	En caso de que se detecte un cierre antes de la hora se aplicará una deducción del 50% de la remuneración en dicho periodo y en el caso de una segunda detección en el mismo mes, la deducción será de un 100% (ya sea un día con retraso o un día normal con todos los vuelos con salida en hora).	Mediante mediante observaciones directas de la hora de apertura o cierre de establecimientos. Solo se permitirá un margen de 5 minutos respecto a la hora real de apertura o cierre. Se presentarán fotografías que incluyen fecha y hora para demostrar el estado del establecimiento.	10 muestras al mes
11	Mantenimiento correctivo	NS-10	Se define como MTBF tiempo entre dos fallas y el MTTR al tiempo de reparación de una falla todo ello medido en horas. El indicador de Mantenimiento correctivo vendrá de la fórmula (%): MTBF/(MTBF+MTTR)	85%	Se comprobará el tiempo en que un equipo se encuentra fuera de servicio por un mantenimiento que no es preventivo y el número de horas entre dos fallas o el tiempo	Si (MTBF)/(MTBF + MTTR) <95%	Se revisarán todas las órdenes de trabajo de mantenimiento correctivo y el tiempo en su reparación	100%
12	Mantenimiento general	NS-11	El concesionario realizará todas las actividades planificadas (Orden de Trabajo) de mantenimiento en un 99% de las ocasiones	99%	Se comprobará el número de orden de trabajo realizadas y el número de orden de trabajo previstas	Si (Nº actividades mantenimiento realizadas)/(Nº actividades totales de mantenimiento) <99%	Se recibirá el listado de órdenes de trabajo del mes siguiente antes del día 1 del mes siguiente, y a final de mes se comprobará con las órdenes de trabajo qué OT se han realizado y cuáles no	100%
13	Servicio de Limpieza. Programación	NS-12	Se realizarán auditorías para comprobar que el programa de limpieza incluido en el apéndice de operaciones se cumple. Se comprobarán los partes de limpieza que incluirán la hora de realización de la limpieza y la firma de la persona que lo ha realizado. La realización de la limpieza se considerará realizada cuando se hayan cumplido todos los puntos incluidos en el listado de chequeo de limpieza.	100%	Se comprobarán los partes de servicio firmado de todas las dependencias objeto de limpieza y la realización del chequeo de limpieza.	Más de 15 incumplimientos en la programación de las tareas o en el cumplimiento del chequeo llevará a un 100% de deducción.	Mediante comprobación del cuadrante de turnos de los equipos de trabajo REALIZADOS	100%
14	Nivel de servicio IATA en el Edificio Terminal de Pasajeros	NS-13	Mantenimiento de un nivel de servicio IATA C o superior (Nivel B o Nivel A) en la Terminal de Pasajeros. El concesionario deberá presentar cada mes la valoración, utilizando la metodología de análisis de niveles de calidad de IATA más actualizada, del nivel de calidad de IATA ofrecido en cada una de las estancias y elementos de la Terminal de Pasajeros para la hora punta de pasajeros estimada en ese mes. En concreto, se debe indicar el Nivel de Servicio IATA ofrecido en: las áreas de sala de salidas, colas de embarque, número de mostradores de facturación, colas de control de pasaporte, colas de control de seguridad, número de arcos y máquinas de RX de control de equipaje de mano, inmigración, área de salas de embarque, número de salas de embarque, número de cintas de recogida de equipaje, área para la zona de recogida de equipaje, área para el control de aduana, área para el control de pasaportes en llegadas y área de llegadas.	100%	Cada mes el concesionario emitirá un informe especificando, para la Décima (10ª) Hora de mayor tráfico de pasajeros de ese mes, que será calculada en base a las estadísticas reales, qué nivel de servicio se ha ofrecido a los pasajeros en las distintas estancias de la terminal y zonas de proceso de pasajeros.	100% Si se demuestra que todos estos espacios y elementos puntuales ofrecieron un nivel de calidad IATA C o superior (nivel A o Nivel B) no habrá deducción por este indicador. 50% Si 1 o 2 parámetros determinan que el nivel de calidad IATA llegó a ser D, E o F entonces de deducirá 0% Si hay 3 o más parámetros en los que el nivel de calidad IATA llegó a ser D, E o F.	El interventor comprobará la validez del informe documentado realizado por el Concesionario, y que debe describir el nivel de servicio, y comprobará también los valores de hora punta de pasajeros utilizados en los cálculos y los valores obtenidos para cada estancia y área de proceso de pasajeros.	100%
15	Mejora de la Capacidad del Campo de Vuelo (Área de Movimiento) en operaciones de aeronaves /hora.	NS-14	Cada mes el concesionario debe desarrollar un informe sobre la capacidad del campo de vuelo, especificando por un lado pista y calles de rodaje, y por otro las distintas plataformas de estacionamiento del aeropuerto. El parámetro de cálculo será el AHP (aeronaves/hora punta) teniendo en cuenta la mezcla de aeronaves que corresponda en cada caso de acuerdo a la mezcla real de cada mes. Este informe debe mostrar que la capacidad de cada uno de los subsistemas es mayor de la demanda registrada en un valor de al menos un 10%.	100%	Cada mes el concesionario emitirá un informe especificando cual fue la demanda en Aeronaves Hora/Punta del sistema pista + calles de rodaje y de las distintas plataformas de estacionamiento.	La capacidad del Campo de Vuelo debe ser al menos un 10% superior a la demanda atendida en hora punta durante cada mes. Este valor se calculará por un lado para pista y calles de rodaje, y por otro para cada una de las plataformas del aeropuerto	El interventor comprobará la validez del informe documentado realizado por el Concesionario, y que debe describir el nivel de servicio, y comprobará también los valores de hora punta de pasajeros utilizados en los cálculos y los valores obtenidos para cada estancia y área de proceso de pasajeros. AHP: Aeronaves Hora Punta, es el número de operaciones de aeronaves que se producen en la hora de mayor tráfico dentro de un periodo temporal (por ejemplo un mes natural y considerando la hora punta como el periodo continuo de 60 minutos de mayor tráfico del mes). Se entiende por una operación tanto una llegada como una salida de aeronave. Este valor puede ser diferente en el sistema pista y calles de rodaje, así como en cada una de las plataformas de estacionamiento. La AHP debe empezar en hora cerrada (X:00) y no en hora media (X:30) para que no exista la posibilidad de medir el indicador en escenarios distintos.	100%

NOTA: Indicador Nivel de Servicio No 14 - Nivel de Servicio IATA. Si bien se propone que se haga la valoración utilizando la metodología de análisis de niveles de calidad de IATA más actualizada, es necesario regular que tanto el Interventor como el Concesionario utilicen la misma metodología, previo un acuerdo entre estos de cuál será la metodología y garantizando pleno conocimiento de su implementación.

BORRADOR

NOTA: Indicador Nivel de Servicio No 15 –Debe acordarse entre el concesionario y el interventor la metodología específica (método Horonchef, software SIMMOD Pro, etc.) que será utilizada para estos cálculos al inicio de la concesión.

BORRADOR

Aeropuerto Guillermo León Valencia de Popayán: Indicadores de Niveles de Servicio

Nº	CONCEPTO	Código	Indicador	Nivel de Cumplimiento	Unidad de Medición	Deducción	Método de Supervisión	Muestra
2	Encuestas de satisfacción del cliente	NS-1	El nivel de satisfacción general de los pasajeros transmitido a través de las encuestas de satisfacción al cliente de ACI (ASQ) se medirá en una escala de 1 a 5. (360 encuestas al trimestre por cada aeropuerto)	>3,35 sobre 5	Baremo de 1 a 5 en las respuestas a las preguntas	Si (Valor medio de encuestas ACI realizadas)<3,35	Encuestas a pasajeros	120 Encuestas por mes o la recomendación de la ACI
3	Tiempo en colas de seguridad nivel 1	NS-2	Tiempo desde que el pasajero llega a la cola de seguridad hasta que deposita sus objetos personales en la mesa con bandejas situada antes de las máquinas de Rx. (la cola entre la zona de recogida de bandejas y las máquinas de RX no permitirá agrupar más de 5 pasajeros).	20 minutos en el 95% de las ocasiones	Minutos	Si (Pasajeros con tiempo en cola <20 min)/(Pasajeros totales controlados)<95%	Observaciones directas in situ	1% de pasajeros de salida
4	Tiempo en colas de seguridad nivel 2	NS-3	Tiempo desde que el pasajero llega a la cola de seguridad hasta que deposita sus objetos personales en la mesa con bandejas situada antes de las máquinas de Rx. (la cola entre la zona de deposito de bandejas y las máquinas de RX no permitirá agrupar más de 5 pasajeros).	35 minutos en el 100% de las ocasiones	Minutos	Si (Pasajeros con tiempo en cola <35 min)/(Pasajeros totales controlados)<100%	Observaciones directas in situ	1% de pasajeros de salida
5	Tiempo entrega PRIMERA maleta nivel 1	NS-4	Tiempo de entrega en cinta de equipaje de la primera maleta desde la hora en que la aeronave se detiene en el estacionamiento.	15 minutos o menos en el 95% de las ocasiones	Minutos desde la hora de parada en el estacionamiento	Si (Nº vuelos con tiempo de entrega 1ª maleta <15 min)/(Nº vuelos controlados) <95%	Observaciones directas in situ o mediante sistema de control automático	5% de la población de vuelos. Muestra aleatoria de vuelos.
6	Tiempo entrega PRIMERA maleta nivel 2	NS-5	Tiempo de entrega en cinta de equipaje de la primera maleta desde la hora en que la aeronave se detiene en el estacionamiento.	25 minutos o menos en el 100% de las ocasiones	Minutos desde la hora de parada en el estacionamiento	Si (Nº vuelos con tiempo de entrega 1ª maleta <25 min)/(Nº vuelos controlados) <100%	Observaciones directas in situ o mediante sistema de control automático	5% de la población de vuelos. Muestra aleatoria de vuelos.
7	Tiempo entrega ÚLTIMA maleta nivel 1	NS-6	Tiempo de entrega en cinta de equipaje de la última maleta desde la hora en que la aeronave se detiene en el estacionamiento.	35 minutos o menos en el 95% de las ocasiones	Minutos desde la hora de parada en el estacionamiento	Si (Nº vuelos con tiempo de entrega última maleta <35 min)/(Nº vuelos controlados) <95%	Observaciones directas in situ o mediante sistema de control automático	5% de la población de vuelos. Muestra aleatoria de vuelos.
8	Tiempo entrega ÚLTIMA maleta nivel 2	NS-7	Tiempo de entrega en cinta de equipaje de la última maleta desde la hora en que la aeronave se detiene en el estacionamiento.	40 minutos o menos en el 100% de las ocasiones	Minutos desde la hora de parada en el estacionamiento	Si (Nº vuelos con tiempo de entrega última maleta <40 min)/(Nº vuelos controlados) <100%	Observaciones directas in situ o mediante sistema de control automático	5% de la población de vuelos. Muestra aleatoria de vuelos.
9	Servicio de respuesta a reclamaciones	NS-8	El servicio de atención a pasajeros dará respuesta a las reclamaciones realizadas al Aeropuerto vía escrita en un plazo máximo de 10 días desde el día en la que se recibe la reclamación. Todas las reclamaciones generarán un escrito de respuesta al pasajero. (aquellas relacionadas con la actividad del concesionario)	98%	días	Si (Nº de reclamaciones respondidas en 10 días)/(Nº total de reclamaciones) <98%	Mediante un sistema de registro de gestión de reclamaciones. Cada reclamación recibida, vía web o vía escrita en el aeropuerto a través de los mostradores de información, llevará asignado un número de registro que entre otros aspectos incluya la fecha y la hora de recepción de la reclamación. El Concesionario deberá de emitir un informe de respuesta por cada reclamación informando sobre las medidas a poner en marcha. Se dispondrá de un **programa de registro y gestión de reclamaciones** accesible por parte de la interventoría. Todas las reclamaciones serán escaneadas en formato PDF incluyendo el número de registro. Se emitirá un informe mensual sobre el número de reclamaciones y el tiempo de respuesta. Sólo se tendrán en cuenta aquellas reclamaciones que son referidas al propio aeropuerto y actividades bajo control del concesionario. Reclamaciones de las compañías aéreas o colectivos que no son responsabilidad del concesionario (policía, aduanas) no serán tenidas en consideración para el cálculo del indicador	100% de las reclamaciones

BORRADOR

Nº	CONCEPTO	Código	Indicador	Nivel de Cumplimiento	Unidad de Medición	Deducción	Método de Supervisión	Muestra
10	Oferta comercial del aeropuerto	NS-9	Se asegurará que los establecimientos de comidas del aeropuerto en la zona de embarque permanezcan abiertos y con personal de asistencia disponible al menos durante todo el horario operativo del aeropuerto, y en el caso de que existan vuelos retrasados, el horario se ampliará con un límite de: 2 horas más de la hora estimada de cierre o la hora de inicio de embarque del vuelo retrasado (lo que ocurra antes).	100%	Se comprobará el horario de apertura de los establecimientos mediante auditorías in situ	En caso de que se detecte un cierre antes de la hora se aplicará una deducción del 50% de la remuneración en dicho periodo y en el caso de una segunda detección en el mismo mes, la deducción será de un 100% (ya sea un día con retraso o un día normal con todos los vuelos con salida en hora).	Mediante mediante observaciones directas de la hora de apertura o cierre de establecimientos. Solo se permitirá un margen de 5 minutos respecto a la hora real de apertura o cierre. Se presentarán fotografías que incluyen fecha y hora para demostrar el estado del establecimiento.	10 muestras al mes
11	Mantenimiento correctivo	NS-10	Se define como MTBF tiempo entre dos fallas y el MTTR al tiempo de reparación de una falla todo ello medido en horas. El indicador de Mantenimiento correctivo vendrá de la fórmula (%): MTBF/(MTBF+MTTR)	85%	Se comprobará el tiempo en que un equipo se encuentra fuera de servicio por un mantenimiento que no es preventivo y el número de horas entre dos fallas o el tiempo	Si (MTBF)/(MTBF + MTTR) <95%	Se revisarán todas las órdenes de trabajo de mantenimiento correctivo y el tiempo en su reparación	100%
12	Mantenimiento general	NS-11	El concesionario realizará todas las actividades planificadas (Orden de Trabajo) de mantenimiento en un 99% de las ocasiones	99%	Se comprobará el número de orden de trabajo realizadas y el número de orden de trabajo previstas	Si (Nº actividades mantenimiento realizadas)/(Nº actividades totales de mantenimiento) <99%	Se recibirá el listado de órdenes de trabajo del mes siguiente antes del día 1 del mes siguiente, y a final de mes se comprobará con las órdenes de trabajo qué OT se han realizado y cuáles no	100%
13	Servicio de Limpieza. Programación	NS-12	Se realizarán auditorías para comprobar que el programa de limpieza incluido en el apéndice de operaciones se cumple. Se comprobarán los partes de limpieza que incluirán la hora de realización de la limpieza y la firma de la persona que lo ha realizado. La realización de la limpieza se considerará realizada cuando se hayan cumplido todos los puntos incluidos en el listado de chequeo de limpieza.	100%	Se comprobarán los partes de servicio firmado de todas las dependencias objeto de limpieza y la realización del chequeo de limpieza.	Más de 15 incumplimientos en la programación de las tareas o en el cumplimiento del chequeo llevará a un 100% de deducción.	Mediante comprobación del cuadrante de turnos de los equipos de trabajo REALIZADOS	100%
14	Nivel de servicio IATA en el Edificio Terminal de Pasajeros	NS-13	Mantenimiento de un nivel de servicio IATA C o superior (Nivel B o Nivel A) en la Terminal de Pasajeros. El concesionario deberá presentar cada mes la valoración, utilizando la metodología de análisis de niveles de calidad de IATA más actualizada, del nivel de calidad de IATA ofrecido en cada una de las estancias y elementos de la Terminal de Pasajeros para la hora punta de pasajeros estimada en ese mes. En concreto, se debe indicar el Nivel de Servicio IATA ofrecido en: las áreas de sala de salidas, colas de embarque, número de mostradores de facturación, colas de control de pasaporte, colas de control de seguridad, número de arcos y máquinas de RX de control de equipaje de mano, inmigración, área de salas de embarque, número de salas de embarque, número de cintas de recogida de equipaje, área para la zona de recogida de equipaje, área para el control de aduana, área para el control de pasaportes en llegadas y área de llegadas.	100%	Cada mes el concesionario emitirá un informe especificando, para la Décima (10ª) Hora de mayor tráfico de pasajeros de ese mes, que será calculada en base a las estadísticas reales, qué nivel de servicio se ha ofrecido a los pasajeros en las distintas estancias de la terminal y zonas de proceso de pasajeros.	100% Si se demuestra que todos estos espacios y elementos puntuales ofrecieron un nivel de calidad IATA C o superior (nivel A o Nivel B) no habrá deducción por este indicador. 50% Si 1 o 2 parámetros determinan que el nivel de calidad IATA llegó a ser D, E o F entonces de deducirá 0% Si hay 3 o más parámetros en los que el nivel de calidad IATA llegó a ser D, E o F.	El interventor comprobará la validez del informe documentado realizado por el Concesionario, y que debe describir el nivel de servicio, y comprobará también los valores de hora punta de pasajeros utilizados en los cálculos y los valores obtenidos para cada estancia y área de proceso de pasajeros.	100%
15	Mejora de la Capacidad del Campo de Vuelo (Área de Movimiento) en operaciones de aeronaves /hora.	NS-14	Cada mes el concesionario debe desarrollar un informe sobre la capacidad del campo de vuelo, especificando por un lado pista y calles de rodaje, y por otro las distintas plataformas de estacionamiento del aeropuerto. El parámetro de cálculo será el AHP (aeronaves/hora punta) teniendo en cuenta la mezcla de aeronaves que corresponda en cada caso de acuerdo a la mezcla real de cada mes. Este informe debe mostrar que la capacidad de cada uno de los subsistemas es mayor de la demanda registrada en un valor de al menos un 10%.	100%	Cada mes el concesionario emitirá un informe especificando cual fue la demanda en Aeronaves Hora/Punta del sistema pista + calles de rodaje y de las distintas plataformas de estacionamiento.	La capacidad del Campo de Vuelo debe ser al menos un 10% superior a la demanda atendida en hora punta durante cada mes. Este valor se calculará por un lado para pista y calles de rodaje, y por otro para cada una de las plataformas del aeropuerto	El interventor comprobará la validez del informe documentado realizado por el Concesionario, y que debe describir el nivel de servicio, y comprobará también los valores de hora punta de pasajeros utilizados en los cálculos y los valores obtenidos para cada estancia y área de proceso de pasajeros. AHP: Aeronaves Hora Punta, es el número de operaciones de aeronaves que se producen en la hora de mayor tráfico dentro de un periodo temporal (por ejemplo un mes natural y considerando la hora punta como el periodo continuo de 60 minutos de mayor tráfico del mes). Se entiende por una operación tanto una llegada como una salida de aeronave. Este valor puede ser diferente en el sistema pista y calles de rodaje, así como en cada una de las plataformas de estacionamiento. La AHP debe empezar en hora cerrada (X:00) y no en hora media (X:30) para que no exista la posibilidad de medir el indicador en escenarios distintos.	100%

NOTA: Indicador Nivel de Servicio No 14 - Nivel de Servicio IATA. Si bien se propone que se haga la valoración utilizando la metodología de análisis de niveles de calidad de IATA más actualizada, es necesario regular que tanto el Interventor como el Concesionario utilicen la misma metodología, previo un acuerdo entre estos de cuál será la metodología y garantizando pleno conocimiento de su implementación.

BORRADOR

NOTA: Indicador Nivel de Servicio No 15 –Debe acordarse entre el concesionario y el interventor la metodología específica (método Horonchef, software SIMMOD Pro, etc.) que será utilizada para estos cálculos al inicio de la concesión.

BORRADOR

1

4.2.3.1. Encuestas ASQ de ACI

ASQ SURVEY

AIRPORT SERVICE QUALITY

Estimado Pasajero:

Usted ha sido seleccionado al azar para participar en una encuesta que forma parte del compromiso continuo de este aeropuerto por prestar un servicio del más alto nivel. Esta encuesta es una iniciativa de ACI (Airports Council International); ayuda a los aeropuertos a entender cómo usted, el cliente, valora su funcionamiento, así como a mejorar los servicios respondiendo a sus necesidades de forma más eficaz.

Su opinión sobre la experiencia que ha tenido hoy en este aeropuerto es fundamental para nosotros. Por favor, dedique unos minutos a rellenar este cuestionario y entréguelo al entrevistador antes de embarcar.

ESCRIBA SU RESPUESTA O PONGA UNA "X" EN LA CASILLA CORRESPONDIENTE

1. **Compañía aérea:**

Número de vuelo: ☐☐ (LETRAS) ☐☐☐☐ (NÚMEROS)

Fecha de salida: ☐☐ (Día) ☐☐ (Mes) 2013

Hora de salida: ☐☐:☐☐ (24 horas, por ejemplo 19:30)

2. **¿Acaba Ud. de realizar una conexión en ESTE aeropuerto?** Sí ☐ No ☐

3. **¿A qué aeropuerto va a viajar en el vuelo que está a punto de tomar?**

4. **¿Cuál es el motivo de su viaje?**

Viaje de negocios ☐ Ocio ☐ Otro ☐

5. **¿En qué clase del avión viaja Ud.?**

Primera clase ☐ Clase ejecutiva ☐ Clase turista / chárter ☐

6. **Incluido este viaje, ¿cuántos viajes de ida y vuelta en avión ha hecho en los últimos 12 meses?** (Un vuelo de ida y uno de vuelta cuentan como un sólo viaje)

1-2 ☐ 3-5 ☐ 6-10 ☐ 11-20 ☐ 21 + ☐

03

2

ESCRIBA SU RESPUESTA O PONGA UNA "X" EN LA CASILLA CORRESPONDIENTE

7. Basado en su experiencia de hoy, por favor, evalúe los siguientes servicios de ESTE aeropuerto:

	? No utilizado	5 ☺☺☺ Excelente	4 ☺☺ Muy bueno	3 ☺ Bueno	2 😐 Regular	1 ☹ Malo
ACCESOS						
A. Medios de transporte hacia y desde el aeropuerto	☐	☐	☐	☐	☐	☐
B. Aparcamientos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
C. Relación calidad-precio de los aparcamientos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
D. Disponibilidad de carritos portaequipajes	☐	☐	☐	☐	☐	☐
FACTURACIÓN (en este aeropuerto)						
E. Tiempo de espera antes de la facturación	☐	☐	☐	☐	☐	☐
F. Eficiencia del personal de facturación	☐	☐	☐	☐	☐	☐
G. Cortesía y amabilidad del personal de facturación	☐	☐	☐	☐	☐	☐
CONTROL DE PASAPORTES EN EL VUELO DE SALIDA						
H. Tiempo de espera durante el control de pasaportes	☐	☐	☐	☐	☐	☐
I. Cortesía y amabilidad del personal de control de pasaportes	☐	☐	☐	☐	☐	☐
SEGURIDAD						
J. Cortesía y amabilidad del personal de seguridad	☐	☐	☐	☐	☐	☐
K. Meticulosidad de las medidas de seguridad	☐	☐	☐	☐	☐	☐
L. Tiempo de espera durante el control de seguridad	☐	☐	☐	☐	☐	☐
M. Sensación de estar protegido y a salvo	☐	☐	☐	☐	☐	☐
CÓMO ORIENTARSE						
N. Facilidad para encontrar el camino adecuado / señalización	☐	☐	☐	☐	☐	☐
O. Pantallas de información de vuelos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
P. Distancias a recorrer a pie dentro de la terminal	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Q. Facilidad para hacer conexiones con otros vuelos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
INSTALACIONES DEL AEROPUERTO						
R. Cortesía y amabilidad del personal del aeropuerto (sin incluir el personal de facturación, pasaportes y seguridad)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S. Restaurantes, bares y cafeterías	☐	☐	☐	☐	☐	☐
T. Relación calidad-precio de restaurantes o sitios para comer	☐	☐	☐	☐	☐	☐

1

ESCRIBA SU RESPUESTA O PONGA UNA "X" EN LA CASILLA CORRESPONDIENTE

INSTALACIONES DEL AEROPUERTO	? No utilizado	5 ☺☺☺ Excelente	4 ☺☺ Muy bueno	3 ☺ Bueno	2 😐 Regular	1 ☹ Malo
U. Disponibilidad de bancos, cajeros u oficinas de cambio	☐	☐	☐	☐	☐	☐
V. Tiendas	☐	☐	☐	☐	☐	☐
W. Relación calidad-precio de las tiendas	☐	☐	☐	☐	☐	☐
X. Internet / Wi-Fi	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Y. Salas VIP (si hay en el aeropuerto)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Z. Disponibilidad de baños / aseos / lavabos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
AA. Limpieza de los baños / aseos / lavabos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
BB. Comodidad de zonas de espera / puertas de embarque	☐	☐	☐	☐	☐	☐
ENTORNO / CONFORT DEL AEROPUERTO						
CC. Limpieza de la terminal del aeropuerto	☐	☐	☐	☐	☐	☐
DD. Ambiente del aeropuerto	☐	☐	☐	☐	☐	☐
SATISFACCIÓN GENERAL CON EL AEROPUERTO	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. De todos los aspectos indicados en la pregunta 7, ¿cuáles son los MÁS IMPORTANTES para usted en ESTE aeropuerto? (Escriba en los espacios las letras mayúsculas correspondientes a cada servicio escogido como el 1°, 2° o 3° más importante)

1° ☐ (ej. P) 2° ☐ (ej. K) 3° ☐ (ej. V)

9. ¿Cuál ha sido su MEJOR y su PEOR experiencia en este aeropuerto hoy?

Mejor: ☐

Peor: ☐

10. Servicios de llegadas al aeropuerto: (En base a sus experiencias anteriores en los últimos 3 meses)	? No utilizado	5 ☺☺☺ Excelente	4 ☺☺ Muy bueno	3 ☺ Bueno	2 😐 Regular	1 ☹ Malo
A. Control de pasaportes	☐	☐	☐	☐	☐	☐
B. Rapidez de entrega del equipaje	☐	☐	☐	☐	☐	☐
C. Control aduanero	☐	☐	☐	☐	☐	☐

1

1

11. Si usted NO está en tránsito entre dos vuelos ¿qué medio de transporte ha utilizado para llegar a este aeropuerto?

Vehículo particular ☐ Autobús ☐ Taxi / limousine ☐
Tren / Metro ☐ Vehículo de alquiler ☐ Otros ☐

12. ¿Con cuánto tiempo de antelación a la hora de salida programada ha llegado al aeropuerto?

Menos de 30 min. ☐ 30 - 45 min. ☐ 45-60 min. ☐ 1h - 1h15 min. ☐
1h 15 min. - 1h 30 min. ☐ 1h 30 min. - 2 h. ☐ Más de 2 h. ☐

13. Cuando facturó en este aeropuerto, ¿dónde lo hizo?: (es posible dar más de una respuesta)

Máquina de autoservicio ☐ Mostrador de facturación ☐ Facturación por Internet ☐
Facturación por teléfono ☐ Mostrador de depósito de equipaje ☐ Otro ☐

14. ¿Cuál es su nacionalidad?

15. ¿En qué país reside? (si no es el de su nacionalidad)

16. Código postal: ☐☐☐☐☐☐☐☐

17. Sexo Masculino ☐ Femenino ☐

18. ¿En qué grupo de edad se encuentra?

16-21 ☐ 22-25 ☐ 26-34 ☐ 35-44 ☐
45-54 ☐ 55-64 ☐ 65-75 ☐ 76 + ☐

Comentarios adicionales:

Muchas gracias por completar esta parte del cuestionario. Por favor devuélvaselo al entrevistador antes de embarcar.

Entrevistador: Por favor, indique en las siguientes casillas, el tráfico (I = Internacional, D = Doméstico), la terminal, y la puerta de embarque de la entrevista. *(Por favor, utilice letras mayúsculas)*

N° Cuest.:	Aeropuerto	I o D	Terminal	Nº de puerta	Nº de Entrevistador

2

Comentarios

Indicador 1

El listado de preguntas será igual en todos los aeropuertos sin embargo, no en todos los aeropuertos existirán todas las instalaciones que se incluyen en el cuestionario. Así mismo no todos los pasajeros usarán todos los servicios por lo que habrá preguntas que no puedan ser contestadas. El cuestionario se adaptará a la realidad de cada aeropuerto pero no se modificará ninguna pregunta si no que sólo se eliminarán aquellas cuestiones que no sean de aplicación en el aeropuerto en particular.

Se tendrán en cuenta sólo las respuestas a las preguntas del punto 7 (Excepto 7 A, E, F, G, H e I) de la encuesta (excepto la de satisfacción general con el aeropuerto) y las respuestas de la preguntas del punto 10 (Excepto 10A y 10C).

Para la valoración de los cuestionarios será necesario que el pasajero conteste/valore un mínimo de 15 preguntas (preguntas válidas para la evaluación de cumplimiento sujeto a deducción). Para el cálculo del índice de cumplimiento se tendrán en cuenta sólo aquellas preguntas que hayan sido contestadas y que incluya una valoración (las respuestas que señalen la opción "no utilizado" no serán tenidas en cuenta en el recuento): El índice de cumplimiento final se calculará de la siguiente forma

Índice de cumplimiento= suma de puntuación de las respuestas/número de preguntas respondidas con valoración.

El número de encuestas que aparece en el listado es por cada uno de los aeropuertos.

Indicador 17

Este indicador es aplicable a todas las infraestructuras excepto en las siguientes zonas del **Aeropuerto El Edén de Armenia** dado que actualmente estas zonas no cumplen con el nivel de servicio de IATA exigido y según la planificación de intervenciones serán necesarios 5 años para adecuar esta infraestructura:

- Zona de Sala de Llegadas tanto para vuelos nacionales como para vuelos internacionales.
- Control de seguridad de salida para vuelos internaciones.
- Control de pasaportes de salida para vuelos internaciones.
- Zona de embarque para vuelos internaciones.
- Zona de recogida de equipaje para vuelos internaciones.
- Zona de aduana de llegadas de vuelos internaciones.

El **Aeropuerto El Edén de Armenia** actualmente no cumple este indicador en estas zonas por lo que no se exigirá su cumplimiento SÓLO EN ESTAS ZONAS hasta el comienzo del año 6.

4.2.4. Indicadores de ESTÁNDARES DE CALIDAD

BORRADOR

Los Indicadores de Estándares de Calidad tienen por objeto supervisar el funcionamiento de la organización y las políticas puestas en marcha por el **Concesionario**. Estos Indicadores establecen los parámetros para la evaluación del desempeño de la organización para proveer de manera eficiente la totalidad de los servicios que incluyen en el contrato de concesión.

Los Indicadores de Estándares de Calidad siguen la misma estructura de los **Indicadores de Niveles de Servicio** a excepción del tamaño de la muestra, ya que los trabajos se limitan a auditorías mensuales que la interventoría realizará respecto a cada uno de los indicadores.

El listado de Indicadores de Estándares de Calidad incluye 10 indicadores que se presentan a continuación. En el listado también se incluye información adicional sobre los manuales o políticas vinculadas a los indicadores y aparece sombreada.

BORRADOR

Aeropuerto El Edén de Armenia
Indicadores de Estándares de Calidad

Nº	CONCEPTO	Código	Indicador	Nivel de Cumplimiento	Unidad de Medición	Deducción	Método de Supervisión	Muestra
16	Política de Recursos Humanos	IG-1	El Concesionario cumple con los lineamientos y procedimientos establecidos en el Documento de Política de Recursos Humanos Aprobado, durante toda la vigencia del Contrato.	100%	n/a	No disponer del documento aprobado, o incluir modificaciones en los manuales sin previa aprobación por la Interventoría o no cumplir alguno de los procedimientos incluidos en la política determinará una deducción del 100%	Se realizarán auditorías mensuales sobre los procedimientos incluidos en los manuales. Se redactará un informe resultado de la auditoría en el que se informe de los resultados de las misma y sí da lugar a deducción.	n/a
	Política de Recursos Humanos		El Concesionario dispone de un documento APROBADO por la Interventoría que contiene su Política de Recursos Humanos en alineación con la Legislación Laboral vigente, el que incluye como mínimo: · Procedimientos de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal · Procedimientos de Retención y Desarrollo de Personal · Programa de Desarrollo Humano · Planes y Programas de Inducción y Capacitación Aprobados · Propuesta sobre uso de Uniformes, Identificación (credenciales que habilite ingresar a los diferentes sectores restringidos del aeropuerto), y estándares de Higiene Personal para cada Servicio. · Todo otro aspecto que considera relevante El Concesionario presenta para su NO objeción, durante toda la vigencia del Contrato, por parte de la Interventoría, toda modificación de su Política de Recursos Humanos, antes de implementar los cambios Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integra al Documento de Política de Recursos Humanos vigente. El Concesionario presenta, previa a su contratación definitiva, la siguiente información, para todo aquel personal que trabaje en las áreas clave establecidas por la Interventoría: · Datos personales · Antecedentes Laborales · Antecedentes de formación o estudios · Antecedentes penales. · Todo otro dato que la Interventoría establezca					
17	Política de Dirección	IG-2	El Concesionario cumple con lo establecido en el correspondiente Documento de Política de Dirección Aprobado, durante toda la vigencia del Contrato.	100%	n/a	No disponer del documento aprobado, o incluir modificaciones en los manuales sin previa aprobación por la Interventoría o no cumplir alguno de los procedimientos incluidos en la política determinará una deducción del 100%	Se realizarán auditorías mensuales sobre los procedimientos incluidos en los manuales. Se redactará un informe resultado de la auditoría en el que se informe de los resultados de las mismas y sí da lugar o no a deducción.	n/a
	Política de Dirección		El Concesionario dispone de un Documento APROBADO conteniendo su Política de Dirección, el que incluye como mínimo los compromisos y funciones propuestos para la Dirección. El Concesionario presenta, durante toda la vigencia del Contrato, para su no objeción por parte de la Interventoría, toda modificación de su Política de Dirección, antes de implementar los cambios Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integrará al Documento de Política de Dirección vigente.					
18	Política de Calidad	IG-3	El Concesionario cumple con lo establecido en el correspondiente Documento de Política de Calidad y Plan de Calidad Aprobados, durante toda la vigencia del Contrato	100%	n/a	No disponer del documento aprobado, o incluir modificaciones en los manuales sin previo aprobación por la Interventoría o no cumplir alguno de los procedimientos incluidos en la política determinará una deducción del 100%	Se realizarán auditorías mensuales sobre los procedimientos incluidos en los manuales. Se redactará un informe resultado de la auditoría en el que se informe de los resultados de las misma y sí da lugar a deducción.	n/a
	Política de Calidad		El Concesionario dispone de un Documento de Políticas de Calidad APROBADO que incluye Plan de Calidad para la Prestación de los Servicios, el que incluye como mínimo: · Metodologías diseñadas para conocer y mejorar la Calidad percibida por los Usuarios · Metodología de Implantación del Modelo de Calidad: o Responsables o Herramientas e Incentivos o Plan de Acción · Cultura y Formación en Calidad o Programa de Capacitación · Sistema de Seguimiento y Evaluación de la Calidad o Objetivos Anuales de Calidad o Auditorias y sistemas de evaluación interna y externa o Reportes Anuales · Programa de Certificaciones · Gestión de Riesgos (Programa de Emergencia y Protección Civil) · Modelo de Sustentabilidad Responsable El Concesionario presenta, durante toda la vigencia del Contrato, para su no objeción por parte de la Interventoría, toda modificación de su Plan de Calidad, antes de implementar los cambios Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integra al Documento de Política de Calidad vigente.					

BORRADOR

Nº	CONCEPTO	Código	Indicador	Nivel de Cumplimiento	Unidad de Medición	Deducción	Método de Supervisión	Muestra
19	Política de Cliente	IG-4	El Concesionario cumple con lo establecido en el Documento de Política de Cliente Aprobado durante toda la vigencia del contrato	100%	n/a	No disponer del documento aprobado, o incluir modificaciones en los manuales sin previo aprobación por la interventoría o no cumplir alguno de los procedimientos incluidos en la política determinará una deducción del 100%	Se realizarán auditorías mensuales sobre los procedimientos incluidos en los manuales. Se redactará un informe resultado de la auditoría en el que se informe de los resultados de las misma y sí da lugar a deducción.	n/a
	Política de Cliente		El Concesionario dispone de un Documento APROBADO conteniendo su Política de Cliente, el que deberá incluir como mínimo: Modalidades propuestas de comunicación e interacción entre la Dirección de Operaciones y la Concedente, niveles pre establecidos, estructuras a desarrollar, equipos de interacción, etc. Alineación entre el Modelo de Gestión del Concesionario y el de la Interventoría Propuestas para el reconocimiento, creación y resguardo de una Cultura Organizacional integrada.					
20	Manual de Organización	IG-5	El Concesionario cumple con lo establecido, en el Manual de Organización Aprobado durante toda la vigencia del Contrato	100%	n/a	No disponer del documento aprobado, o incluir modificaciones en los manuales sin previo aprobación por la Contratante o no cumplir alguno de los procedimientos incluidos en la política determinará una deducción del 100%	Se realizarán auditorías mensuales sobre los procedimientos incluidos en los manuales. Se redactará un informe resultado de la auditoría en el que se informe de los resultados de las misma y sí da lugar a deducción.	n/a
	Manual de Organización		El Concesionario dispone del Manual de Organización APROBADO, el que incluye como mínimo: · Descripción detallada del Modelo de Gestión diseñado para la prestación de los Servicios requeridos · Diseño de la Organización o Organigrama o Características y Descripción de Puestos, Perfiles Profesionales e incumbencias o Plantilla de Personal Profesional · Diseño de la Organización de la totalidad de las Áreas Operativas · Plantilla de Personal de la totalidad de las Áreas El Concesionario presenta para su no objeción, durante toda la vigencia del Contrato, por parte de la Interventoría, toda modificación de su Manual de Organización, antes de implementar los Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integra al Manual de Organización vigente					
21	Plan Operativo	IG-6	El Concesionario presta los Servicios en cumplimiento de los Programas de Rutinas y Manuales de Operación Aprobados, durante toda la vigencia del Contrato.	100%	n/a	No disponer del documento aprobado, o incluir modificaciones en los manuales sin previo aprobación por la interventoría o no cumplir alguno de los procedimientos incluidos en la política determinará una deducción del 100%	Se realizarán auditorías mensuales sobre los procedimientos incluidos en los manuales. Se redactará un informe resultado de la auditoría en el que se informe de los resultados de las misma y sí da lugar a deducción.	n/a
	Plan Operativo		El Concesionario dispone de los Manuales de Operación de la totalidad de los Servicios requeridos (incluido en el apéndice de Operaciones) APROBADO, que incluyen como mínimo: · Desarrollo detallado de los Procedimientos de cada Servicio, que cumplen la totalidad de los requerimientos establecidos en las Bases y Anexos Contractuales. · Desarrollo de los Instructivos de Trabajo correspondientes a cada Procedimiento identificado. · Flujogramas de los Procesos Centrales detallados para cada servicio · Planos de Zonificación del Proyecto para la prestación de cada Servicio · Organigrama Funcional, Plantilla de Personal y Responsabilidades para cada Servicio · Procedimientos Correctivos / Reactivos, para cada Servicio, ajustados a los Tiempos de Tolerancia (Reactivos/Correctivos) Fijados en los presentes Indicadores , Bases Contractuales y sus Anexos · Programas de Rutinas Mensuales por Servicio y Espacio, los que incluyen, como mínimo: · Detalle de la totalidad de las tareas a realizar (Instructivos de Trabajo) · Detalle de Servicios involucrados · Horarios y equipos responsables de prestación según turnos acordados · Detalle de Equipos, Herramientas e Insumos, Elementos de Protección Personal, etc., que se utilizan · Procedimientos de Contingencia para cada Servicio · Detalle de interacción con otros servicios operativos · Normativa Legal vigente que aplica a las actividades y características del Servicio · Toda otra información que se considera relevante El Concesionario presenta para su no objeción, durante toda la vigencia del Contrato, por parte de la Interventoría, toda modificación de sus Manuales de Operación, antes de implementar los cambios Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integrará a los Manuales de Operación vigentes.					

BORRADOR

Nº	CONCEPTO	Código	Indicador	Nivel de Cumplimiento	Unidad de Medición	Deducción	Método de Supervisión	Muestra
22	Eventos de promoción	IG-7	Para promover el desarrollo de nuevas rutas aéreas y la incorporación de nuevas aerolíneas al aeropuerto se requiere la implicación del Concesionario en actividades de marketing aeroportuario específicas (reuniones con aerolíneas, entrevistas con ATAC, participación en eventos de aeropuertos y aerolíneas nacionales e internacionales, desarrollo de promociones específicas, desarrollo de artículos en revistas especializadas del sector, etc.). Para ello el concesionario contará con un departamento de marketing específico para desarrollar estas labores. Se considerará que al menos deben desarrollarse 3 actividades de marketing aeroportuario al mes	100%	n/a	El concesionario deberá presentar evidencia documental de las actuaciones llevadas a cabo cada mes (actas de reunión, justificación de asistencia a ferias, publicaciones, acuerdos específicos de promoción establcecudis con aerolíneas, etc.) Si no se justifica que cada mes se han desarrollado al menos 3 actividades con diversidad entre ellas (por ejemplo no serán válidas 3 reuniones únicacmiento si no que debe de haber una variedad con 2 o más activides de marketing), se producirá la deducción completa correspondiente a ese mes. Será obligatoria la asistencia a una feria de promoción de rutas reconocida una vez al año para la promoción del aeropuerto y el establecimiento de nuevas rutas	Se realizarán auditoría parciales de seguimiento mensuales y una auditoria oficial cada 6 meses para verificar el cumplimiento de los objetivos anuales. En el primer semestre se exigirá un 50% de cumplimiento de los objetivos y en el segundo semestre un 100%. Esto se realizará cada uno de los años de la concesión.	n/a
23	Certificación en la normativa ISO 9001	IG-8	El concesionario en los 5 primeros años del periodo de concesión se certificará en la normativa ISO 9001. Transcurrido dicho periodo se comprometerá a mantener el certificado durante todo el periodo de concesión. Durante los primeros 5 años este indicador no tendrá vigencia y se considerará un 100% de cumplimiento.	100%	n/a	A partir del primer día de inicio del quinto año del periodo de concesión si no se dispone de la certificación se realizará una deducción del 100% cada mes	Durante los primeros cinco años se realizará un seguimiento de las acciones tendentes a conseguir la certificación. Posteriormente se verificará que el certificado está en vigor.	n/a
24	Certificación en la normativa ISO 14001	IG-9	El concesionario en los 5 primeros años del periodo de concesión se certificará en la normativa ISO 14001. Transcurrido dicho periodo se comprometerá a mantener el certificado durante todo el periodo de concesión. Durante los primeros 5 años este indicador no tendrá vigencia y se considerará un 100% de cumplimiento.	100%	n/a	A partir del primer día de inicio del quinto año del periodo de concesión si no se dispone de la certificación se realizará una deducción del 100% cada mes	Durante los primeros cinco años se realizará un seguimiento de las acciones tendentes a conseguir la certificación. Posteriormente se verificará que el certificado está en vigor.	n/a
25	Ingresos no regulados sobre el total de los ingresos regulados y no regulados	IG-10	Se garantizará que los ingresos no regulados tengan un peso mínimo entre el total de los ingresos regulados y no regulados.	100%	Porcentaje	Si el valor de la relación "PM Ingresos no regulados/(PM Ingresos regulados + PM Ingresos no regulados)*100%" es menor que 15%. Donde PM: promedio móvil de los últimos 12 meses. Esto quiere decir que "PM Ingresos no regulados", corresponde al promedio aritmético de los últimos 12 meses de los recaudos por ingresos no regulados en cada mes.	Sistema contable del aeropuerto y los reportes de la Fiduciaria	Mensual

BORRADOR

Aeropuerto Benito Salas Vargas de Neiva
Indicadores de Estándares de Calidad

Nº	CONCEPTO	Código	Indicador	Nivel de Cumplimiento	Unidad de Medición	Deducción	Método de Supervisión	Muestra
16	Política de Recursos Humanos	IG-1	El Concesionario cumple con los lineamientos y procedimientos establecidos en el Documento de Política de Recursos Humanos Aprobado, durante toda la vigencia del Contrato.	100%	n/a	No disponer del documento aprobado, o incluir modificaciones en los manuales sin previa aprobación por la Interventoría o no cumplir alguno de los procedimientos incluidos en la política determinará una deducción del 100%	Se realizarán auditorías mensuales sobre los procedimientos incluidos en los manuales. Se redactará un informe resultado de la auditoría en el que se informe de los resultados de las misma y si da lugar a deducción.	n/a
	Política de Recursos Humanos		El Concesionario dispone de un documento APROBADO por la Interventoría que contiene su Política de Recursos Humanos en alineación con la Legislación Laboral vigente, el que incluye como mínimo: · Procedimientos de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal · Procedimientos de Retención y Desarrollo de Personal · Programa de Desarrollo Humano · Planes y Programas de Inducción y Capacitación Aprobados · Propuesta sobre uso de Uniformes, Identificación (credenciales que habilite ingresar a los diferentes sectores restringidos del aeropuerto), y estándares de Higiene Personal para cada Servicio. · Todo otro aspecto que considera relevante El Concesionario presenta para su NO objeción, durante toda la vigencia del Contrato, por parte de la Interventoría, toda modificación de su Política de Recursos Humanos, antes de implementar los cambios Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integra al Documento de Política de Recursos Humanos vigente. El Concesionario presenta, previa a su contratación definitiva, la siguiente información, para todo aquel personal que trabaje en las áreas clave establecidas por la Interventoría: · Datos personales · Antecedentes Laborales · Antecedentes de formación o estudios · Antecedentes penales. · Todo otro dato que la Interventoría establezca					
17	Política de Dirección	IG-2	El Concesionario cumple con lo establecido en el correspondiente Documento de Política de Dirección Aprobado, durante toda la vigencia del Contrato.	100%	n/a	No disponer del documento aprobado, o incluir modificaciones en los manuales sin previa aprobación por la Interventoría o no cumplir alguno de los procedimientos incluidos en la política determinará una deducción del 100%	Se realizarán auditorías mensuales sobre los procedimientos incluidos en los manuales. Se redactará un informe resultado de la auditoría en el que se informe de los resultados de las mismas y si da lugar o no a deducción.	n/a
	Política de Dirección		El Concesionario dispone de un Documento APROBADO conteniendo su Política de Dirección, el que incluye como mínimo los compromisos y funciones propuestos para la Dirección. El Concesionario presenta, durante toda la vigencia del Contrato, para su no objeción por parte de la Interventoría, toda modificación de su Política de Dirección, antes de implementar los cambios Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integrará al Documento de Política de Dirección vigente.					
18	Política de Calidad	IG-3	El Concesionario cumple con lo establecido en el correspondiente Documento de Política de Calidad y Plan de Calidad Aprobados, durante toda la vigencia del Contrato	100%	n/a	No disponer del documento aprobado, o incluir modificaciones en los manuales sin previo aprobación por la Interventoría o no cumplir alguno de los procedimientos incluidos en la política determinará una deducción del 100%	Se realizarán auditorías mensuales sobre los procedimientos incluidos en los manuales. Se redactará un informe resultado de la auditoría en el que se informe de los resultados de las misma y si da lugar a deducción.	n/a
	Política de Calidad		El Concesionario dispone de un Documento de Políticas de Calidad APROBADO que incluye Plan de Calidad para la Prestación de los Servicios, el que incluye como mínimo: · Metodologías diseñadas para conocer y mejorar la Calidad percibida por los Usuarios · Metodología de Implantación del Modelo de Calidad: o Responsables o Herramientas e Incentivos o Plan de Acción · Cultura y Formación en Calidad o Programa de Capacitación · Sistema de Seguimiento y Evaluación de la Calidad o Objetivos Anuales de Calidad o Auditorias y sistemas de evaluación interna y externa o Reportes Anuales · Programa de Certificaciones · Gestión de Riesgos (Programa de Emergencia y Protección Civil) · Modelo de Sustentabilidad Responsable El Concesionario presenta, durante toda la vigencia del Contrato, para su no objeción por parte de la Interventoría, toda modificación de su Plan de Calidad, antes de implementar los cambios Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integra al Documento de Política de Calidad vigente.					

BORRADOR

Nº	CONCEPTO	Código	Indicador	Nivel de Cumplimiento	Unidad de Medición	Deducción	Método de Supervisión	Muestra
19	Política de Cliente	IG-4	El Concesionario cumple con lo establecido en el Documento de Política de Cliente Aprobado durante toda la vigencia del contrato	100%	n/a	No disponer del documento aprobado, o incluir modificaciones en los manuales sin previo aprobación por la interventoría o no cumplir alguno de los procedimientos incluidos en la política determinará una deducción del 100%	Se realizarán auditorías mensuales sobre los procedimientos incluidos en los manuales. Se redactará un informe resultado de la auditoría en el que se informe de los resultados de las misma y sí da lugar a deducción.	n/a
	Política de Cliente		El Concesionario dispone de un Documento APROBADO conteniendo su Política de Cliente, el que deberá incluir como mínimo: Modalidades propuestas de comunicación e interacción entre la Dirección de Operaciones y la Concedente, niveles pre establecidos, estructuras a desarrollar, equipos de interacción, etc. Alineación entre el Modelo de Gestión del Concesionario y el de la Interventoría Propuestas para el reconocimiento, creación y resguardo de una Cultura Organizacional integrada.					
20	Manual de Organización	IG-5	El Concesionario cumple con lo establecido, en el Manual de Organización Aprobado durante toda la vigencia del Contrato	100%	n/a	No disponer del documento aprobado, o incluir modificaciones en los manuales sin previo aprobación por la Contratante o no cumplir alguno de los procedimientos incluidos en la política determinará una deducción del 100%	Se realizarán auditorías mensuales sobre los procedimientos incluidos en los manuales. Se redactará un informe resultado de la auditoría en el que se informe de los resultados de las misma y sí da lugar a deducción.	n/a
	Manual de Organización		El Concesionario dispone del Manual de Organización APROBADO, el que incluye como mínimo: · Descripción detallada del Modelo de Gestión diseñado para la prestación de los Servicios requeridos · Diseño de la Organización o Organigrama o Características y Descripción de Puestos, Perfiles Profesionales e incumbencias o Plantilla de Personal Profesional · Diseño de la Organización de la totalidad de las Áreas Operativas · Plantilla de Personal de la totalidad de las Áreas El Concesionario presenta para su no objeción, durante toda la vigencia del Contrato, por parte de la Interventoría, toda modificación de su Manual de Organización, antes de implementar los Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integra al Manual de Organización vigente					
21	Plan Operativo	IG-6	El Concesionario presta los Servicios en cumplimiento de los Programas de Rutinas y Manuales de Operación Aprobados, durante toda la vigencia del Contrato.	100%	n/a	No disponer del documento aprobado, o incluir modificaciones en los manuales sin previo aprobación por la interventoría o no cumplir alguno de los procedimientos incluidos en la política determinará una deducción del 100%	Se realizarán auditorías mensuales sobre los procedimientos incluidos en los manuales. Se redactará un informe resultado de la auditoría en el que se informe de los resultados de las misma y sí da lugar a deducción.	n/a
	Plan Operativo		El Concesionario dispone de los Manuales de Operación de la totalidad de los Servicios requeridos (incluido en el apéndice de Operaciones) APROBADO, que incluyen como mínimo: · Desarrollo detallado de los Procedimientos de cada Servicio, que cumplen la totalidad de los requerimientos establecidos en las Bases y Anexos Contractuales. · Desarrollo de los Instructivos de Trabajo correspondientes a cada Procedimiento identificado. · Flujogramas de los Procesos Centrales detallados para cada servicio · Planos de Zonificación del Proyecto para la prestación de cada Servicio · Organigrama Funcional, Plantilla de Personal y Responsabilidades para cada Servicio · Procedimientos Correctivos / Reactivos, para cada Servicio, ajustados a los Tiempos de Tolerancia (Reactivos/Correctivos) Fijados en los presentes Indicadores , Bases Contractuales y sus Anexos · Programas de Rutinas Mensuales por Servicio y Espacio, los que incluyen, como mínimo: · Detalle de la totalidad de las tareas a realizar (Instructivos de Trabajo) · Detalle de Servicios involucrados · Horarios y equipos responsables de prestación según turnos acordados · Detalle de Equipos, Herramientas e Insumos, Elementos de Protección Personal, etc., que se utilizan · Procedimientos de Contingencia para cada Servicio · Detalle de interacción con otros servicios operativos · Normativa Legal vigente que aplica a las actividades y características del Servicio · Toda otra información que se considera relevante El Concesionario presenta para su no objeción, durante toda la vigencia del Contrato, por parte de la Interventoría, toda modificación de sus Manuales de Operación, antes de implementar los cambios Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integrará a los Manuales de Operación vigentes.					

BORRADOR

Nº	CONCEPTO	Código	Indicador	Nivel de Cumplimiento	Unidad de Medición	Deducción	Método de Supervisión	Muestra
22	Eventos de promoción	IG-7	Para promover el desarrollo de nuevas rutas aéreas y la incorporación de nuevas aerolíneas al aeropuerto se requiere la implicación del Concesionario en actividades de marketing aeroportuario específicas (reuniones con aerolíneas, entrevistas con ATAC, participación en eventos de aeropuertos y aerolíneas nacionales e internacionales, desarrollo de promociones específicas, desarrollo de artículos en revistas especializadas del sector, etc.). Para ello el concesionario contará con un departamento de marketing específico para desarrollar estas labores. Se considerará que al menos deben desarrollarse 3 actividades de marketing aeroportuario al mes	100%	n/a	El concesionario deberá presentar evidencia documental de las actuaciones llevadas a cabo cada mes (actas de reunión, justificación de asistencia a ferias, publicaciones, acuerdos específicos de promoción establcecudis con aerolíneas, etc.) Si no se justifica que cada mes se han desarrollado al menos 3 actividades con diversidad entre ellas (por ejemplo no serán válidas 3 reuniones únicacmiento si no que debe de haber una variedad con 2 o más actividades de marketing), se producirá la deducción completa correspondiente a ese mes. Será obligatoria la asistencia a una feria de promoción de rutas reconocida una vez al año para la promoción del aeropuerto y el establecimiento de nuevas rutas	Se realizarán auditoría parciales de seguimiento mensuales y una auditoria oficial cada 6 meses para verificar el cumplimiento de los objetivos anuales. En el primer semestre se exigirá un 50% de cumplimiento de los objetivos y en el segundo semestre un 100%. Esto se realizará cada uno de los años de la concesión.	n/a
23	Certificación en la normativa ISO 9001	IG-8	El concesionario en los 5 primeros años del periodo de concesión se certificará en la normativa ISO 9001. Transcurrido dicho periodo se comprometerá a mantener el certificado durante todo el periodo de concesión. Durante los primeros 5 años este indicador no tendrá vigencia y se considerará un 100% de cumplimiento.	100%	n/a	A partir del primer día de inicio del quinto año del periodo de concesión si no se dispone de la certificación se realizará una deducción del 100% cada mes	Durante los primeros cinco años se realizará un seguimiento de las acciones tendentes a conseguir la certificación. Posteriormente se verificará que el certificado está en vigor.	n/a
24	Certificación en la normativa ISO 14001	IG-9	El concesionario en los 5 primeros años del periodo de concesión se certificará en la normativa ISO 14001. Transcurrido dicho periodo se comprometerá a mantener el certificado durante todo el periodo de concesión. Durante los primeros 5 años este indicador no tendrá vigencia y se considerará un 100% de cumplimiento.	100%	n/a	A partir del primer día de inicio del quinto año del periodo de concesión si no se dispone de la certificación se realizará una deducción del 100% cada mes	Durante los primeros cinco años se realizará un seguimiento de las acciones tendentes a conseguir la certificación. Posteriormente se verificará que el certificado está en vigor.	n/a
25	Ingresos no regulados sobre el total de los ingresos regulados y no regulados	IG-10	Se garantizará que los ingresos no regulados tengan un peso mínimo entre el total de los ingresos regulados y no regulados.	100%	Porcentaje	Si el valor de la relación "PM Ingresos no regulados/(PM Ingresos regulados + PM Ingresos no regulados)*100%" es menor que 15%. Donde PM: promedio móvil de los últimos 12 meses. Esto quiere decir que "PM Ingresos no regulados", corresponde al promedio aritmético de los últimos 12 meses de los recaudos por ingresos no regulados en cada mes.	Sistema contable del aeropuerto y los reportes de la Fiduciaria	Mensual

BORRADOR

Aeropuerto Guillermo León Valencia de Popayán
Indicadores de Estándares de Calidad

Nº	CONCEPTO	Código	Indicador	Nivel de Cumplimiento	Unidad de Medición	Deducción	Método de Supervisión	Muestra
16	Política de Recursos Humanos	IG-1	El Concesionario cumple con los lineamientos y procedimientos establecidos en el Documento de Política de Recursos Humanos Aprobado, durante toda la vigencia del Contrato.	100%	n/a	No disponer del documento aprobado, o incluir modificaciones en los manuales sin previa aprobación por la Interventoría o no cumplir alguno de los procedimientos incluidos en la política determinará una deducción del 100%	Se realizarán auditorías mensuales sobre los procedimientos incluidos en los manuales. Se redactará un informe resultado de la auditoría en el que se informe de los resultados de las misma y si da lugar a deducción.	n/a
	Política de Recursos Humanos		El Concesionario dispone de un documento APROBADO por la Interventoría que contiene su Política de Recursos Humanos en alineación con la Legislación Laboral vigente, el que incluye como mínimo: · Procedimientos de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal · Procedimientos de Retención y Desarrollo de Personal · Programa de Desarrollo Humano · Planes y Programas de Inducción y Capacitación Aprobados · Propuesta sobre uso de Uniformes, Identificación (credenciales que habilite ingresar a los diferentes sectores restringidos del aeropuerto), y estándares de Higiene Personal para cada Servicio. · Todo otro aspecto que considera relevante El Concesionario presenta para su NO objeción, durante toda la vigencia del Contrato, por parte de la Interventoría, toda modificación de su Política de Recursos Humanos, antes de implementar los cambios Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integra al Documento de Política de Recursos Humanos vigente. El Concesionario presenta, previa a su contratación definitiva, la siguiente información, para todo aquel personal que trabaje en las áreas clave establecidas por la Interventoría: · Datos personales · Antecedentes Laborales · Antecedentes de formación o estudios · Antecedentes penales. · Todo otro dato que la Interventoría establezca					
17	Política de Dirección	IG-2	El Concesionario cumple con lo establecido en el correspondiente Documento de Política de Dirección Aprobado, durante toda la vigencia del Contrato.	100%	n/a	No disponer del documento aprobado, o incluir modificaciones en los manuales sin previa aprobación por la Interventoría o no cumplir alguno de los procedimientos incluidos en la política determinará una deducción del 100%	Se realizarán auditorías mensuales sobre los procedimientos incluidos en los manuales. Se redactará un informe resultado de la auditoría en el que se informe de los resultados de las mismas y si da lugar o no a deducción.	n/a
	Política de Dirección		El Concesionario dispone de un Documento APROBADO conteniendo su Política de Dirección, el que incluye como mínimo los compromisos y funciones propuestos para la Dirección. El Concesionario presenta, durante toda la vigencia del Contrato, para su no objeción por parte de la Interventoría, toda modificación de su Política de Dirección, antes de implementar los cambios Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integrará al Documento de Política de Dirección vigente.					
18	Política de Calidad	IG-3	El Concesionario cumple con lo establecido en el correspondiente Documento de Política de Calidad y Plan de Calidad Aprobados, durante toda la vigencia del Contrato	100%	n/a	No disponer del documento aprobado, o incluir modificaciones en los manuales sin previo aprobación por la Interventoría o no cumplir alguno de los procedimientos incluidos en la política determinará una deducción del 100%	Se realizarán auditorías mensuales sobre los procedimientos incluidos en los manuales. Se redactará un informe resultado de la auditoría en el que se informe de los resultados de las misma y si da lugar a deducción.	n/a
	Política de Calidad		El Concesionario dispone de un Documento de Políticas de Calidad APROBADO que incluye Plan de Calidad para la Prestación de los Servicios, el que incluye como mínimo: · Metodologías diseñadas para conocer y mejorar la Calidad percibida por los Usuarios · Metodología de Implantación del Modelo de Calidad: o Responsables o Herramientas e Incentivos o Plan de Acción · Cultura y Formación en Calidad o Programa de Capacitación · Sistema de Seguimiento y Evaluación de la Calidad o Objetivos Anuales de Calidad o Auditorias y sistemas de evaluación interna y externa o Reportes Anuales · Programa de Certificaciones · Gestión de Riesgos (Programa de Emergencia y Protección Civil) · Modelo de Sustentabilidad Responsable El Concesionario presenta, durante toda la vigencia del Contrato, para su no objeción por parte de la Interventoría, toda modificación de su Plan de Calidad, antes de implementar los cambios Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integra al Documento de Política de Calidad vigente.					

BORRADOR

Nº	CONCEPTO	Código	Indicador	Nivel de Cumplimiento	Unidad de Medición	Deducción	Método de Supervisión	Muestra
19	Política de Cliente	IG-4	El Concesionario cumple con lo establecido en el Documento de Política de Cliente Aprobado durante toda la vigencia del contrato	100%	n/a	No disponer del documento aprobado, o incluir modificaciones en los manuales sin previo aprobación por la interventoría o no cumplir alguno de los procedimientos incluidos en la política determinará una deducción del 100%	Se realizarán auditorías mensuales sobre los procedimientos incluidos en los manuales. Se redactará un informe resultado de la auditoría en el que se informe de los resultados de las misma y sí da lugar a deducción.	n/a
	Política de Cliente		El Concesionario dispone de un Documento APROBADO conteniendo su Política de Cliente, el que deberá incluir como mínimo: Modalidades propuestas de comunicación e interacción entre la Dirección de Operaciones y la Concedente, niveles pre establecidos, estructuras a desarrollar, equipos de interacción, etc. Alineación entre el Modelo de Gestión del Concesionario y el de la Interventoría Propuestas para el reconocimiento, creación y resguardo de una Cultura Organizacional integrada.					
20	Manual de Organización	IG-5	El Concesionario cumple con lo establecido, en el Manual de Organización Aprobado durante toda la vigencia del Contrato	100%	n/a	No disponer del documento aprobado, o incluir modificaciones en los manuales sin previo aprobación por la Contratante o no cumplir alguno de los procedimientos incluidos en la política determinará una deducción del 100%	Se realizarán auditorías mensuales sobre los procedimientos incluidos en los manuales. Se redactará un informe resultado de la auditoría en el que se informe de los resultados de las misma y sí da lugar a deducción.	n/a
	Manual de Organización		El Concesionario dispone del Manual de Organización APROBADO, el que incluye como mínimo: · Descripción detallada del Modelo de Gestión diseñado para la prestación de los Servicios requeridos · Diseño de la Organización o Organigrama o Características y Descripción de Puestos, Perfiles Profesionales e incumbencias o Plantilla de Personal Profesional · Diseño de la Organización de la totalidad de las Áreas Operativas · Plantilla de Personal de la totalidad de las Áreas El Concesionario presenta para su no objeción, durante toda la vigencia del Contrato, por parte de la Interventoría, toda modificación de su Manual de Organización, antes de implementar los Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integra al Manual de Organización vigente					
21	Plan Operativo	IG-6	El Concesionario presta los Servicios en cumplimiento de los Programas de Rutinas y Manuales de Operación Aprobados, durante toda la vigencia del Contrato.	100%	n/a	No disponer del documento aprobado, o incluir modificaciones en los manuales sin previo aprobación por la interventoría o no cumplir alguno de los procedimientos incluidos en la política determinará una deducción del 100%	Se realizarán auditorías mensuales sobre los procedimientos incluidos en los manuales. Se redactará un informe resultado de la auditoría en el que se informe de los resultados de las misma y sí da lugar a deducción.	n/a
	Plan Operativo		El Concesionario dispone de los Manuales de Operación de la totalidad de los Servicios requeridos (incluido en el apéndice de Operaciones) APROBADO, que incluyen como mínimo: · Desarrollo detallado de los Procedimientos de cada Servicio, que cumplen la totalidad de los requerimientos establecidos en las Bases y Anexos Contractuales. · Desarrollo de los Instructivos de Trabajo correspondientes a cada Procedimiento identificado. · Flujogramas de los Procesos Centrales detallados para cada servicio · Planos de Zonificación del Proyecto para la prestación de cada Servicio · Organigrama Funcional, Plantilla de Personal y Responsabilidades para cada Servicio · Procedimientos Correctivos / Reactivos, para cada Servicio, ajustados a los Tiempos de Tolerancia (Reactivos/Correctivos) Fijados en los presentes Indicadores , Bases Contractuales y sus Anexos · Programas de Rutinas Mensuales por Servicio y Espacio, los que incluyen, como mínimo: · Detalle de la totalidad de las tareas a realizar (Instructivos de Trabajo) · Detalle de Servicios involucrados · Horarios y equipos responsables de prestación según turnos acordados · Detalle de Equipos, Herramientas e Insumos, Elementos de Protección Personal, etc., que se utilizan · Procedimientos de Contingencia para cada Servicio · Detalle de interacción con otros servicios operativos · Normativa Legal vigente que aplica a las actividades y características del Servicio · Toda otra información que se considera relevante El Concesionario presenta para su no objeción, durante toda la vigencia del Contrato, por parte de la Interventoría, toda modificación de sus Manuales de Operación, antes de implementar los cambios Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integrará a los Manuales de Operación vigentes.					

BORRADOR

Nº	CONCEPTO	Código	Indicador	Nivel de Cumplimiento	Unidad de Medición	Deducción	Método de Supervisión	Muestra
22	Eventos de promoción	IG-7	Para promover el desarrollo de nuevas rutas aéreas y la incorporación de nuevas aerolíneas al aeropuerto se requiere la implicación del Concesionario en actividades de marketing aeroportuario específicas (reuniones con aerolíneas, entrevistas con ATAC, participación en eventos de aeropuertos y aerolíneas nacionales e internacionales, desarrollo de promociones específicas, desarrollo de artículos en revistas especializadas del sector, etc.). Para ello el concesionario contará con un departamento de marketing específico para desarrollar estas labores. Se considerará que al menos deben desarrollarse 3 actividades de marketing aeroportuario al mes	100%	n/a	El concesionario deberá presentar evidencia documental de las actuaciones llevadas a cabo cada mes (actas de reunión, justificación de asistencia a ferias, publicaciones, acuerdos específicos de promoción establcecudis con aerolíneas, etc.) Si no se justifica que cada mes se han desarrollado al menos 3 actividades con diversidad entre ellas (por ejemplo no serán válidas 3 reuniones únicacmiento si no que debe de haber una variedad con 2 o más actividades de marketing), se producirá la deducción completa correspondiente a ese mes. Será obligatoria la asistencia a una feria de promoción de rutas reconocida una vez al año para la promoción del aeropuerto y el establecimiento de nuevas rutas	Se realizarán auditoría parciales de seguimiento mensuales y una auditoria oficial cada 6 meses para verificar el cumplimiento de los objetivos anuales. En el primer semestre se exigirá un 50% de cumplimiento de los objetivos y en el segundo semestre un 100%. Esto se realizará cada uno de los años de la concesión.	n/a
23	Certificación en la normativa ISO 9001	IG-8	El concesionario en los 5 primeros años del periodo de concesión se certificará en la normativa ISO 9001. Transcurrido dicho periodo se comprometerá a mantener el certificado durante todo el periodo de concesión. Durante los primeros 5 años este indicador no tendrá vigencia y se considerará un 100% de cumplimiento.	100%	n/a	A partir del primer día de inicio del quinto año del periodo de concesión si no se dispone de la certificación se realizará una deducción del 100% cada mes	Durante los primeros cinco años se realizará un seguimiento de las acciones tendentes a conseguir la certificación. Posteriormente se verificará que el certificado está en vigor.	n/a
24	Certificación en la normativa ISO 14001	IG-9	El concesionario en los 5 primeros años del periodo de concesión se certificará en la normativa ISO 14001. Transcurrido dicho periodo se comprometerá a mantener el certificado durante todo el periodo de concesión. Durante los primeros 5 años este indicador no tendrá vigencia y se considerará un 100% de cumplimiento.	100%	n/a	A partir del primer día de inicio del quinto año del periodo de concesión si no se dispone de la certificación se realizará una deducción del 100% cada mes	Durante los primeros cinco años se realizará un seguimiento de las acciones tendentes a conseguir la certificación. Posteriormente se verificará que el certificado está en vigor.	n/a
25	Ingresos no regulados sobre el total de los ingresos regulados y no regulados	IG-10	Se garantizará que los ingresos no regulados tengan un peso mínimo entre el total de los ingresos regulados y no regulados.	100%	Porcentaje	Si el valor de la relación "PM Ingresos no regulados/(PM Ingresos regulados + PM Ingresos no regulados)*100%" es menor que 15%. Donde PM: promedio móvil de los últimos 12 meses. Esto quiere decir que "PM Ingresos no regulados", corresponde al promedio aritmético de los últimos 12 meses de los recaudos por ingresos no regulados en cada mes.	Sistema contable del aeropuerto y los reportes de la Fiduciaria	Mensual

BORRADOR

4.2.5. Composición de los Indicadores de Disponibilidad de las Intervenciones

Aeropuerto El Edén de Armenia

			Peso Indicador		
Nº	**CONCEPTO**	**Código**	**Mes 12 a Mes 24**	**Mes 25 a Mes 60**	**Mes 61 a Mes 240**
	USO				
1	Terminación de la Intervención	U-1	26,96%	26,67%	26,67%
	NIVELES DE SERVICIO				
3	Encuestas de satisfacción del cliente	NS-1	0,67%	0,66%	0,66%
4	Tiempo en colas de seguridad nivel 1	NS-2	0,13%	0,13%	0,13%
5	Tiempo en colas de seguridad nivel 2	NS-3	0,20%	0,20%	0,20%
6	Tiempo entrega PRIMERA maleta nivel 1	NS-4	0,13%	0,13%	0,13%
7	Tiempo entrega PRIMERA maleta nivel 2	NS-5	0,20%	0,20%	0,20%
8	Tiempo entrega ÚLTIMA maleta nivel 1	NS-6	0,13%	0,13%	0,13%
9	Tiempo entrega ÚLTIMA maleta nivel 2	NS-7	0,20%	0,20%	0,20%
10	Servicio de respuesta a reclamaciones	NS-8	0,27%	0,26%	0,26%
11	Oferta comercial del aeropuerto	NS-9	0,27%	0,26%	0,26%
12	Mantenimiento correctivo	NS-10	0,33%	0,33%	0,33%
13	Mantenimiento general	NS-11	0,33%	0,33%	0,33%
14	Servicio de Limpieza. Programación	NS-12	0,33%	0,33%	0,33%
15	Nivel de servicio IATA en el Edificio Terminal de Pasajeros	NS-13	0,80%	0,79%	0,79%
16	Mejora de la Capacidad del Campo de Vuelo (Área de Movimiento) en operaciones de aeronaves /hora.	NS-14	0,80%	0,79%	0,79%
	ESTÁNDARES DE CALIDAD				
17	Política de Recursos Humanos	IG-1	0,13%	0,13%	0,13%
18	Política de Dirección	IG-2	0,13%	0,13%	0,13%
19	Política de Calidad	IG-3	0,38%	0,37%	0,07%
20	Política de Cliente	IG-4	0,13%	0,13%	0,13%
21	Manual de Organización	IG-5	0,13%	0,13%	0,13%
22	Plan Operativo	IG-6	0,13%	0,13%	0,13%
23	Eventos de promoción	IG-7	0,53%	0,53%	0,53%
24	Certificación en la normativa ISO 9001	IG-8	0,00%	0,00%	0,15%
25	Certificación en la normativa ISO 14001	IG-9	0,00%	0,00%	0,15%
26	Ingresos no regulados sobre el total de los ingresos regulados y no regulados	IG-10	0,00%	0,37%	0,37%
	Total		**33,33%**	**33,33%**	**33,33%**

BORRADOR

Aeropuerto Benito Salas Vargas de Neiva

			Peso Indicador		
Nº	**CONCEPTO**	**Código**	**Mes 12 a Mes 24**	**Mes 25 a Mes 60**	**Mes 61 a Mes 240**
	USO				
1	Terminación de la Intervención	U-1	26,96%	26,67%	26,67%
	NIVELES DE SERVICIO				
3	Encuestas de satisfacción del cliente	NS-1	0,67%	0,66%	0,66%
4	Tiempo en colas de seguridad nivel 1	NS-2	0,13%	0,13%	0,13%
5	Tiempo en colas de seguridad nivel 2	NS-3	0,20%	0,20%	0,20%
6	Tiempo entrega PRIMERA maleta nivel 1	NS-4	0,13%	0,13%	0,13%
7	Tiempo entrega PRIMERA maleta nivel 2	NS-5	0,20%	0,20%	0,20%
8	Tiempo entrega ÚLTIMA maleta nivel 1	NS-6	0,13%	0,13%	0,13%
9	Tiempo entrega ÚLTIMA maleta nivel 2	NS-7	0,20%	0,20%	0,20%
10	Servicio de respuesta a reclamaciones	NS-8	0,27%	0,26%	0,26%
11	Oferta comercial del aeropuerto	NS-9	0,27%	0,26%	0,26%
12	Mantenimiento correctivo	NS-10	0,33%	0,33%	0,33%
13	Mantenimiento general	NS-11	0,33%	0,33%	0,33%
14	Servicio de Limpieza. Programación	NS-12	0,33%	0,33%	0,33%
15	Nivel de servicio IATA en el Edificio Terminal de Pasajeros	NS-13	0,80%	0,79%	0,79%
16	Mejora de la Capacidad del Campo de Vuelo (Área de Movimiento) en operaciones de aeronaves /hora.	NS-14	0,80%	0,79%	0,79%
	ESTÁNDARES DE CALIDAD				
17	Política de Recursos Humanos	IG-1	0,13%	0,13%	0,13%
18	Política de Dirección	IG-2	0,13%	0,13%	0,13%
19	Política de Calidad	IG-3	0,38%	0,37%	0,07%
20	Política de Cliente	IG-4	0,13%	0,13%	0,13%
21	Manual de Organización	IG-5	0,13%	0,13%	0,13%
22	Plan Operativo	IG-6	0,13%	0,13%	0,13%
23	Eventos de promoción	IG-7	0,53%	0,53%	0,53%
24	Certificación en la normativa ISO 9001	IG-8	0,00%	0,00%	0,15%
25	Certificación en la normativa ISO 14001	IG-9	0,00%	0,00%	0,15%
26	Ingresos no regulados sobre el total de los ingresos regulados y no regulados	IG-10	0,00%	0,37%	0,37%
	Total		**33,33%**	**33,33%**	**33,33%**

BORRADOR

Aeropuerto Guillermo León Valencia de Popayán

			Peso Indicador		
Nº	**CONCEPTO**	**Código**	**Mes 12 a Mes 24**	**Mes 25 a Mes 60**	**Mes 61 a Mes 240**
USO					
1	Terminación de la Intervención	U-1	26,96%	26,67%	26,67%
NIVELES DE SERVICIO					
3	Encuestas de satisfacción del cliente	NS-1	0,67%	0,66%	0,66%
4	Tiempo en colas de seguridad nivel 1	NS-2	0,13%	0,13%	0,13%
5	Tiempo en colas de seguridad nivel 2	NS-3	0,20%	0,20%	0,20%
6	Tiempo entrega PRIMERA maleta nivel 1	NS-4	0,13%	0,13%	0,13%
7	Tiempo entrega PRIMERA maleta nivel 2	NS-5	0,20%	0,20%	0,20%
8	Tiempo entrega ÚLTIMA maleta nivel 1	NS-6	0,13%	0,13%	0,13%
9	Tiempo entrega ÚLTIMA maleta nivel 2	NS-7	0,20%	0,20%	0,20%
10	Servicio de respuesta a reclamaciones	NS-8	0,27%	0,26%	0,26%
11	Oferta comercial del aeropuerto	NS-9	0,27%	0,26%	0,26%
12	Mantenimiento correctivo	NS-10	0,33%	0,33%	0,33%
13	Mantenimiento general	NS-11	0,33%	0,33%	0,33%
14	Servicio de Limpieza. Programación	NS-12	0,33%	0,33%	0,33%
15	Nivel de servicio IATA en el Edificio Terminal de Pasajeros	NS-13	0,80%	0,79%	0,79%
16	Mejora de la Capacidad del Campo de Vuelo (Área de Movimiento) en operaciones de aeronaves /hora.	NS-14	0,80%	0,79%	0,79%
ESTÁNDARES DE CALIDAD					
17	Política de Recursos Humanos	IG-1	0,13%	0,13%	0,13%
18	Política de Dirección	IG-2	0,13%	0,13%	0,13%
19	Política de Calidad	IG-3	0,38%	0,37%	0,07%
20	Política de Cliente	IG-4	0,13%	0,13%	0,13%
21	Manual de Organización	IG-5	0,13%	0,13%	0,13%
22	Plan Operativo	IG-6	0,13%	0,13%	0,13%
23	Eventos de promoción	IG-7	0,53%	0,53%	0,53%
24	Certificación en la normativa ISO 9001	IG-8	0,00%	0,00%	0,15%
25	Certificación en la normativa ISO 14001	IG-9	0,00%	0,00%	0,15%
26	Ingresos no regulados sobre el total de los ingresos regulados y no regulados	IG-10	0,00%	0,37%	0,37%
Total			**33,33%**	**33,33%**	**33,33%**

4.2.6. Informes de cumplimiento

Los informes de cumplimiento recogerán el listado completo de indicadores incluido en la sección 4.2 del presente apéndice y el nivel de cumplimiento alcanzado por cada uno de los indicadores. Los informes de cumplimiento serán elaborados por la interventoría con datos aportados por el concesionario y datos recopilados por la propia Interventoría. El Interventor realizará los informes de cumplimiento a partir del mes inmediatamente siguiente al Mes en el que el Acta de Terminación de la respectiva Intervención y tres (3) meses más. El tercer informe de cumplimiento incluirá los resultados obtenidos en cada uno de los tres (3) meses.

Este informe de cumplimiento se publicará el segundo **Día Hábil** del **Mes** siguiente al mes respecto del cual se realiza el cálculo de la Retribución y su elaboración requerirá por una parte la realización de controles por parte de la **Interventoría** y por otra

BORRADOR

parte el aporte de determinada información por parte del **Concesionario**. Entre la información a aportar del aeropuerto por el **Concesionario** se encuentra:

- Programación de operaciones real, incluyendo datos de hora de llegada (aterrizaje), hora de parada de aeronave, tipo de aeronave, número de asientos, número de pasajeros (llegada y salida), hora de embarque, hora de salida (Movimiento de la aeronave), hora de despegue, Número de equipajes (llegada y salda), carga de correo, etc.
- Listado de vuelos retrasados.
- Registro del horario de apertura y cierre de los establecimientos de restauración de la zona de embarque.
- Número de efectivos de seguridad cada día y distribución en las instalaciones durante todo el **mes**.
- Actas de realización de los trabajos de mantenimiento (se entregará un avance el día 15 del **mes** y el informe final el día 30/31 del **mes**).
- Informe de respuesta de reclamaciones del **mes**. Incluyendo el número de reclamaciones, la fecha de recepción de las mismas y la fecha de respuesta.
- Copia de las hojas de registro y firma de trabajos de limpieza. Estas hojas estarán situadas en cada estancia objeto del servicio de limpieza y deberán ser firmadas por el personal de limpieza por cada trabajo que realicen.
- Informe de Cálculo del Nivel de Servicio de IATA en el edificio terminal de pasajeros.
- Informe de Cálculo de la capacidad del campo de vuelo.

Para establecer los niveles de cumplimiento es necesario que se recopilen el número de datos establecido en el apartado de la muestra. Si no fuera posible por alguna causa no imputable al **Concesionario**, el indicador no será evaluado y se asumirá que el nivel de cumplimiento es del 100%.

El informe se publicará el segundo **Día Hábil** de cada **mes** por lo que será necesario que el **Concesionario** facilite todos los datos que le sean requeridos por la **Interventoría** para la elaboración de los informes a más tardar el último día de cada **mes** respecto del cual se realiza el cálculo de la Retribución.

Una vez publicado el informe, el Concesionario dispondrá del Plazo de Cura de Deducciones para tomar las medidas pertinentes para alcanzar el nivel de cumplimiento mínimo establecido.

4.2.7. Deducciones

Corresponde a las deducciones a la **Retribución** del **Concesionario** de acuerdo con el resultado de los **Indicadores de Uso, Niveles de Servicio y Estándares de Calidad** de acuerdo con los términos y condiciones que se establecen en el Contrato y sus Apéndices.

El porcentaje de la Deducción por el incumplimiento de los **Indicadores de Disponibilidad de la Intervenciones** se determinará por el promedio ponderado de

BORRADOR

el porcentaje de incumplimiento de los indicadores en cada uno de los tres (3) meses. El porcentaje de incumplimiento de los indicadores en cada mes se calcula como la suma de todos los incumplimientos detectados de los indicadores de Uso, Niveles de Servicio y Estándares de Calidad en el aeropuerto en el mes respectivo. Cada indicador lleva asociado un peso específico respecto al importe máximo de Deducción. Una vez que los incumplimientos sean definitivos se sumarán todos los pesos de los indicadores y se obtendrá la cifra final de incumplimiento para cada uno de los tres (3) Meses, las cuales determinarán la **Deducción** a aplicar sobre la **Retribución** del **Concesionario** por concepto de incumplimiento de los **Indicadores de Disponibilidad de las Intervenciones**.

La aplicación de las **Deducciones** no será inmediata sino que el incumplimiento llevará aparejado un **Plazo de Cura o Tiempo Máximo de Corrección para Deducciones**, concepto definido en el Contrato de Concesión.

El importe de la **Deducción** por incumplimiento de los **Indicadores de Disponibilidad de las Intervenciones** no constituye un concepto que se pueda recuperar una vez la falla haya sido subsanada. La aplicación de las **Deducciones** por incumplimiento de los **Indicadores de Disponibilidad de las Intervenciones**, sólo tendrán efecto en el monto de la **Retribución** del **Concesionario**. En consecuencia, el **Concesionario** no podrá invocar ante el **Concedente** o ante terceros la aplicación de la **Deducción** como causa eximente de sus obligaciones o de su responsabilidad ni de los efectos derivados de esta. Adicionalmente, las **Deducciones** no podrán ser invocadas como eximente ni como atenuante en los casos de imposición de multas por incumplimiento de obligaciones contractuales con sujeción a las causas y procedimientos establecidos en el **Contrato de Concesión** y en sus Apéndices.

Las **Deducciones** no eximen al **Concesionario** de realizar los trabajos para subsanar la falla.

A continuación se incluye un ejemplo de cálculo de porcentaje de deducción una vez se hayan confirmado que los incumplimientos de indicadores son definitivos en cada uno de los tres (3) meses.

Aeropuerto El Edén de Armenia

Ejemplo de cálculo de porcentaje de deducción

BORRADOR

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
		NOMBRE INDICADOR	CÓDIGO	Mes 1, 2 y 3 siguientes a partir del Acta de Terminación de la Intervención	INCUMPLIMIENTO MES 1	% SUJETO A DEDUCCIÓN MES 1	INCUMPLIMIENTO MES 2	% SUJETO A DEDUCCIÓN MES 2	INCUMPLIMIENTO MES 3	% SUJETO A DEDUCCIÓN MES 3	MONTO DEDUCCIÓN (PROMEDIO)
USO	1	Terminación de la Intervención	U-1	26,96%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
NIVELES DE SERVICIO	2	Encuestas de satisfacción del cliente	NS-1	0,67%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
	3	Tiempo en colas de seguridad nivel 1	NS-2	0,13%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
	4	Tiempo en colas de seguridad nivel 2	NS-3	0,20%	SI	0,20%	SI	0,20%	NO	0,00%	
	5	Tiempo entrega PRIMERA maleta nivel 1	NS-4	0,13%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
	6	Tiempo entrega PRIMERA maleta nivel 2	NS-5	0,20%	SI	0,20%	NO	0,00%	NO	0,00%	
	7	Tiempo entrega ÚLTIMA maleta nivel 1	NS-6	0,13%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
	8	Tiempo entrega ÚLTIMA maleta nivel 2	NS-7	0,20%	SI	0,20%	SI	0,20%	NO	0,00%	
	9	Servicio de respuesta a reclamaciones	NS-8	0,27%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
	10	Oferta comercial del aeropuerto	NS-9	0,27%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
	11	Mantenimiento correctivo	NS-10	0,33%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
	12	Mantenimiento general	NS-11	0,33%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
	13	Servicio de Limpieza. Programación	NS-12	0,33%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	0,33%
	14	Nivel de servicio IATA en el Edificio Terminal de Pasajeros	NS-13	0,80%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
	15	Mejora de la Capacidad del Campo de Vuelo (Área de Movimiento) en operaciones de aeronaves /hora.	NS-14	0,80%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
ESTÁNDARES CALIDAD	16	Política de Recursos Humanos	IG-1	0,13%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
	17	Política de Dirección	IG-2	0,13%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
	18	Política de Calidad	IG-3	0,38%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
	19	Política de Cliente	IG-4	0,13%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
	20	Manual de Organización	IG-5	0,13%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
	21	Plan Operativo	IG-6	0,13%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
	22	Eventos de promoción	IG-7	0,53%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
	23	Certificación en la normativa ISO 9001	IG-8	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
	24	Certificación en la normativa ISO 14001	IG-9	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
	25	Ingresos no regulados sobre el total de los ingresos regulados y no regulados	IG-10	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
					TOTAL MES	0,60%		0,40%		0,00%	

Aeropuerto Benito Salas Vargas de Neiva

Ejemplo de cálculo de porcentaje de deducción

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
		NOMBRE INDICADOR	CÓDIGO	Mes 1, 2 y 3 siguientes a partir del Acta de Terminación de la Intervención	INCUMPLIMIENTO MES 1	% SUJETO A DEDUCCIÓN MES 1	INCUMPLIMIENTO MES 2	% SUJETO A DEDUCCIÓN MES 2	INCUMPLIMIENTO MES 3	% SUJETO A DEDUCCIÓN MES 3	MONTO DEDUCCIÓN (PROMEDIO)
USO	1	Terminación de la Intervención	U-1	26,96%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
NIVELES DE SERVICIO	2	Encuestas de satisfacción del cliente	NS-1	0,67%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
	3	Tiempo en colas de seguridad nivel 1	NS-2	0,13%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
	4	Tiempo en colas de seguridad nivel 2	NS-3	0,20%	SI	0,20%	SI	0,20%	NO	0,00%	
	5	Tiempo entrega PRIMERA maleta nivel 1	NS-4	0,13%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
	6	Tiempo entrega PRIMERA maleta nivel 2	NS-5	0,20%	SI	0,20%	NO	0,00%	NO	0,00%	
	7	Tiempo entrega ÚLTIMA maleta nivel 1	NS-6	0,13%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
	8	Tiempo entrega ÚLTIMA maleta nivel 2	NS-7	0,20%	SI	0,20%	SI	0,20%	NO	0,00%	
	9	Servicio de respuesta a reclamaciones	NS-8	0,27%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
	10	Oferta comercial del aeropuerto	NS-9	0,27%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
	11	Mantenimiento correctivo	NS-10	0,33%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
	12	Mantenimiento general	NS-11	0,33%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
	13	Servicio de Limpieza. Programación	NS-12	0,33%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	0,33%
	14	Nivel de servicio IATA en el Edificio Terminal de Pasajeros	NS-13	0,80%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
	15	Mejora de la Capacidad del Campo de Vuelo (Área de Movimiento) en operaciones de aeronaves /hora.	NS-14	0,80%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
ESTÁNDARES CALIDAD	16	Política de Recursos Humanos	IG-1	0,13%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
	17	Política de Dirección	IG-2	0,13%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
	18	Política de Calidad	IG-3	0,38%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
	19	Política de Cliente	IG-4	0,13%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
	20	Manual de Organización	IG-5	0,13%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
	21	Plan Operativo	IG-6	0,13%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
	22	Eventos de promoción	IG-7	0,53%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
	23	Certificación en la normativa ISO 9001	IG-8	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
	24	Certificación en la normativa ISO 14001	IG-9	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
	25	Ingresos no regulados sobre el total de los ingresos regulados y no regulados	IG-10	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
					TOTAL MES	0,60%		0,40%		0,00%	

BORRADOR

Aeropuerto Guillermo León Valencia de Popayán

Ejemplo de cálculo de porcentaje de deducción

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
		NOMBRE INDICADOR	CÓDIGO	Mes 1, 2 y 3 siguientes a partir del Acta de Terminación de la Intervención	INCUMPLIMIENTO MES 1	% SUJETO A DEDUCCIÓN MES 1	INCUMPLIMIENTO MES 2	% SUJETO A DEDUCCIÓN MES 2	INCUMPLIMIENTO MES 3	% SUJETO A DEDUCCIÓN MES 3	MONTO DEDUCCIÓN (PROMEDIO)
USO	1	Terminación de la Intervención	U-1	26,96%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
NIVELES DE SERVICIO	2	Encuestas de satisfacción del cliente	NS-1	0,67%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
	3	Tiempo en colas de seguridad nivel 1	NS-2	0,13%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
	4	Tiempo en colas de seguridad nivel 2	NS-3	0,20%	SI	0,20%	SI	0,20%	NO	0,00%	
	5	Tiempo entrega PRIMERA maleta nivel 1	NS-4	0,13%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
	6	Tiempo entrega PRIMERA maleta nivel 2	NS-5	0,20%	SI	0,20%	NO	0,00%	NO	0,00%	
	7	Tiempo entrega ÚLTIMA maleta nivel 1	NS-6	0,13%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
	8	Tiempo entrega ÚLTIMA maleta nivel 2	NS-7	0,20%	SI	0,20%	SI	0,20%	NO	0,00%	
	9	Servicio de respuesta a reclamaciones	NS-8	0,27%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
	10	Oferta comercial del aeropuerto	NS-9	0,27%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
	11	Mantenimiento correctivo	NS-10	0,33%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
	12	Mantenimiento general	NS-11	0,33%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
	13	Servicio de Limpieza. Programación	NS-12	0,33%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	0,33%
	14	Nivel de servicio IATA en el Edificio Terminal de Pasajeros	NS-13	0,80%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
	15	Mejora de la Capacidad del Campo de Vuelo (Área de Movimiento) en operaciones de aeronaves /hora.	NS-14	0,80%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
ESTÁNDARES CALIDAD	16	Política de Recursos Humanos	IG-1	0,13%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
	17	Política de Dirección	IG-2	0,13%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
	18	Política de Calidad	IG-3	0,38%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
	19	Política de Cliente	IG-4	0,13%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
	20	Manual de Organización	IG-5	0,13%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
	21	Plan Operativo	IG-6	0,13%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
	22	Eventos de promoción	IG-7	0,53%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
	23	Certificación en la normativa ISO 9001	IG-8	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
	24	Certificación en la normativa ISO 14001	IG-9	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
	25	Ingresos no regulados sobre el total de los ingresos regulados y no regulados	IG-10	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	
					TOTAL MES	0,60%		0,40%		0,00%	

El ejemplo incluye todos los **Indicadores de Disponibilidad de las Intervenciones** que se van a tener en cuenta para el cálculo de la **Deducción**. Las primeras cuatro columnas son relativas a información sobre cada uno de los indicadores. La columna número 5 incluye el peso del indicador en porcentaje respecto al total de la **Deducción**.

Las columnas número 6, 8 y 10 muestran información sobre si hubo incumplimiento o no respecto al nivel de cumplimento establecido para cada indicador en el Mes 1, 2 y 3, respectivamente. Las columnas número 7, 9 y 11 muestran el importe en que cada indicador contribuye para el cálculo del porcentaje global de **Deducción** de ese Mes. La columna 12 incluye el porcentaje final de **Deducción** por incumplimiento de los **Indicadores de Disponibilidad de las Intervenciones** en el ejemplo en cuestión, el cual se calcula de acuerdo con lo previsto en el numeral 3.1.4 del Apéndice 1 – Parte Especial.

Este porcentaje de **Deducción** se obtendrá del promedio aritmético de las deducciones de cada uno de los tres (3) meses, una vez ha pasado el Plazo de cura y el incumplimiento no fue corregido. En el ejemplo, el porcentaje de Deducción aplicado por el incumplimiento de los **Indicadores de Disponibilidad de las Intervenciones**, asciende en a un 0,99% (0,33% X 3 aeropuertos) que correspondería al valor $DDI(x)_i$ de la fórmula establecida en el numeral 3.1.4 del Apéndice 1: Parte Especial, para el cálculo de la Deducción por incumplimiento de los **Indicadores de Disponibilidad de las Intervenciones.**

BORRADOR

4.2.8. Plazo de Cura o Tiempo Máximo de Corrección para Deducciones

Una vez publicado el informe de cumplimiento, el **Concesionario** dispondrá de un Plazo de Cura o Tiempo Máximo de Corrección para Deducciones que se extenderá, como máximo, hasta el día 15 del **mes** inmediatamente siguiente al **mes** en el que se calcula la retribución. Durante este periodo el **Concesionario** podrá tomar las medidas pertinentes para subsanar el incumplimiento (para los indicadores de uso y para una parte de los indicadores de nivel de servicio), o presentar la documentación adicional para corregir el incumplimiento (para los indicadores de Estándares de Calidad y el resto de indicadores de Nivel de Servicio).

Este Plazo de Cura será determinado por el Interventor, previa no objeción del **Concedente** y de la Aerovicil, basado en la gravedad del incumplimiento y el tiempo razonable para remediarlo. En ningún caso el Plazo de Cura podrá exceder un término de quince (15) días.

Transcurrido este tiempo, la Interventoría deberá de comprobar de nuevo si se cumplen los indicadores. Para ello dispondrá de un periodo de 15 Días que comenzará inmediatamente cuando finalice el Plazo de Cura, a este periodo se conocerá como Régimen de Control Especial (en adelante RCE).

Dado que los indicadores son de diferente naturaleza, existirán dos procesos de comprobación en función del tipo de indicador:

c) Indicadores de uso y niveles de servicio *(sólo para los indicadores desde el nº2 hasta el indicador nº 13, el resto de indicadores se regirá por el procedimiento de indicadores de Estándares de Calidad*). Estos indicadores se caracterizan por requerir una comprobación in situ de las actividades. Transcurrido el Plazo de Cura del indicador particular pasará a una situación de régimen de control especial (en adelante RCE) durante los siguientes 15 Días. En este periodo se aumentará el número de datos recopilados para poder cumplir con el tamaño de la muestra establecido, o de al menos un 60% de la muestra definida para el mes. (*Durante el Periodo de Cura las mediciones de aquellos indicadores en los que no se ha alcanzado el nivel de cumplimiento mínimo se podrán seguir realizando pero sus resultados no serán utilizados para el informe de evaluación mensual).*

Transcurrido el periodo de RCE se realizará una nueva evaluación del nivel de cumplimiento del mismo indicador sólo teniendo en cuenta los días después del Plazo de Cura, y en el caso de que se alcance el nivel mínimo establecido se cerrará el periodo de RCE y el indicador se entenderá como cumplido y pasará a medirse según el procedimiento habitual.

En el caso de que no se alcance el nivel de cumplimiento se incia el expediente de deucción y el indicador se entenderá como incumplido, tanto para el mes respecto del cual se realiza el cálculo de la Retribución, como para el **mes** inmeditamente siguiente.

BORRADOR

La detección de un incumplimiento de un indicador en un Mes inmediatamente siguiente al Mes en el que se detecta un incumpliento del mismo indicador, NO dará lugar a un nuevo Plazo de Cura o Tiempo Máximo de Corrección para Deducciones, por tanto se aplicará directamente la Deducción. A continuación se muestra un gráfico temporal con las diferentes acciones.

Mes i	Mes i+1		Mes i+2
Incumplimiento del indicador.	Plazo de Cura 15 Días	Régimen de Control Especial – RCE 15 Días	Reporte del cumplimiento o incumplimiento del indicador

Donde,
Mes i: Mes respecto del cual se realiza el cálculo de la Retribución.

A continuación se presenta un ejemplo de indicador:

Tipo de indicador: ***Tiempo en colas de seguridad nivel 2.***
Tiempo desde que el pasajero llega a la cola de seguridad hasta que deposita sus objetos personales en la mesa con bandejas habilitada situada antes de las máquinas de Rx. (La cola entre la zona de depósito de bandejas y las máquinas de RX no permitirá agrupar más de 5 pasajeros).
Nivel de cumplimiento: 35 minutos el 100% de los casos.

Ejemplo de procedimiento de aplicación de deducción por indicador Nivel de Servicio

Mes	Fecha	Operación
Mes i	**mes** de cálculo retribución	Se realiza supervisión del indicador mediante toma de datos in situ
Mes i+1	Segundo día hábil del **mes i+1**	**Presentación informe de cumplimiento**
	Primeros quince días del **mes i+1**	Plazo de Cura o Tiempo Máximo de Corrección para Deducciones
	siguientes quince días del **mes i+1**	Se realiza supervisión del indicador mediante toma de datos in situ durante el Periodo de Régimen Especial
Mes i+2	Segundo día hábil del **mes i+2**	**Presentación informe de cumplimiento**
		El indicador vuelve a NO obtener el nivel mínimo de cumplimiento por los que se aplicará la deducción **tanto en el Mes i como del Mes i+1**

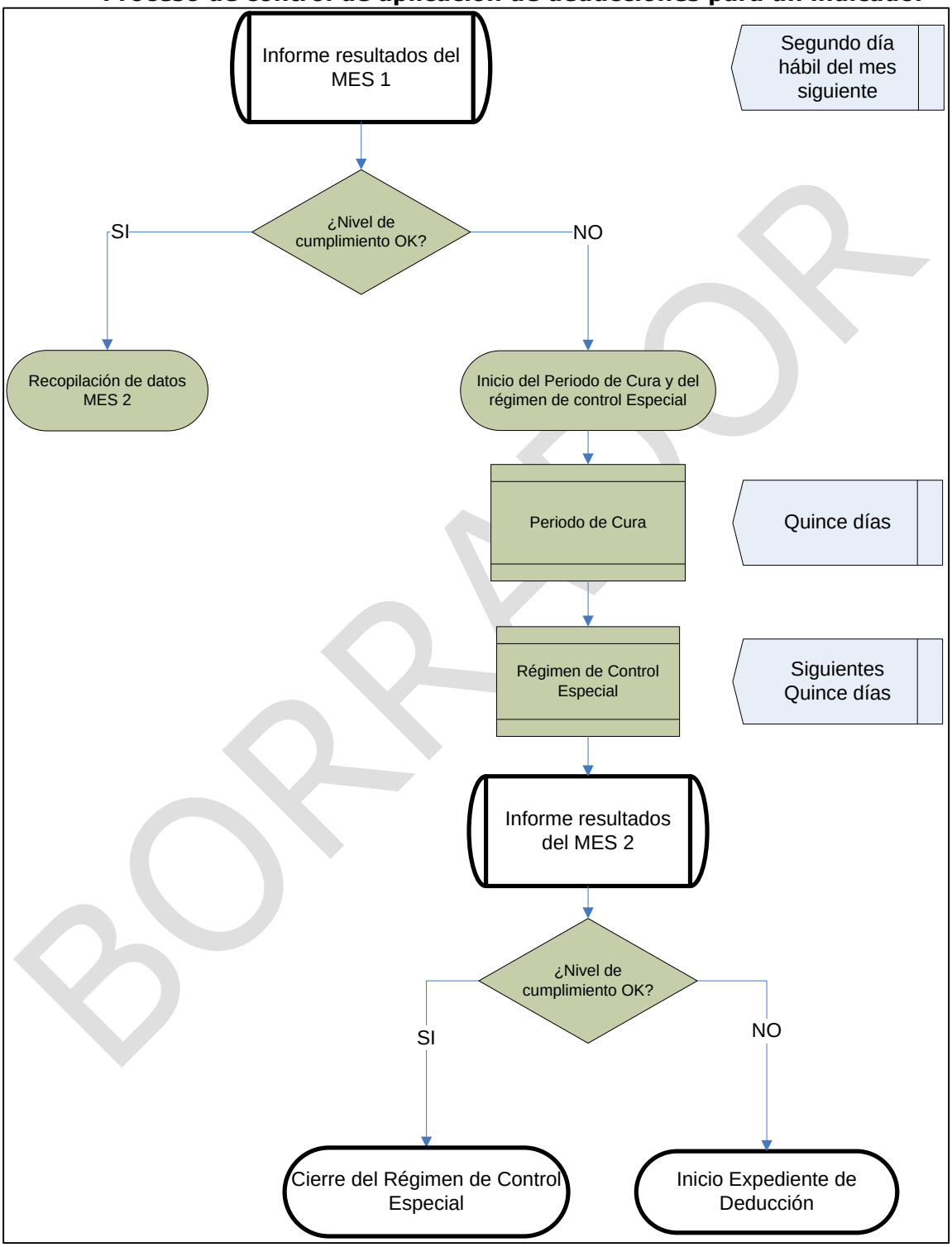
BORRADOR

Si el incumplimiento se prolongara más allá del segundo **mes** y siempre en **meses** consecutivos el **Concedente** seguirá aplicando los mecanismos de Deducción aunque sin disponer de **Plazo de Cura** o Tiempo Máximo de Corrección.

A continuación se presenta un esquema del proceso Plazo de Cura de Deducción para el mes i y el mes i+1 (en la gráfica mes 1 y mes 2, respectivamente).

BORRADOR

Proceso de control de aplicación de deducciones para un indicador



BORRADOR

d) Indicadores de Estándares de Calidad y otros indicadores de Nivel de Servicio: transcurrido el Plazo de cura el **Concesionario** deberá presentar la documentación necesaria para corregir el incumplimiento.

Transcurrido este periodo la interventoría analizará la documentación y determinará si la documentación aportada es suficiente para corregir el incumplimiento. En tal caso, el indicador se entenderá como cumplido. En el caso de que la documentación suministrada no sea suficiente para corregir el incumplimiento se aplicará la Deducción en la proporción que incluya el indicador respecto al cómputo global. A continuación se presenta un ejemplo:
Tipo de indicador: ***Plan operativo.***
El Concesionario presta los Servicios en cumplimiento de los Programas de Rutinas y Manuales de Operación Aprobados, durante toda la vigencia del Contrato.
Nivel de cumplimiento: 100%

Ejemplo de supervisión indicador Estándares de Calidad

Mes	**Fecha**	**Operación**
Mes i	**Mes** de cálculo retribución	Se realiza supervisión del indicador mediante auditorías de la interventoría
Mes i+1	Segundo día hábil del **mes i+1**	**Presentación informe de cumplimiento**
	Primeros quince días del **mes i+1**	Plazo de Cura o Tiempo Máximo de Corrección para Deducciones
	Día 15 del mes i+1	Presentación de documentación
	Día 16 al día 25 del mes i+1	Comprobación de documentación
Mes i+2	Segundo día hábil M**es i+2**	Emisión de informe favorable o desfavorable de la deducción
		En caso de informe desfavorable se aplicará la deducción a la Retribución del **Mes i**

En este caso el Plazo de Cura o Tiempo Máximo de Corrección para Deducciones se aplicará todos los meses dado que la evaluación de todos los indicadores depende únicamente de los resultados obtenidos en un mes concreto.

BORRADOR

5. Evolución de parámetros de mejora continua.

Los parámetros de Mejora Continua tienen por objeto recoger aspectos concretos de las actividades desarrolladas por el **Concesionario** y poder compararlos con carácter periódico de forma que se pueda analizar la evolución de la actividad del **Concesionario**.

El valor de cada parámetro se establecerá el primer año contado a partir del **Acta de Entrega** entre la **Interventoría** y el **Concesionario**, transcurrido el cual se establecerán objetivos de cumplimiento para el año siguiente, así como los márgenes de seguridad de los resultados.

Los parámetros de Mejora Continua se utilizan tanto por el **Concedente** como por el **Concesionario** para evaluar la evolución de las actividades y como tal, debe de ser considerada. Por ello estos indicadores **NO** forman parte del esquema de **Deducciones** definido en el presente documento.

A continuación se incluye el listado completo de los parámetros de Mejora Continua.

BORRADOR

Numero parámetro	Implementación de Procesos
1	Cantidad Total de Solicitudes de Servicio referidas a fallas en prestaciones de Rutina del período (Correctivos)
2	Cantidad Total de Solicitudes de Servicio referidas a Eventos no previstos (Reactivos)
3	Tiempo promedio de rectificación ante fallas originadas en rutinas de prestación
	Control de Gestión
4	Cantidad de Fallas detectadas por los Mecanismos de Evaluación del **Concedente** referidas a incumplimientos en la implementación de los Procedimientos de Control de Gestión Aprobados
	Política de Recursos Humanos
5	Porcentaje de Absentismo laboral mensual
6	Reportes de enfermedad por **mes**
7	Cantidad de Solicitudes de Servicio referidas a fallas **vinculadas al uso de uniformes, identificaciones, estándares de limpieza, , etc., por parte del Personal de la Contratista**
8	Tiempo promedio de rectificación de fallas referidas a incumplimientos vinculados al Personal de la Contratista
	Política de Subcontratación
9	Cantidad de Fallas detectadas por los Mecanismos de Evaluación del **Concedente** referidas a **incumplimientos en la implementación de la Política de Subcontratación Aprobada**
10	Tiempo promedio de rectificación de fallas referidas a **incumplimientos en la implementación de la Política de Subcontratación Aprobada**
	Política de Dirección
11	Cantidad de Fallas detectadas por los Mecanismos de Evaluación del **Concedente** referidas a **incumplimientos en la implementación de la Política de Dirección Aprobada**
12	Tiempo promedio de rectificación de fallas referidas a **incumplimientos en la implementación de la Política de Dirección Aprobada**
	Política de Calidad
13	Cantidad de Fallas detectadas por los Mecanismos de Evaluación del **Concedente** referidas a **incumplimientos en la implementación de la Política de Calidad Aprobada**

BORRADOR

14	Tiempo promedio de rectificación de fallas referidas a **incumplimientos en la implementación de la Política de Calidad Aprobada**
Numero parámetro	**Política de Cliente**
15	Cantidad de Fallas detectadas por los Mecanismos de Evaluación del **Concedente** referidas a **incumplimientos en la implementación de la Política de Cliente Aprobada**
16	Tiempo promedio de rectificación de fallas referidas a **incumplimientos en la implementación de la Política de Cliente Aprobada**
17	Cantidad de Solicitudes de Servicio referidas a fallas en prestaciones de rutina del período (Correctivos)
18	Cantidad de Solicitudes de Servicio referidas a fallas por eventos no previstos (Reactivos)
19	Tiempo promedio de rectificación y/o respuesta en minutos
20	Total de horas de inactividad no planeada en Sectores o Espacios considerados **críticos**
21	Total de horas de inactividad no planeada en Sectores o Espacios considerados **no críticos**
22	% de residuos reciclados en función de la cantidad total de residuos extraídos
23	Cantidad de Solicitudes de Servicio referidas a fallas en prestaciones de rutina del período (Correctivos)
24	% de superficie de espacios no arrendados
25	Cantidad de Solicitudes de Servicio requeridas por emergencias que afectan aeronaves.
26	Cantidad de Solicitudes de Servicio requeridas para otras Emergencias
27	Tiempo promedio de rectificación y/o respuesta en minutos
28	Porcentaje Solicitudes de Servicio referidas a llamadas de

6. Sistema de Control de Gestión

Con base en lo previsto por el Artículo 9 del Decreto 1467 de 2012, el Concesionario está obligado a proveer, diseñar y operar un sistema de control de gestión que permita el adecuado monitoreo y seguimiento del cumplimiento de los Indicadores. Dicho sistema deberá permitir conocer la ejecución real del Contrato y facilitar la información pertinente para generar oportunamente los Informes de Cumplimiento de que trata este Apéndice.

El sistema de gestión de control, deberá cumplir como mínimo con los siguientes parámetros y especificaciones:

- Incorporar la totalidad de la información relacionada con la ejecución del contrato y que sea necesaria para la identificación objetiva del cumplimiento de los Indicadores.

BORRADOR

- Contar con un manual de funcionamiento, con identificación de responsables del manejo de la información y sistemas de restricción de acceso por parte del personal vinculado al Concesionario y diagrama de comunicaciones entre los responsables.
- Definir con un procedimiento de selección de la muestra necesaria para evaluar el cumplimiento de los indicadores de niveles de servicio.
- Definir un procedimiento de recopilación de datos que fomente la automatización de los trabajos de recopilación en aquellos procesos en los que sea aplicable. Así mismo se diseñará un plan de contingencia para asegurar que se recopilan todos los datos necesarios para el cálculo de los niveles de cumplimiento.
- Permitir el acceso permanente al Concedente y al Interventor.
- Contar con un sistema de administración de riesgo operativo que identifique y mitigue riesgos operativos del mismo incluyendo los asociados al riesgo tecnológico de su funcionamiento.
- Contar con un sistema de gestión de reclamaciones que dé respuesta a todas las reclamaciones presentadas, nominales o anónimas y que asegure un plan de acción en respuesta a las reclamaciones presentadas.

Así mismo, el interventor será el responsable de elaborar los informes de cumplimiento con los datos aportados por el concesionario y los datos recopilados por el interventor, tanto de las auditorías como la supervisión de las actividades de supervisión de las actividades de los agentes de asistencia en tierra. .

BORRADOR