

Registro de las revisiones

Versión	Fecha de rev.	Páginas / Artículos revisados
0	27 Sept. 2015	Documento original
Rev. A	18 Marz. 2016	Revisión SCNP de acuerdo a solicitud MOP

Términos y definiciones

SC Nuevo Pudahuel : Sociedad Concesionaria Nuevo Pudahuel
BALI : Bases de Licitación de la obra pública fiscal denominada "Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benítez de Santiago"

Los términos en mayúsculas contenidos en el presente documento que no tengan una definición especial, tendrán el significado que se les asignan en el contrato de subconcesión, el reglamento interno anexo y en las Bases de Licitación.

Objetivo

Entregar, para los servicios prestados, los umbrales y metas.

Distribución

- Inspector Fiscal (Procedimiento incluido en el RSO)

Elaborado por	Florence CHIBOUT	ADPm / Expert. Aeropuertos	18/03/2015
Aprobado por	Antonio R. MENDES	SCNP / Gerente O&M	18/03/2015



A. SERVICIOS AERONÁUTICOS

1. SISTEMA DE EMBARQUE/DESEMBARQUE

1.1 Definidos en BALI como Exigencias Mínimas

1.1.1 Sistema de Desembarque

Sistema/ Servicio/ Sub-Servicio	Indicador de Servicio Umbral	Observaciones
Sistema de Embarque/Desembarque (Desembarque mediante Vehículos Terrestres)	<p>Minutos de retraso en la llegada de vehículos terrestres para desembarque</p> <p>$u \leq 10 \text{ min.}$ $10 \text{ min} < u \leq 20 \text{ min.}$ $u > 20 \text{ min}$</p>	Que al momento del desembarque, la cantidad de vehículos terrestres necesarios para desembarcar la totalidad de pasajeros se encuentre en la posición de espera de vehículos de apoyo en cada estacionamiento de aeronaves, según el itinerario actualizado u hora de arribo notificado por la línea aérea.

1.1.1.1 Solución a implementar

$$u = \frac{\sum_{i=1}^N \text{Evento } i}{N} \text{ con Evento } i \geq 0$$

en que:

- Evento i : Dato de Referencia Final i – Dato de Referencia Inicial i (en minutos)
 - Dato de Referencial Inicial i : Dato registrado por el CCO de NP en la base de datos del FIDS, tras la información obtenida por el CCO con los medios actualmente existentes
 - Dato Referencia Final i : Dato registrado por el conductor directamente en la base de datos, tras su llegada a la puerta de embarque.
 - N: número de eventos mensuales
- Detalle solución planteada en la conexión con SIC-NS

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Proveedor	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia registro bitácora
Operaciones	FIDS	IKUSI	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

El sistema SIC-NS se comunicará con el sistema FIDS mediante conexión a base de datos.

El registro de la llegada de los buses será ejecutado en sistema a proveer por Ikusi, siendo que posteriormente esta información será rescatada por el sistema SIC-NS.

Además, Ikusi modificará su aplicación FIDS con el objetivo de habilitar una pantalla para el coordinador de buses. Esta acción evitará problemas de comunicación entre el área de operaciones y el coordinador de buses.

1.1.2 Sistema de Embarque

Sistema/ Servicio/ Sub-Servicio	Indicador de Servicio Umbral	Observaciones
Sistema de Embarque/Desembarque (Embarque mediante Vehículos Terrestres)	Minutos de retraso en la llegada de vehículos terrestres para embarque. u <= 5 min. 5 min < u <=10 min. u >10 min.	Que al momento del primer llamado al embarque, la cantidad de vehículos terrestres necesarios para embarcar la totalidad de pasajeros se encuentre en la posición de espera del embarque, según el itinerario actualizado.

1.1.2.1 Solución a implementar

$$u = \frac{\sum_i^N \text{Evento } i}{N} \text{ con Evento } i \geq 0$$

en que:

- Evento i: Dato de Referencia Final i – Dato de Referencia Inicial i (en minutos)
- Dato Referencial Inicial i: Dato registrado por el CCO de NP en la base de datos del FIDS, tras la información obtenida por el CCO con los medios actualmente existentes
- Dato Referencia Final i: Dato registrado por el conductor directamente en la base de datos, tras su llegada a la puerta de embarque.
- N: número de eventos mensuales

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Proveedor	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia registro bitácora
Operaciones	FIDS	IKUSI	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

El sistema SIC-NS se comunicará con el sistema FIDS mediante conexión a base de datos.

El registro de la llegada de los buses será ejecutado en sistema a proveer por Ikusi, siendo que posteriormente esta información será rescatada por el sistema SIC-NS.

Además, Ikusi modificará su aplicación FIDS con el objetivo de habilitar una pantalla para el coordinador de buses. Esta acción evitará problemas de comunicación entre el área de operaciones y el coordinador de buses.

1.2 No definidos en BALI como Exigencias Mínimas

1.2.1 Puentes de Embarque

Sistema/ Servicio/ Sub-Servicio	Indicador de Servicio Umbral	Observaciones
Puentes de Embarque (puentes de embarque, 400HZ, PCA, suministro de agua, GDS)	Disponibilidad de los equipos u >=95%	No hay

1.2.1.1 Solución a implementar

$$u = \frac{\text{Tiempo total de operación} - \sum MTTR_i}{\text{Tiempo total de operación}} * 100$$

en que:

- Tiempo total de operación: es el tiempo total posible de operación de un sistema o equipo durante un período predefinido. Por BALI eso período será de un mes.
- MTTRi: Tiempo medio para reparar una falla

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Proveedor	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia registro bitácora
Mantenimiento	MAXIMO	SOLEX	N/A	Diario	Diario

Solex modificará su sistema Maximo, creando una tabla de control, para informar al SIC-NS con una frecuencia de registro diaria (bitácora) para los equipos definidos bajo el concepto de Puente de Embarque por las BALI. El umbral diario, semanal y mensual se calculará en función de los tiempos obtenidos a partir de las órdenes de trabajo del tipo "Correctivo Inmediato".

1.2.2 Ambulift

Sistema/ Servicio/ Sub-Servicio	Indicador de Servicio Umbral	Observaciones
Vehículo ambulift	Disponibilidad del equipo u >=95%	No hay

1.2.2.1 Solución a implementar

$$u = \frac{\text{Tiempo total de operación} - \sum MTTR_i}{\text{Tiempo total de operación}} * 100$$

en que:

- Tiempo total de operación: es el tiempo total posible de operación de un sistema o equipo durante un período predefinido. Por BALI eso período será de un mes.
- MTTRi: Tiempo medio para reparar una falla

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Proveedor	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia registro bitácora
Mantenimiento	MAXIMO	SOLEX	N/A	Diario	Diario

Solex modificará su sistema Maximo, creando una tabla de control, para informar al SIC-NS con una frecuencia de registro diaria (bitácora) para los equipos definidos bajo el concepto de Puente de Embarque por las BALI. El umbral diario, semanal y mensual se calculará en función de los tiempos obtenidos a partir de las órdenes de trabajo del tipo "Correctivo Inmediato".

2. SISTEMA DE MANEJO DE EQUIPAJE DE LLEGADAS Y SALIDAS (BHS)

2.1 No definidos en BALI como Exigencias Mínimas

Sistema/ Servicio/ Sub-Servicio	Indicador de Servicio Umbral	Observaciones
Sistema de Manejo de Equipaje de Llegadas y de Salidas	Disponibilidad del Sistema u >=95%	No hay

NOTA: A ser informado solo después de la entrega del sistema BHS en obra.

B. SERVICIOS NO AERONÁUTICOS NO COMERCIALES

1. SERVICIO DE CONSERVACIÓN

1.1 Definidos en BALI como Exigencias Mínimas

1.1.1 Sistema climatización

Sistema/ Servicio/ Sub-Servicio	Indicador de Servicio Umbral	Observaciones
Sistema climatización	Cumplimiento de las condiciones establecidas en el Proyecto de Ingeniería definitiva (rangos de temperatura y humedad y niveles de iluminación) u >= 95% cump.	No se considerará incumplimientos las mantenciones que efectúe la sociedad concesionaria, previa aprobación de la respectiva solicitud de mantención por parte del Inspector Fiscal.

1.1.1.1 Solución a implementar

Serán instalados sensores por sectores predefinidos que permitirán medir la temperatura y proceder al registro automático de los resultados en una bitácora con frecuencia de registro de 5 minutos.

T_i - Fecha de indisponibilidad: Fecha de ocurrencia de un cambio de temperatura no programado superior a 1 grados en un período de 10 minutos en el sentido contrario a lo que da climatización.

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Proveedor	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia registro bitácora
Mantenimiento	CCMS	Ingetrol	N/A	Diario	Cada 5 minutos

Ingetrol modificará su sistema CCMS, creando una tabla de medición de climatización, para informar al SIC-NS con una frecuencia de registro 5 minutos (bitácora) para los equipos y sectores definidos por la subgerencia de mantenimiento y previamente aprobados por la IF del MOP.

1.1.2 Sistema Aire acondicionado / Iluminación

Sistema/ Servicio/ Sub-Servicio	Indicador de Servicio Umbral	Observaciones
Sistema Aire acondicionado / Iluminación	Cumplimiento de las condiciones establecidas en el Proyecto de Ingeniería definitiva (rangos de temperatura y humedad y niveles de iluminación) u >= 95% cump.	No se considerará incumplimientos las mantenencias que efectúe la sociedad concesionaria, previa aprobación de la respectiva solicitud de mantención por parte del Inspector Fiscal.

1.1.2.1 Solución a implementar

Serán instalados sensores por sectores predefinidos que permitirán medir la temperatura y proceder al registro automático de los resultados en una bitácora con frecuencia de registro de 5 minutos.

Los resultados de la bitácora estarán disponibles online en el SIC-NS.

1.1.3 Sistemas electromecánicos de transporte de pasajeros

Sistema/ Servicio/ Sub-Servicio	Indicador de Servicio Umbral	Observaciones
Sistemas electromecánicos de transporte de pasajeros (Ascensores, escaleras mecánicas, veredas rodantes, puertas automáticas.)	Disponibilidad del 95% del tiempo mensual medido en minutos acumulativos. u >= 95% disp.	No se considerará incumplimientos las mantenencias preventivas que efectúe la sociedad concesionaria, previa aprobación de la respectiva solicitud de mantención por parte del Inspector Fiscal.

1.1.3.1 Solución a implementar

$$u = \frac{\text{Tiempo total de operación} - \sum MTTR_i}{\text{Tiempo total de operación}} * 100$$

en que:

- Tiempo total de operación – es el tiempo total posible de operación de un sistema o equipo durante un período predefinido. Por BALI ese período será de un mes.
- MTTRi – Tiempo medio para reparar una falla.

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Proveedor	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia registro bitacora
Mantenimiento	MAXIMO	SOLEX	N/A	Diario	Diario

Solex modificará su sistema Maximo, creando una tabla de control, para informar al SIC-NS con una frecuencia de registro diaria (bitácora) para los equipos definidos. El SLA diario se calculará en función de los tiempos obtenidos a partir de las órdenes de trabajo del tipo "Correctivo Inmediato".

1.2 No definidos en BALI como Exigencias Mínimas

1.2.1 Sistema de Conservación

Servicio / Sub-Servicio	Criterio Medición Umbral	Observación
Servicio de Conservación	100 % de cumplimiento plan anual	Cada vez por actividad

1.2.1.1 Solución a implementar

Tras la aprobación por la IF del MOP del Plan Anual de Conservación de la Obra (PACO), el cual presenta de manera exhaustiva todas las actividades que lo constituyen, será este mismo cargado en el sistema CCMS (MAXIMO) del aeropuerto.

Para cada una de las actividades registradas en el PACO, será emitida en la fecha prevista para la ejecución de la correspondiente tarea la Orden de Trabajo asociada.

Tras el cierre de la acción de mantenimiento preventivo deberá la Orden de Trabajo ser cerrada, con indicación de la fecha de cierre de la actividad.

Este procedimiento permite verificar:

- La ejecución de la actividad planeada: Solo será considerada como ejecutada tras el cierre de la Orden de Trabajo;
- El tiempo de ejecución: Diferencia entre la fecha de emisión de la Orden de Trabajo y la fecha de cierre de la misma.

1.2.2 Construcción y Mantenimiento

Servicios No Aeronáuticos No comerciales	Indicador de Servicio Umbral	Observación
Construcción y Mantenimiento	Cumplimiento del Plan anual u > 80%	Cada vez por actividad

1.2.2.1 Solución a implementar

Tras la aprobación por la IF del MOP del Plan Anual de Conservación de la Obra (PACO), el cual presenta de manera exhaustiva todas las actividades que lo constituyen, será este mismo cargado en el sistema CCMS (MAXIMO) del aeropuerto.

Para cada una de las actividades registradas en el PACO será emitida en la fecha prevista para la ejecución de la correspondiente tarea la Orden de Trabajo asociada.

Tras el cierre de la acción de mantenimiento preventivo deberá la Orden de Trabajo ser cerrada, con indicación de la fecha de cierre de la actividad.

Este procedimiento permite verificar:

- La ejecución de la actividad planeada – Solo será considerada como ejecutada tras el cierre de la Orden de Trabajo;
- El tiempo de ejecución – Diferencia entre la fecha de emisión de la Orden de Trabajo y la fecha de cierre de la misma.

1.2.3 Mantenimiento de Prados

Servicios No Aeronáuticos No comerciales	Indicador de Servicio Umbral	Observación
Mantenimiento de Prados	Cumplimiento del Plan anual u > 80%	Cada vez por actividad

1.2.3.1 Solución a implementar

Tras la aprobación por la IF del MOP del Plan Anual de Conservación de la Obra (PACO), el cual presenta de manera exhaustiva todas las actividades que lo constituyen, será este mismo cargado en el sistema CCMS (MAXIMO) del aeropuerto.

Para cada una de las actividades registradas en el PACO será emitida en la fecha prevista para la ejecución de la correspondiente tarea la Orden de Trabajo asociada.

Tras el cierre de la acción de mantenimiento preventivo deberá la Orden de Trabajo ser cerrada, con indicación de la fecha de cierre de la actividad.

Este procedimiento permite verificar:

- La ejecución de la actividad planeada – Solo será considerada como ejecutada tras el cierre de la Orden de Trabajo;
- El tiempo de ejecución – Diferencia entre la fecha de emisión de la Orden de Trabajo y la fecha de cierre de la misma.

1.2.4 Mantenimiento de Prados (reclamos)

Servicios No Aeronáuticos No comerciales	Indicador de Servicio Umbral	Observación
Mantenimiento de Prados	Tratamiento de reclamos en menos de 30 días u <=30 días	No hay

1.2.4.1 Solución a implementar

$$u = \frac{\sum_i^N \text{Reclamos } i}{N} \text{ con Reclamos } i \geq 0$$

en que:

- Reclamos i: Dato de Referencia Final i – Dato de Referencia Inicial i (en minutos)
- Dato Referencial Inicial i: Dato registrado por NP y correspondiente a la fecha de presentación del reclamo
- Dato Referencia Final i: Dato registrado por NP y correspondiente a la fecha de envío de la respuesta al reclamante.
- N: número de eventos mensuales

Todos los reclamos ingresados en los sistemas de gestión de Consultas, Sugerencias y Reclamos, serán clasificados de acuerdo a su categoría y fecha de presentación.

1.2.5 Paisajismo interior

Servicios No Aeronáuticos No comerciales	Indicador de Servicio Umbral	Observación
Paisajismo interior	Cumplimiento del Plan anual u > 80%	Cada vez por actividad

1.2.5.1 Solución a implementar

Tras la aprobación por la IF del MOP del Plan Anual de Paisajismo interior, el cual presenta de manera exhaustiva todas las actividades que lo constituyen, será este mismo cargado en el sistema CCMS (MAXIMO) del aeropuerto.

Para cada una de las actividades registradas en el Plan Anual de Paisajismo interior será emitida en la fecha prevista para la ejecución de la correspondiente tarea la Orden de Trabajo asociada.

Tras el cierre de la acción de mantenimiento preventivo deberá la Orden de Trabajo ser cerrada, con indicación de la fecha de cierre de la actividad.

Este procedimiento permite verificar:

- La ejecución de la actividad planeada – Solo será considerada como ejecutada tras el cierre de la Orden de Trabajo;
- El tiempo de ejecución – Diferencia entre la fecha de emisión de la Orden de Trabajo y la fecha de cierre de la misma.

1.2.6 Paisajismo interior (encuestas)

Servicios No Aeronáuticos No comerciales	Indicador de Servicio Umbral	Observaciones
Paisajismo interior	Resultados de las encuestas de satisfacción de clientes u>=3	Encuesta ACI/ASQ de base trimestral Entorno/Confort del Aeropuerto - Ambiente del aeropuerto

1.2.6.1 Solución a implementar

Tras el inicio del estudio de comparación de la industria aeroportuaria, que será ejecutado a través del sistema de benchmarking de la ACI/ASQ, será posible obtener una evaluación la satisfacción de los pasajeros con el Paisajismo interior.

Los resultados serán obtenidos directamente de una consulta específica del cuestionario del ACI/ASQ.

Los resultados serán publicados en el SIC-NS cuando sean disponibles (el proceso se encuentra retrasado).

2. SERVICIO DE ASEO

2.1 Definidos en BALI como Exigencias Mínimas

2.1.1 Plataforma y Calles de Servicio

Servicio / Sub-Servicio	Criterio Medición Umbral	Observación
Servicio de Aseo (Plataforma y Calles de Servicio)	100 % de cumplimiento plan anual	Cada vez por actividad

2.1.1.1 Solución a implementar

Tras la aprobación por la IF del MOP del Programa Anual de Aseo Periódico, el cual presenta de manera exhaustiva todas las actividades que lo constituyen, será este mismo cargado en el sistema CCMS (MAXIMO) del aeropuerto.

Para cada una de las actividades registradas en el Programa Anual de Aseo Periódico será emitida en la fecha prevista para la ejecución de la correspondiente tarea la Orden de Trabajo asociada.

Tras el cierre de la acción de servicio de aseo deberá la Orden de Trabajo ser cerrada, con indicación de la fecha de cierre de la actividad.

Este procedimiento permite verificar:

- La ejecución de la actividad planeada – Solo será considerada como ejecutada tras el cierre de la Orden de Trabajo;
- El tiempo de ejecución – Diferencia entre la fecha de emisión de la Orden de Trabajo y la fecha de cierre de la misma.

2.1.2 Edificios Terminales de Pasajeros

Servicio / Sub-Servicio	Criterio Medición Umbral	Observación
Servicio de Aseo (Plataforma y Calles de Servicio)	100 % de cumplimiento plan anual	Cada vez por actividad

2.1.2.1 Solución a implementar

Tras la aprobación por la IF del MOP del Programa Anual de Aseo Periódico, el cual presenta de manera exhaustiva todas las actividades que lo constituyen, será este mismo cargado en el sistema CCMS (MAXIMO) del aeropuerto.

Para cada una de las actividades registradas en el Programa Anual de Aseo Periódico será emitida en la fecha prevista para la ejecución de la correspondiente tarea la Orden de Trabajo asociada.

Tras el cierre de la acción de Servicio de Aseo deberá la Orden de Trabajo ser cerrada, con indicación de la fecha de cierre de la actividad.

Este procedimiento permite verificar:

- La ejecución de la actividad planeada – Solo será considerada como ejecutada tras el cierre de la Orden de Trabajo;
- El tiempo de ejecución – Diferencia entre la fecha de emisión de la Orden de Trabajo y la fecha de cierre de la misma.

2.1.3 Áreas de Servicios Higiénicos

Servicio / Sub-Servicio	Criterio Medición Umbral	Observación
Servicio de Aseo (Áreas de Servicios Higiénicos)	100 % de cumplimiento plan anual	Cada vez por actividad

2.1.3.1 Solución a implementar

Tras la aprobación por la IF del MOP del Programa Anual de Aseo Periódico, el cual presenta de manera exhaustiva todas las actividades que lo constituyen, será este mismo cargado en el sistema CCMS (MAXIMO) del aeropuerto.

Para cada una de las actividades registradas en el Programa Anual de Aseo Periódico será emitida en la fecha prevista para la ejecución de la correspondiente tarea la Orden de Trabajo asociada.

Tras el cierre de la acción del Servicio de Aseo (Áreas de Servicios Higiénicos) deberá la Orden de Trabajo ser cerrada, con indicación de la fecha de cierre de la actividad.

Este procedimiento permite verificar:

- La ejecución de la actividad planeada – Solo será considerada como ejecutada tras el cierre de la Orden de Trabajo;
- El tiempo de ejecución – Diferencia entre la fecha de emisión de la Orden de Trabajo y la fecha de cierre de la misma.

2.1.4 Áreas de estacionamientos, áreas de circulaciones peatonales y vialidades de acceso y circulación interior

Servicio / Sub-Servicio	Criterio Medición Umbral	Observación
Servicio de Aseo (Áreas de estacionamientos, áreas de circulaciones peatonales y vialidades de acceso y circulación interior)	100 % de cumplimiento plan anual	Cada vez por actividad

2.1.4.1 Solución a implementar

Tras la aprobación por la IF del MOP del Programa Anual de Aseo Periódico, el cual presenta de manera exhaustiva todas las actividades que lo constituyen, será este mismo cargado en el sistema CCMS (MAXIMO) del aeropuerto.

Para cada una de las actividades registradas en el Programa Anual de Aseo Periódico será emitida en la fecha prevista para la ejecución de la correspondiente tarea la Orden de Trabajo asociada.

Tras el cierre de la acción de Servicio de Aseo (Áreas de estacionamientos, áreas de circulaciones peatonales y vialidades de acceso y circulación interior) deberá la Orden de Trabajo ser cerrada, con indicación de la fecha de cierre de la actividad.

Este procedimiento permite verificar:

- La ejecución de la actividad planeada – Solo será considerada como ejecutada tras el cierre de la Orden de Trabajo;

- El tiempo de ejecución – Diferencia entre la fecha de emisión de la Orden de Trabajo y la fecha de cierre de la misma.

2.2 No definidos en BALI como Exigencias Mínimas

2.2.1 Limpieza de los baños/aseos/lavabos

Servicios No Aeronáuticos No comerciales	Indicador de Servicio Umbral	Observaciones
Limpieza de los baños/aseos/lavabos	Resultados de las encuestas de satisfacción de clientes u>=3	Encuesta ACI/ASQ de base trimestral Instalaciones del Aeropuerto - Limpieza de los baños/aseos/lavabos

2.2.1.1 Solución a implementar

Tras el inicio del estudio de comparación de la industria aeroportuaria, que será ejecutado a través del sistema de benchmarking de la ACI/ASQ, será posible obtener una evaluación la satisfacción de los pasajeros con la limpieza de los baños/aseos/lavabos.

Los resultados serán obtenidos directamente de una consulta específica del cuestionario del ACI/ASQ.

Los resultados serán publicados en el SIC-NS cuando sean disponibles (el proceso se encuentra retrasado).

2.2.2 Limpieza de la terminal del aeropuerto

Servicios No Aeronáuticos No comerciales	Indicador de Servicio Umbral	Observaciones
Limpieza de la terminal del aeropuerto	Resultados de las encuestas de satisfacción de clientes u>=3	Encuesta ACI/ASQ de base trimestral Entorno/Confort del Aeropuerto - Limpieza de la terminal del aeropuerto

2.2.2.1 Solución a implementar

Tras el inicio del estudio de comparación de la industria aeroportuaria, que será ejecutado a través del sistema de benchmarking de la ACI/ASQ, será posible obtener una evaluación la satisfacción de los pasajeros con la limpieza de limpieza de la terminal del aeropuerto.

Los resultados serán obtenidos directamente de una consulta específica del cuestionario del ACI/ASQ.

Los resultados serán publicados en el SIC-NS cuando sean disponibles (el proceso se encuentra retrasado).

3. SERVICIO DE MANTENCIÓN DE ÁREAS VERDES

3.1 Definidos en BALI como Exigencias Mínimas

3.1.1 Mantenimiento de Áreas Verdes

Servicio / Sub-Servicio	Criterio Medición Umbral	Observación
Servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes	100 % de cumplimiento plan anual	Cada vez por actividad

3.1.1.1 Solución a implementar

Tras la aprobación por la IF del MOP del Programa Anual de Mantenimiento de Áreas Verdes, el cual presenta de manera exhaustiva todas las actividades que lo constituyen, será este mismo cargado en el sistema CCMS (MAXIMO) del aeropuerto.

Para cada una de las actividades registradas en el Programa Anual de Mantenimiento de Áreas Verdes será emitida en la fecha prevista para la ejecución de la correspondiente tarea la Orden de Trabajo correspondiente.

Tras el cierre de la acción del Servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes deberá la Orden de Trabajo ser cerrada, con indicación de la fecha de cierre de la actividad.

Este procedimiento permite verificar:

- La ejecución de la actividad planeada – Solo será considerada como ejecutada tras el cierre de la Orden de Trabajo;
- El tiempo de ejecución – Diferencia entre la fecha de emisión de la Orden de Trabajo y la fecha de cierre de la misma.

4. SERVICIO DE GESTIÓN DE BASURA Y RESIDUOS

4.1 Definidos en BALI como Exigencias Mínimas

4.1.1 Gestión de Basura y Residuos

Servicio / Sub-Servicio	Criterio Medición Umbral	Observación
Servicio de Gestión de basura y residuos	100 % de cumplimiento plan anual	Cada vez por actividad

4.1.1.1 Solución a implementar

Tras la aprobación por la IF del MOP del Programa Anual de Gestión de basura y residuos, el cual presenta de manera exhaustiva todas las actividades que lo constituyen, será este mismo cargado en el sistema CCMS (MAXIMO) del aeropuerto.

Para cada una de las actividades registradas en el Programa Anual de Gestión de basura y residuos será emitida en la fecha prevista para la ejecución de la correspondiente tarea la Orden de Trabajo correspondiente.

Tras el cierre de la acción del Servicio de Gestión de basura y residuos deberá la Orden de Trabajo ser cerrada, con indicación de la fecha de cierre de la actividad.

Este procedimiento permite verificar:

- La ejecución de la actividad planeada – Solo será considerada como ejecutada tras el cierre de la Orden de Trabajo;
- El tiempo de ejecución – Diferencia entre la fecha de emisión de la Orden de Trabajo y la fecha de cierre de la misma.

5. SERVICIO DE SEÑALIZACIÓN

5.1 No definidos en BALI como Exigencias Mínimas

5.1.1 Señalización exterior

Servicios No Aeronáuticos No comerciales	Indicador de Servicio Umbral	Observación
Señalización exterior	Cumplimiento del Plan anual u > 80%	Cada vez por actividad

5.1.1.1 Solución a implementar

Tras la aprobación por la IF del MOP del Programa Anual de Señalización exterior, el cual presenta de manera exhaustiva todas las actividades que lo constituyen, será este mismo cargado en el sistema CCMS (MAXIMO) del aeropuerto.

Para cada una de las actividades registradas en el Programa Anual de Señalización exterior será emitida en la fecha prevista para la ejecución de la correspondiente tarea la Orden de Trabajo correspondiente.

Tras el cierre de la acción del Servicio de Señalización exterior deberá la Orden de Trabajo ser cerrada, con indicación de la fecha de cierre de la actividad.

Este procedimiento permite verificar:

- La ejecución de la actividad planeada – Solo será considerada como ejecutada tras el cierre de la Orden de Trabajo;
- El tiempo de ejecución – Diferencia entre la fecha de emisión de la Orden de Trabajo y la fecha de cierre de la misma.

5.1.2 Señalización exterior

Servicios No Aeronáuticos No comerciales	Indicador de Servicio Umbral
Señalización exterior	Tratamiento de reclamos en menos de 30 días u <=30 días

5.1.2.1 Solución a implementar

$$u = \frac{\sum_i^N \text{Reclamos } i}{N} \text{ con Reclamos } i \geq 0$$

en que:

- Reclamos i = Dato de Referencia Final i – Dato de Referencia Inicial i (en minutos)
- Dato Referencial Inicial i : Dato registrado por NP y correspondiente a la fecha de presentación del reclamo
- Dato Referencia Final i : Dato registrado por NP y correspondiente a la fecha de envío de la respuesta al reclamante.
- N: número de eventos mensuales

Todos los reclamos ingresados en los sistemas de gestión de Consultas, Sugerencias y Reclamos, serán clasificados de acuerdo a su categoría y fecha de presentación.

Tras el cierre del reclamo será registrada la fecha de envío de la respuesta al reclamante.

5.1.3 Señalización

Servicios No Aeronáuticos No comerciales	Indicador de Servicio Umbral
Señalización	Tratamiento de reclamos en menos de 30 días u <=30 días

5.1.3.1 Solución a implementar

$$u = \frac{\sum_i^N \text{Reclamos } i}{N} \text{ con Reclamos } i \geq 0$$

en que:

- Reclamos i = Dato de Referencia Final i – Dato de Referencia Inicial i (en minutos)
- Dato Referencial Inicial i : Dato registrado por NP y correspondiente a la fecha de presentación del reclamo
- Dato Referencia Final i : Dato registrado por NP y correspondiente a la fecha de envío de la respuesta al reclamante.
- N: número de eventos mensuales

Todos los reclamos ingresados en los sistemas de gestión de Consultas, Sugerencias y Reclamos, serán clasificados de acuerdo a su categoría y fecha de presentación.

Tras el cierre del reclamo será registrada la fecha de envío de la respuesta al reclamante.

5.1.4 Señalización (encuestas)

Servicios No Aeronáuticos No comerciales	Indicador de Servicio Umbral	Observaciones
Señalización	Resultados de las encuestas de satisfacción de clientes u >= 3	Encuesta ACI/ASQ de base trimestral Cómo Orientarse - Facilidad para encontrar el camino adecuado

5.1.4.1 Solución a implementar

Tras el inicio del estudio de comparación de la industria aeroportuaria, que será ejecutado a través del sistema de benchmarking de la ACI/ASQ, será posible obtener una evaluación la satisfacción de los pasajeros con la señalización.

Los resultados serán obtenidos directamente de una consulta específica del cuestionario del ACI/ASQ.

Los resultados serán publicados en el SIC-NS cuando sean disponibles (el proceso se encuentra retrasado).

6. SERVICIO DE TRANSPORTE DE EQUIPAJE

6.1 Definidos en BALI como Exigencias Mínimas

6.1.1 Servicio de Transporte de Equipaje

Sistema/ Servicio/ Sub-Servicio	Indicador de Servicio Umbral	Observaciones
Servicio de Transporte de Equipaje (Carros portaequipaje o similares en sector estacionamientos y acceso a ambos edificios terminales)	Presencia permanente de carros portaequipaje o similar en áreas de estacionamiento, andenes de salida, área de retiro de equipaje y depósitos de equipaje en el hall de salida u <= 5 min	No hay.

6.1.1.1 Solución a implementar

Una vez que NP se encuentra en proceso de introducción de un nuevo sistema de carros porta equipajes, en acuerdo con las disposiciones de las BALI, el sistema de verificación del indicador será hecho de modo manual.

Como tal, NP utilizará un subcontratista para hacer el registro de la presencia de los carros porta equipaje en los puntos de acopio, siendo que los registros tendrán las siguientes características:

- Períodos de punta de llegadas - registro permanente
- Períodos fuera de hora de punta de llegadas - registro a cada media hora
- Período de punta de salidas - registro permanente
- Período fuera de hora de punta de salidas - registro a cada media hora

Los registros son auditables a través de los registros de las cámaras de CCTV existentes.

6.2 No definidos en BALI como Exigencias Mínimas

6.2.1 Carros portaequipajes (encuestas)

Servicios No Aeronáuticos No comerciales	Indicador de Servicio Umbral	Observaciones
Carros portaequipaje	Resultados de las encuestas de satisfacción de clientes u >= 3	Encuesta ACI/ASQ de base trimestral Accesos - Disponibilidad de carritos portaequipajes

6.2.1.1 Solución a implementar

Tras el inicio del estudio de comparación de la industria aeroportuaria, que será ejecutado a través del sistema de benchmarking de la ACI/ASQ, será posible obtener una evaluación la satisfacción de los pasajeros con los Carros portaequipaje.

Los resultados serán obtenidos directamente de una consulta específica del cuestionario del ACI/ASQ.

Los resultados serán publicados en el SIC-NS cuando sean disponibles (el proceso se encuentra retrasado).

7. SERVICIO DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS

7.1 Definidos en BALI como Exigencias Mínimas

7.1.1 GIDS: Sistema de Información de Puertas de Embarque

Sistema/ Servicio/ Sub-Servicio	Indicador de Servicio Umbral	Observaciones
Servicio de Información a los Usuarios (GIDS: Sistema de Información de Puertas de Embarque)	Minutos de retraso en la publicación de la información u <= 5 min	La información debe estar publicada en las pantallas al menos 60 minutos antes de la hora programada del vuelo.

7.1.1.1 Solución a implementar

$$u = \frac{\sum_i^N \text{Evento } i}{N} \text{ con Evento } i \geq 0$$

en que:

- Evento i = Dato de Referencia Final i – Dato de Referencia Inicial i (en minutos)
- Dato Referencial Inicial i: Dato registrado por el CCO de NP en la base de datos del FIDS.
- Dato Referencia Final i: Dato registrado por el sistema de publicación de información directamente en la base de datos, tras su llegada a la puerta de embarque.
- N: número de eventos mensuales

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Proveedor	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia registro bitacora
Operaciones	ViewMax	MASSIVA	Conexión Base de Datos	Diario	Cada 5 minutos

El dato correspondiente a la fecha de publicación de la información será entregado al sistema por MASSIVA directo en la base de datos registrando el horario en que fue publicada la información.

7.1.2 BIDS: Sistema de Información de Equipaje

Sistema/ Servicio/ Sub-Servicio	Indicador de Servicio Umbral	Observaciones
Servicio de Información a usuarios (BIDS: Sistema de Información de Equipaje)	Minutos de retraso en la publicación de la información u <= 10 min	La información debe estar publicada en las pantallas desde el momento del estacionamiento de la aeronave en la posición de contacto o remota según corresponda.

7.1.2.1 Solución a implementar

$$u = \frac{\sum_i^N \text{Evento } i}{N} \text{ con Evento } i \geq 0$$

en que:

- Evento i = Dato de Referencia Final i – Dato de Referencia Inicial i (en minutos)
- Dato Referencial Inicial i: Dato registrado por el CCO de NP en la base de datos del FIDS, tras la información obtenida por el CCO con los medios actualmente existentes.
- Dato Referencia Final i: Dato registrado por el sistema de publicación de información directamente en la base de datos, tras su llegada a la puerta de embarque.
- N: número de eventos mensuales

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Proveedor	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia registro bitacora
Operaciones	ViewMax	MASSIVA	Conexión Base de Datos	Diario	Cada 5 minutos

El dato correspondiente a la fecha de publicación de la información será entregado al sistema por MASSIVA directo en la base de datos registrando el horario en que fue publicada la información.

7.1.3 FIDS: Sistema de Información de Vuelos Domésticos

Sistema/ Servicio/ Sub-Servicio	Indicador de Servicio Umbral	Observaciones
Servicio de Información a usuarios (FIDS: Sistema de Información de Vuelos Domésticos)	Minutos de retraso en publicación de la información u <= 10 min	La información debe estar publicada en las pantallas al menos con la anticipación de llegada al aeropuerto exigida a los pasajeros

7.1.3.1 Solución a implementar

$$u = \frac{\sum_i^N \text{Evento } i}{N} \text{ con Evento } i \geq 0$$

en que:

- Evento i = Dato de Referencia Final i – Dato de Referencia Inicial i (en minutos)
- Dato Referencial Inicial i: Dato registrado por el CCO de NP en la base de datos del FIDS.
- Dato Referencia Final i: Dato registrado por el sistema de publicación de información directamente en la base de datos, tras su llegada a la puerta de embarque.
- N: número de eventos mensuales

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Proveedor	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia registro bitacora
Operaciones	ViewMax	MASSIVA	Conexión Base de Datos	Diario	Cada 5 minutos

El dato correspondiente a la fecha de publicación de la información será entregado al sistema por MASSIVA directo en la base de datos registrando el horario en que fue publicada la información.

7.1.4 FIDS: Sistema de Información de Vuelos Internacionales

Sistema/ Servicio/ Sub-Servicio	Indicador de Servicio Umbral	Observaciones
Servicio de Información a usuarios (FIDS: Sistema de Información de Vuelos Internacionales)	Minutos de retraso en publicación de la información u <= 10 min	La información debe estar publicada en las pantallas al menos con la anticipación de llegada al aeropuerto exigida a los pasajeros

7.1.4.1 Solución a implementar

$$u = \frac{\sum_i^N \text{Evento } i}{N} \text{ con Evento } i \geq 0$$

en que:

- Evento i = Dato de Referencia Final i – Dato de Referencia Inicial i (en minutos)
- Dato Referencial Inicial i: Dato registrado por el CCO de NP en la base de datos del FIDS.
- Dato Referencia Final i: Dato registrado por el sistema de publicación de información directamente en la base de datos, tras su llegada a la puerta de embarque.
- N: número de eventos mensuales

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Proveedor	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia registro bitacora
Operaciones	ViewMax	MASSIVA	Conexión Base de Datos	Diario	Cada 5 minutos

El dato correspondiente a la fecha de publicación de la información será entregado al sistema por MASSIVA directo en la base de datos registrando el horario en que fue publicada la información.

7.2 No definidos en BALI como Exigencias Mínimas

Servicios No Aeronáuticos No comerciales	Indicador de Servicio Umbral
Información de vuelos	Tratamiento de reclamos en menos de 30 días u <=30 días

7.2.1.1 Solución a implementar

$$u = \frac{\sum_i^N \text{Reclamos } i}{N} \text{ con Reclamos } i \geq 0$$

en que:

- Reclamos i = Dato de Referencia Final i – Dato de Referencia Inicial i (en minutos)
- Dato Referencial Inicial i: Dato registrado por NP y correspondiente a la fecha de presentación del reclamo
- Dato Referencia Final i: Dato registrado por NP y correspondiente a la fecha de envío de la respuesta al reclamante.
- N: número de eventos mensuales

Todos los reclamos ingresados en los sistemas de gestión de Consultas, Sugerencias y Reclamos, serán clasificados de acuerdo a su categoría y fecha de presentación.

Tras el cierre del reclamo será registrada la fecha de envío de la respuesta al reclamante.

7.2.2 Información de Vuelos (encuestas)

Servicios No Aeronáuticos No comerciales	Indicador de Servicio Umbral	Observaciones
Información de Vuelos	Resultados de las encuestas de satisfacción de clientes u>=3	Encuesta ACI/ASQ de base trimestral Cómo Orientarse - Pantallas de información de vuelos

7.2.2.1 Solución a implementar

Tras el inicio del estudio de comparación de la industria aeroportuaria, que será ejecutado a través del sistema de benchmarking de la ACI/ASQ, será posible obtener una evaluación la satisfacción de los pasajeros con la información de vuelos.

Los resultados serán obtenidos directamente de una consulta específica del cuestionario del ACI/ASQ.

Los resultados serán publicados en el SIC-NS cuando sean disponibles (el proceso se encuentra retrasado).

8. SERVICIO DE VIGILANCIA

8.1 Definidos en BALI como Exigencias Mínimas

8.1.1 Servicio de Vigilancia

Servicio / Sub-Servicio	Criterio Medición Umbral	Observación
Servicio de Vigilancia	100 % de cumplimiento plan anual	Cada vez por actividad

8.1.1.1 Solución a implementar

Tras la aprobación por la IF del MOP del Plan Anual de Vigilancia, el cual presenta de manera exhaustiva todas las actividades que lo constituyen, será este mismo cargado en el sistema CCMS (MAXIMO) del aeropuerto.

Para cada una de las actividades registradas en el Plan Anual de Vigilancia será emitida en la fecha prevista para la ejecución de la correspondiente tarea la Orden de Trabajo correspondiente.

Tras el cierre de la acción del servicio de vigilancia deberá la Orden de Trabajo ser cerrada, con indicación de la fecha de cierre de la actividad.

Este procedimiento permite verificar:

- La ejecución de la actividad planeada – Solo será considerada como ejecutada tras el cierre de la Orden de Trabajo;
- El tiempo de ejecución – Diferencia entre la fecha de emisión de la Orden de Trabajo y la fecha de cierre de la misma.

9. SERVICIO DE TRASLADO DE USUARIOS DENTRO DEL AEROPUERTO

9.1 Definidos en BALI como Exigencias Mínimas

9.1.1 Servicio de Traslado de Usuarios dentro del Aeropuerto

Servicio / Sub-Servicio	Criterio Medición Umbral	Observación
Servicio de Traslado de Usuarios dentro del Aeropuerto	100 % de cumplimiento plan anual	Cada vez por actividad

9.1.1.1 Solución a implementar

Tras la aprobación por la IF del MOP del Plan Anual de Traslado de Usuarios dentro del Aeropuerto, el cual presenta de manera exhaustiva todas las actividades que lo constituyen, será este mismo cargado en el sistema CCMS (MAXIMO) del aeropuerto.

Para cada una de las actividades registradas en el Plan Anual de Traslado de Usuarios dentro del Aeropuerto será emitida en la fecha prevista para la ejecución de la correspondiente tarea la Orden de Trabajo correspondiente.

Tras el cierre de la acción del Servicio de Traslado de Usuarios dentro del Aeropuerto deberá la Orden de Trabajo ser cerrada, con indicación de la fecha de cierre de la actividad.

Este procedimiento permite verificar:

- La ejecución de la actividad planeada – Solo será considerada como ejecutada tras el cierre de la Orden de Trabajo;
- El tiempo de ejecución – Diferencia entre la fecha de emisión de la Orden de Trabajo y la fecha de cierre de la misma.

10. SERVICIO DE ENTRETENCIÓN

10.1 Definidos en BALI como Exigencias Mínimas

10.1.1 Servicio de Entretención

Servicio / Sub-Servicio	Criterio Medición Umbral	Observación
Servicio de Entretención	100 % de cumplimiento plan anual	Cada vez por actividad

10.1.1.1 Solución a implementar

Tras la aprobación por la IF del MOP del Plan Anual de Entretención, el cual presenta de manera exhaustiva todas las actividades que lo constituyen, será este mismo cargado en el sistema CCMS (MAXIMO) del aeropuerto.

Para cada una de las actividades registradas en el Plan Anual de Entretención será emitida en la fecha prevista para la ejecución de la correspondiente tarea la Orden de Trabajo correspondiente.

Tras el cierre de la acción del Servicio de Entretención deberá la Orden de Trabajo ser cerrada, con indicación de la fecha de cierre de la actividad.

Este procedimiento permite verificar:

- La ejecución de la actividad planeada – Solo será considerada como ejecutada tras el cierre de la Orden de Trabajo;
- El tiempo de ejecución – Diferencia entre la fecha de emisión de la Orden de Trabajo y la fecha de cierre de la misma.

11. SERVICIO DE CONEXIÓN INALÁMBRICA A INTERNET

11.1 No definidos en BALI como Exigencias Mínimas

11.1.1 Servicio de Conexión inalámbrica a internet

Servicios No Aeronáuticos No comerciales	Indicador de Servicio Umbral	Observaciones
Conexión inalámbrica a internet	Resultados de las encuestas de satisfacción de clientes u >= 3	Encuesta ACI/ASQ de base trimestral Instalaciones del Aeropuerto - Internet/Wi-Fi

11.1.1.1 Solución a implementar

Tras el inicio del estudio de comparación de la industria aeroportuaria, que será ejecutado a través del sistema de benchmarking de la ACI/ASQ, será posible obtener una evaluación la satisfacción de los pasajeros con la conexión inalámbrica a internet.

Los resultados serán obtenidos directamente de una consulta específica del cuestionario del ACI/ASQ.

Los resultados serán publicados en el SIC-NS cuando sean disponibles (el proceso se encuentra retrasado).

12. SERVICIO DE ASISTENCIA A PASAJEROS CON MOVILIDAD REDUCIDA

12.1 Definidos en BALI como Exigencias Mínimas

12.1.1 Asistencia desembarque con previo aviso

Sistema/ Servicio/ Sub-Servicio	Indicador de Servicio Umbral	Observaciones
Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida (Asistencia desembarque con previo aviso)	Tiempo máximo de espera u <= 10 min	Se entenderá por previo aviso, aquella solicitud realizada por el pasajero con una antelación mayor o igual a 48 horas antes de iniciar el viaje. El tiempo de espera para el embarque/desembarque será contabilizado desde la hora solicitada por el pasajero para reunirse en el "Punto de Encuentro" (zonas preestablecidas)

12.1.1.1 Solución a implementar

$$u = \frac{\sum_i^N \text{Eventos } i}{N}$$

en que:

- Eventos i = Dato de Referencia Final i – Dato de Referencia Inicial i (en minutos)
- Dato Referencial Inicial i : Dato registrado por NP y correspondiente a la fecha solicitada para la realización de la asistencia.
- Dato Referencia Final i : Dato registrado por NP y correspondiente a la fecha de real inicio de la asistencia
- N: número de eventos mensuales

Los pedidos de asistencia PMR pueden ocurrir:

- directamente en los puntos de encuentro;
- o a través los siguientes medios:

- Página internet
- Mensaje SITA
- Correo electrónico
- Teléfono
- Indirectamente a través de las aerolíneas

Esos pedidos serán registrados en una Planilla de Pedidos, con registro de los siguientes datos:

- Nombre;
- Fecha y hora de la asistencia;
- Vuelo;
- Punto de Encuentro para el inicio de la asistencia;

El inicio de la asistencia será registrado por el representante de la aerolínea en la puerta del avión.

12.1.2 Asistencia desembarque sin previo aviso

Sistema/ Servicio/ Sub-Servicio	Indicador de Servicio Umbral	Observaciones
Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida (Asistencia en desembarque sin previo aviso.)	Tiempo máximo de espera u <= 25 min	Se entenderá por previo aviso, aquella solicitud realizada por el pasajero con una antelación mayor o igual a 48 horas antes de iniciar el viaje. El tiempo de espera para el embarque/desembarque será contabilizado desde la hora solicitada por el pasajero para reunirse en el "Punto de Encuentro" (zonas preestablecidas)

12.1.2.1 Solución a implementar

$$u = \frac{\sum_i^N \text{Eventos } i}{N}$$

en que:

- Eventos i = Dato de Referencia Final i – Dato de Referencia Inicial i (en minutos)
- Dato Referencial Inicial i: Dato registrado por NP y correspondiente a la fecha solicitada para la realización de la asistencia
- Dato Referencia Final i: Dato registrado por NP y correspondiente a la fecha de real inicio de la asistencia
- N: número de eventos mensuales

Los pedidos de asistencia PMR pueden ocurrir:

- directamente en los puntos de encuentro;
- o a través los siguientes medios:
- Página internet
- Mensaje SITA
- Correo electrónico
- Teléfono
- Indirectamente a través de las aerolíneas

Esos pedidos serán registrados en una Planilla de Pedidos, con registro de los siguientes datos:

- Nombre;
- Fecha y hora de la asistencia;
- Vuelo;

- Punto de Encuentro para el inicio de la asistencia;

El inicio de la asistencia será registrado por el representante de la aerolínea en la puerta del avión.

12.1.3 Asistencia embarque con previo aviso

Sistema/ Servicio/ Sub-Servicio	Indicador de Servicio Umbral	Observaciones
Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida (Asistencia en embarque con previo aviso.)	Tiempo máximo de espera u <= 5 min	Se entenderá por previo aviso, aquella solicitud realizada por el pasajero con una antelación mayor o igual a 48 horas antes de iniciar el viaje. El tiempo de espera para el embarque/desembarque será contabilizado desde la hora solicitada por el pasajero para reunirse en el "Punto de Encuentro" (zonas preestablecidas)

12.1.3.1 Solución a implementar

$$u = \frac{\sum_i^N \text{Eventos } i}{N}$$

en que:

Eventos i = Dato de Referencia Final i – Dato de Referencia Inicial i (en minutos)

Dato Referencial Inicial i : Dato registrado por NP y correspondiente a la fecha solicitada para la realización de la asistencia

Dato Referencia Final i : Dato registrado por NP y correspondiente a la fecha de real inicio de la asistencia

N: número de eventos mensuales

Los pedidos de asistencia PMR pueden ocurrir:

- directamente en los puntos de encuentro;
- o a través los siguientes medios:
 - Página internet
 - Mensaje SITA
 - Correo electrónico
 - Teléfono
 - Indirectamente a través de las aerolíneas

Esos pedidos serán registrados en una Planilla de Pedidos, con registro de los siguientes datos:

- Nombre;
- Fecha y hora de la asistencia;
- Vuelo;
- Punto de Encuentro para el inicio de la asistencia;

El inicio de la asistencia será registrado directamente por el PMR en el Punto de Encuentro.

12.1.4 Asistencia embarque sin previo aviso

Sistema/ Servicio/ Sub-Servicio	Indicador de Servicio Umbral	Observaciones
Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida (Asistencia en embarque sin previo aviso.)	Tiempo máximo de espera u <= 5 min	Se entenderá por previo aviso, aquella solicitud realizada por el pasajero con una antelación mayor o igual a 48 horas antes de iniciar el viaje. El tiempo de espera para el embarque/desembarque será contabilizado desde la hora solicitada por el pasajero para reunirse en el "Punto de Encuentro" (zonas preestablecidas)

12.1.4.1 Solución a implementar

$$u = \frac{\sum_i^N \text{Eventos } i}{N}$$

en que:

- Eventos i = Dato de Referencia Final i – Dato de Referencia Inicial i (en minutos)
- Dato Referencial Inicial i: Dato registrado por NP y correspondiente a la fecha solicitada para la realización de la asistencia
- Dato Referencia Final i: Dato registrado por NP y correspondiente a la fecha de real inicio de la asistencia
- N: número de eventos mensuales

Los pedidos de asistencia PMR pueden ocurrir:

- directamente en los puntos de encuentro;
- o a través los siguientes medios:
 - Página internet
 - Mensaje SITA
 - Correo electrónico
 - Teléfono
 - Indirectamente a través de las aerolíneas

Esos pedidos serán registrados en una Planilla de Pedidos, con registro de los siguientes datos:

- Nombre;
- Fecha y hora de la asistencia;
- Vuelo;
- Punto de Encuentro para el inicio de la asistencia;

El inicio de la asistencia será registrado directamente por el PMR en el Punto de Encuentro.

12.1.5 Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida

Servicio / Sub-Servicio	Criterio Medición Umbral	Observación
Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida	100 % de cumplimiento plan anual	Cada vez por actividad

12.1.5.1 Solución a implementar

Tras la aprobación por la IF del MOP del Plan Anual de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida, el cual presenta de manera exhaustiva todas las actividades que lo constituyen, será este mismo cargado en el sistema CCMS (MAXIMO) del aeropuerto.

Para cada una de las actividades registradas en el Plan Anual de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida será emitida en la fecha prevista para la ejecución de la correspondiente tarea la Orden de Trabajo correspondiente.

Tras el cierre de la acción del Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida deberá la Orden de Trabajo ser cerrada, con indicación de la fecha de cierre de la actividad.

Este procedimiento permite verificar:

- La ejecución de la actividad planeada – Solo será considerada como ejecutada tras el cierre de la Orden de Trabajo;
- El tiempo de ejecución – Diferencia entre la fecha de emisión de la Orden de Trabajo y la fecha de cierre de la misma.

SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES

1. SERVICIO DE ALIMENTACIÓN Y BEBIDA

1.1 No definidos en BALI como Exigencias Mínimas

1.1.1 Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida

Servicios No Aeronáuticos Comerciales Obligatorios	Indicador de Servicio Umbral	Observaciones
Alimentación y Bebidas	Resultados de las encuestas de satisfacción de clientes u>=3	Encuesta ACI/ASQ de base trimestral Instalaciones del Aeropuerto - Restaurantes, bares y cafeterías

1.1.1.1 Solución a implementar

Tras el inicio del estudio de comparación de la industria aeroportuaria, que será ejecutado a través del sistema de benchmarking de la ACI/ASQ, será posible obtener una evaluación la satisfacción de los pasajeros con la Alimentación y Bebidas.

Los resultados serán obtenidos directamente de una consulta específica del cuestionario del ACI/ASQ.

Los resultados serán publicados en el SIC-NS cuando sean disponibles (el proceso se encuentra retrasado).

2. ÁREAS PARA SERVICIO DE COMUNICACIONES

2.1 No definidos en BALI como Exigencias Mínimas

2.1.1 Instalaciones de Estacionamientos

Servicios No Aeronáuticos Comerciales Obligatorios	Indicador de Servicio Umbral	Observaciones
Áreas de Servicios de Comunicación	Resultados de las encuestas de satisfacción de clientes u>=3	Aparte de ACI ASQ (encuesta adicional). Periodicidad semestral

2.1.1.1 Solución a implementar

La evaluación de la satisfacción de los usuarios será ejecutada a través de un sistema a desarrollar por NP y bajo la aprobación previa del MOP, de eso modo será posible obtener una evaluación la satisfacción de los usuarios con las Áreas de Servicios de Comunicación.

Los resultados serán publicados en el SIC-NS cuando sean disponibles.

3. ESTACIONAMIENTOS PÚBLICOS PARA VEHÍCULOS EN GENERAL

3.1 No definidos en BALI como Exigencias Mínimas

3.1.1 Instalaciones de Estacionamientos

Servicios No Aeronáuticos Comerciales Obligatorios	Indicador de Servicio Umbral	Observaciones
Instalaciones de estacionamiento	Resultados de las encuestas de satisfacción de clientes $u \geq 3$	Encuesta ACI/ASQ de base trimestral Accesos - Aparcamientos

3.1.1.1 Solución a implementar

Tras el inicio del estudio de comparación de la industria aeroportuaria, que será ejecutado a través del sistema de benchmarking de la ACI/ASQ, será posible obtener una evaluación la satisfacción de los pasajeros con las instalaciones de aparcamiento (estacionamiento).

Los resultados serán obtenidos directamente de una consulta específica del cuestionario del ACI/ASQ.

Los resultados serán publicados en el SIC-NS cuando sean disponibles (el proceso se encuentra retrasado).

4. SISTEMA DE PROCESAMIENTO DE PASAJEROS/EQUIPAJE

4.1 No definidos en BALI como Exigencias Mínimas

4.1.1 Mesones de chequeo de pasajeros

Servicios No Aeronáuticos Comerciales Obligatorios	Indicador de Servicio Umbral	Observaciones
Mesones de Chequeo de pasajeros	Resultados de las encuestas de satisfacción de clientes $u \geq 3$	Encuesta ACI/ASQ de base trimestral Facturación - Tiempo de espera antes de la facturación

4.1.1.1 Solución a implementar

Tras el inicio del estudio de comparación de la industria aeroportuaria, que será ejecutado a través del sistema de benchmarking de la ACI/ASQ, será posible obtener una evaluación la satisfacción de los pasajeros con los Mesones de Chequeo de pasajeros.

Los resultados serán obtenidos directamente de una consulta específica del cuestionario del ACI/ASQ.

Los resultados serán publicados en el SIC-NS cuando sean disponibles (el proceso se encuentra retrasado).

4.1.2 Oficinas apoyo Counters

Servicios No Aeronáuticos Comerciales Obligatorios	Indicador de Servicio Umbral
Oficinas apoyo Counters	Variación de área disponible $u = 0$

4.1.2.1 Solución a implementar

$u = \text{Área final de oficinas de counters} - \text{Área inicial de oficinas de counters}$

5. SERVICIO DE GESTION DE LA INFRAESTRUCTURA ASOCIADA AL TRANSPORTE PUBLICO

5.1 No definidos en BALI como Exigencias Mínimas

5.1.1 Servicio de Transporte público y sus áreas de estacionamiento

Servicios No Aeronáuticos Comerciales Obligatorios	Indicador de Servicio Umbral	Observaciones
Servicio de Transporte público y sus áreas de estacionamiento	Resultados de las encuestas de satisfacción de clientes u>=3	Encuesta ACI/ASQ de base trimestral Accesos - Medios de transporte hacia y desde el aeropuerto

5.1.1.1 Solución a implementar

Tras el inicio del estudio de comparación de la industria aeroportuaria, que será ejecutado a través del sistema de benchmarking de la ACI/ASQ, será posible obtener una evaluación la satisfacción de los pasajeros con la satisfacción de los pasajeros con el Servicio de Transporte público y sus áreas de estacionamiento.

Los resultados serán obtenidos directamente de una consulta específica del cuestionario del ACI/ASQ.

Los resultados serán publicados en el SIC-NS cuando sean disponibles (el proceso se encuentra retrasado).

6. SERVICIO DE SALA CUNA Y JARDÍN INFANTIL

6.1 Definidos en BALI como Exigencias Mínimas

6.1.1 Servicio de Sala Cuna y Jardín Infantil

Servicio / Sub-Servicio	Criterio Medición Umbral	Observación
Servicio de Sala Cuna y Jardín Infantil	100 % de cumplimiento plan anual	Cada vez por actividad

6.1.1.1 Solución a implementar

Tras la aprobación por la IF del MOP del Plan Anual de Sala Cuna y Jardín Infantil, el cual presenta de manera exhaustiva todas las actividades que lo constituyen, será este mismo cargado en el sistema CCMS (MAXIMO) del aeropuerto.

Para cada una de las actividades registradas en el Plan Anual de Sala Cuna y Jardín Infantil será emitida en la fecha prevista para la ejecución de la correspondiente tarea la Orden de Trabajo correspondiente.

Tras el cierre de la acción de Servicio de Sala Cuna y Jardín Infantil deberá la Orden de Trabajo ser cerrada, con indicación de la fecha de cierre de la actividad.

Este procedimiento permite verificar:

- La ejecución de la actividad planeada – Solo será considerada como ejecutada tras el cierre de la Orden de Trabajo;
- El tiempo de ejecución – Diferencia entre la fecha de emisión de la Orden de Trabajo y la fecha de cierre de la misma.

6.2 No definidos en BALI como Exigencias Mínimas

6.2.1 Área de juegos para niños

Servicios No Aeronáuticos No comerciales	Indicador de Servicio Umbral
Área de juegos para niños	Tratamiento de reclamos en menos de 30 días u <=30 días

6.2.1.1 Solución a implementar

$$u = \frac{\sum_i^N \text{Reclamos } i}{N} \text{ con Reclamos } i \geq 0$$

en que:

- Reclamos i = Dato de Referencia Final i – Dato de Referencia Inicial i (en minutos)
- Dato Referencial Inicial i: Dato registrado por NP y correspondiente a la fecha de presentación del reclamo
- Dato Referencia Final i: Dato registrado por NP y correspondiente a la fecha de envío de la respuesta al reclamante.
- N: número de eventos mensuales.

Todos los reclamos ingresados en los sistemas de gestión de Consultas, Sugerencias y Reclamos, serán clasificados de acuerdo a su categoría y fecha de presentación.

Tras el cierre del reclamo será registrada la fecha de envío de la respuesta al reclamante.

6.2.2 Sala cuna

Servicios No Aeronáuticos Comerciales Facultativos	Indicador de Servicio Umbral
Sala cuna	Tratamiento de reclamos en menos de 30 días u <=30 días

6.2.2.1 Solución a implementar

$$u = \frac{\sum_i^N \text{Reclamos } i}{N} \text{ con Reclamos } i \geq 0$$

en que:

- Reclamos i = Dato de Referencia Final i – Dato de Referencia Inicial i (en minutos)
- Dato Referencial Inicial i: Dato registrado por NP y correspondiente a la fecha de presentación del reclamo
- Dato Referencia Final i: Dato registrado por NP y correspondiente a la fecha de envío de la respuesta al reclamante.
- N: número de eventos mensuales

Todos los reclamos ingresados en los sistemas de gestión de Consultas, Sugerencias y Reclamos, serán clasificados de acuerdo a su categoría y fecha de presentación.

Tras el cierre del reclamo será registrada la fecha de envío de la respuesta al reclamante.

6.2.3 Área de juegos para niños

Servicios No Aeronáuticos No comerciales	Indicador de Servicio Umbral
Área de juegos para niños	Número de accidentes u = 0

6.2.3.1 Solución a implementar

$$u = \sum_i^N \text{Accidentes } i$$

7. ÁREAS PARA SERVICIOS COMERCIALES DE ÁMBITO FINANCIERO

7.1 No definidos en BALI como Exigencias Mínimas

7.1.1 Servicio Financieros

Servicios No Aeronáuticos Comerciales Facultativos	Indicador de Servicio Umbral	Observaciones
Servicios Financieros	Resultados de las encuestas de satisfacción de clientes u>=3	Encuesta ACI/ASQ de base trimestral Instalaciones del Aeropuerto - Disponibilidad de bancos, cajeros u oficinas de cambio

7.1.1.1 Solución a implementar

Tras el inicio del estudio de comparación de la industria aeroportuaria, que será ejecutado a través del sistema de benchmarking de la ACI/ASQ, será posible obtener una evaluación la satisfacción de los pasajeros con los Servicios Financieros.

Los resultados serán obtenidos directamente de una consulta específica del cuestionario del ACI/ASQ.

Los resultados serán publicados en el SIC-NS cuando sean disponibles (el proceso se encuentra retrasado).

SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES FACULTATIVOS

1. ÁREAS PARA LOCALES COMERCIALES

1.1 No definidos en BALI como Exigencias Mínimas

1.1.1 Servicio Financieros

Servicios No Aeronáuticos Comerciales Facultativos	Indicador de Servicio Umbral	Observaciones
Áreas para locales comerciales	Resultados de las encuestas de satisfacción de clientes u>=3	Encuesta ACI/ASQ de base trimestral Instalaciones del Aeropuerto - Tiendas

1.1.1.1 Solución a implementar

Tras el inicio del estudio de comparación de la industria aeroportuaria, que será ejecutado a través del sistema de benchmarking de la ACI/ASQ, será posible obtener una evaluación la satisfacción de los pasajeros con las áreas para locales comerciales.

Los resultados serán obtenidos directamente de una consulta específica del cuestionario del ACI/ASQ.

Los resultados serán publicados en el SIC-NS cuando sean disponibles (el proceso se encuentra retrasado).

2. ÁREAS PARA PUBLICIDAD

2.1 No definidos en BALI como Exigencias Mínimas

2.1.1 Oficinas en General

Servicios No Aeronáuticos Comerciales Facultativos	Indicador de Servicio Umbral	Observación
Publicidad	Cumplimiento Plan de Mantenimiento de Publicidad u = 100%	Cada vez por actividad

2.1.1.1 Solución a implementar

Tras la aprobación por la IF del MOP del Plan Anual de Mantenimiento de Publicidad, el cual presenta de manera exhaustiva todas las actividades que lo constituyen, será este mismo cargado en el sistema CCMS (MAXIMO) del aeropuerto.

Para cada una de las actividades registradas en el Plan Anual de Mantenimiento de Publicidad será emitida en la fecha prevista para la ejecución de la correspondiente tarea la Orden de Trabajo correspondiente.

Tras el cierre de la acción del Servicio de Publicidad deberá la Orden de Trabajo ser cerrada, con indicación de la fecha de cierre de la actividad.

Este procedimiento permite verificar:

- La ejecución de la actividad planeada – Solo será considerada como ejecutada tras el cierre de la Orden de Trabajo;
- El tiempo de ejecución – Diferencia entre la fecha de emisión de la Orden de Trabajo y la fecha de cierre de la misma.

3. SERVICIO DE CUSTODIA, SELLADO Y EMBALAJE DE EQUIPAJE

3.1 No definidos en BALI como Exigencias Mínimas

3.1.1 Custodia, sellado y empaquetado del equipaje

Servicios No Aeronáuticos Comerciales Facultativos	Indicador de Servicio Umbral	Observaciones
Custodia, sellado y empaquetado del equipaje	Resultados de las encuestas de satisfacción de clientes u >= 3	Aparte de ACI ASQ (encuesta adicional). Periodicidad semestral

3.1.1.1 Solución a implementar

La evaluación de la satisfacción de los usuarios será ejecutada a través de un sistema a desarrollar por NP y bajo la aprobación previa del MOP, de este modo será posible obtener una evaluación la satisfacción de los usuarios con las Áreas de Servicios de Comunicación.

Los resultados serán publicados en el SIC-NS cuando sean disponibles.

4. SERVICIOS A PASAJEROS PRIMERA CLASE Y CLASE EJECUTIVA

4.1 No definidos en BALI como Exigencias Mínimas

4.1.1 Servicio Financieros

Servicios No Aeronáuticos Comerciales Facultativos	Indicador de Servicio Umbral	Observaciones
Servicios a pasajeros primera clase y clase ejecutiva	Resultados de las encuestas de satisfacción de clientes u >= 3	Encuesta ACI/ASQ de base trimestral Instalaciones del Aeropuerto - Salas VIP

4.1.1.1 Solución a implementar

Tras el inicio del estudio de comparación de la industria aeroportuaria, que será ejecutado a través del sistema de benchmarking de la ACI/ASQ, será posible obtener una evaluación la satisfacción de los pasajeros con los servicios a pasajeros primera clase y ejecutiva.

Los resultados serán obtenidos directamente de una consulta específica del cuestionario del ACI/ASQ.

Los resultados serán publicados en el SIC-NS cuando sean disponibles (el proceso se encuentra retrasado).

5 OFICINAS EN GENERAL

5.1 No definidos en BALI como Exigencias Mínimas

5.1.1 Oficinas en General

Servicios No Aeronáuticos Comerciales Obligatorios	Indicador de Servicio Umbral
Oficinas en General	Variación de área disponible u

5.1.1.1 Solución a implementar

u = Área final de oficinas en general – Área inicial de oficinas en general