

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

## I -GLOSARIO

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

**Factor:** Cada uno de los componentes de la Calidad de Servicio brindado en el Aeropuerto a las Personas Usuarias.

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

**Estándar de Calidad:** Nivel de desempeño adecuado, que es deseado y factible de alcanzar respecto a un determinado servicio prestado a las Personas Usuarias.

**Índice de Calidad:** Valor resultante de la evaluación respecto a un servicio producto de la relación entre las distintas herramientas utilizadas a tal fin (Monitoreo, Encuesta y Presentaciones de Personas Usuarias)

**Formulario:** Planilla con los Indicadores establecidos en los Anexos I, II y III del presente Procedimiento, a ser completado por agentes del ORSNA que realicen las auditorías.

**Calidad de Servicio:** Conjunto de propiedades, atributos y componentes que distingue y caracteriza un servicio confiriéndole la aptitud para satisfacer las necesidades de las personas usuarias.

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

**Encuestas de Satisfacción de las Personas Usuarias:** Se refiere a la realización de cuestionarios a responder por las Personas Usuarias, a ser implementados por personal del Organismo Regulador o por terceros, orientados a la evaluación de determinados Factores de Calidad de Servicio.

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

**OACI:** Organización de Aviación Civil Internacional.

## II- ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Procedimiento será de aplicación en todos los aeropuertos del SISTEMA NACIONAL DE AEROPUERTOS (SNA).

## III -OBJETO

Debido a la importancia que tiene la medición cuantitativa de los Factores de Calidad de Servicio en los aeropuertos, se establecen como instrumento los Indicadores de Calidad de Servicio, elaborados en base a los factores de calidad instituidos por IATA y/o por las autoridades internacionales referentes en la materia que la Gerencia considere, con sus respectivas descripciones y el análisis de los resultados de las auditorías realizadas bajo el PMFCS vigente.

Se establecen en el presente PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LOS FACTORES DE CALIDAD DE SERVICIO EN LOS AEROPUERTOS DEL SISTEMA NACIONAL DE AEROPUERTOS determinadas instrucciones y normas con el objeto de lograr un adecuado resultado, apto para efectuar una correcta valoración y posteriores

correcciones del estado de cada Factor, en caso de ser necesario, de manera de:

a) establecer una adecuada prestación de los servicios brindados a las Personas Usuarias / pasajeros en los Aeropuertos del SNA.

b) Constatar el estado de la Calidad de Servicio prestado en los aeropuertos del SNA con el fin de responder a los niveles de servicio propios de su categoría, incluyendo los Factores de responsabilidad directa del Explotador / Concesionario y los de incumbencia de otros actores aeroportuarios (Aduana, Migraciones, Líneas Aéreas, PSA, etc.)

c) Disponer de una serie de instrucciones previamente establecidas con el objeto de ordenar debidamente el proceso de medición y evaluación de forma cuantitativa de los Indicadores de Calidad de Servicio.

d) Establecer un nivel de Calidad de Servicio resultante de la complementación de las TRES (3) herramientas que se utilizarán a tal efecto que son: Medición y Evaluación de los Indicadores de Calidad de Servicio, las presentaciones de personas usuarias recibidas respecto a cada Indicador a través del DEPARTAMENTO DE EXPERIENCIA DEL USUARIO (DEU) del ORSNA y por último, el resultado de una Encuesta Anual de Satisfacción a realizarse con las Personas Usuarias y público en general, también vinculada a los Factores de Calidad a evaluar.

#### IV - PROCEDIMIENTO:

##### A - PAUTAS Y ETAPAS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO:

Para llevar adelante la medición de los Factores de Calidad de Servicio, se establecen en el presente premisas rectoras tales como la enumeración y descripción de los respectivos Factores e Indicadores a evaluar, establecer su prioridad en los aeropuertos con vuelos comerciales regulares y de acuerdo al movimiento de Personas Usuarias, determinar las responsabilidades de afectación con los Explotadores aeroportuarios y con otros Organismos actuantes.

Una vez completado el Formulario con el relevamiento de los datos allí consignados, el ORSNA analizará los resultados obtenidos con el fin de detectar las deficiencias si las hubiera, pudiendo requerir en su caso la información adicional que considere necesaria.

Oportunamente se comunicará al Administrador / Explotador los resultados de dicha valuación, a efectos de las correcciones del o los Indicadores que se encuentren por debajo del nivel requerido o que hayan sufrido alguna modificación que deteriore la Calidad del Servicio y se tome los recaudos necesarios con el fin de lograr una mejora continua.

##### ETAPA 1: Auditoría

Auditoría de las mediciones realizadas a través de las Inspecciones Integrales del ORSNA.

Realización de encuestas parciales, localizadas en determinados temas, para cotejar con valores surgidos de determinaciones por medición y para evaluación de aspectos que tienen que ver con la satisfacción de las Personas Usuarias.

ETAPA 2: Informe/ análisis semestral  
Recopilación de datos cuantitativos proporcionados por los Administradores / Explotadores - Se requerirá a los Administradores / Explotadores la confección y remisión de información relativa a las características de los servicios prestados.

### ETAPA 3: Informe/ análisis anual

Análisis y confrontación de los resultados auditados con los informes de Presentaciones de Personas Usuarias, como así también con los informes de las encuestas parciales. Esto con el objeto de determinar el nivel de Calidad definitivo cuyo resultado, en caso de estar por debajo de lo aceptable, será objeto de una acción correctiva por parte del ORSNA.

La prioridad de las auditorías recaerá sobre los aeropuertos del SNA con servicios comerciales regulares. En aquellos aeropuertos con un flujo de más de 500mil PAX anuales, deben realizarse entre 6 y 12 mediciones anuales. Los aeropuertos con menos de 500mil PAX anuales deben contar con al menos 2 mediciones anuales.

### B - FACTORES E INDICADORES

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

### METODOLOGÍA DE LA MEDICIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIO

Se agruparon indicadores en tres grupos:

1. Instalaciones (ANEXO I)
2. Tiempos de procesos (ANEXO II)
3. Servicios (ANEXO III)

#### 1.- Instalaciones:

La mayoría de los indicadores son fijos, es decir que no varían mes a mes. Por lo tanto se deberán medir y luego monitorear para comprobar si se produjeron cambios que requieran modificar la medición inicial.

Se deberá requerir al explotador del aeropuerto los datos de metros cuadrados de los indicadores que componen este ítem (Espacios en *check in*, Migraciones, Aduana, Salas de embarque, Control PSA y Salas de arribos) como así también, requerir el dato de “pasajero hora pico” totales, arribados y partidos.

Al final del ítem “Instalaciones”, se requiere una descripción de la terminal en el recuadro “Observaciones”. El objetivo de esta descripción es conocer cómo se distribuyen los distintos sectores dentro de la terminal, es decir si es una terminal de una planta o de dos, describir donde se realizan los procesos de *check in*, de arribos y de partidas.

#### 2.- Tiempos de Procesos:

Este ítem está compuesto de indicadores que miden los tiempos de los distintos procesos que deben cumplir los pasajeros tanto en arribos como en partidas. Las mediciones continúan siendo en hora pico y la metodología de medición es la misma que venimos aplicando desde el inicio del Programa de Medición – seleccionar 10 pasajeros que se vayan incorporando a la fila una vez que ésta se haya formado, tomar la hora de inicio y de finalización del proceso.

Se han incorporado mediciones en procesos de *check in* y migraciones que utilizan máquinas automáticas (*e-gates* en migraciones y kioscos de *check in*) en ambos casos,

se sugiere realizar la medición de tiempos en 10 PAX que utilicen las máquinas, tomado la hora de llegada a la misma y la hora de finalización del proceso.

En cuanto a los indicadores que miden tiempos en entrega de equipaje y desembarco de pasajeros, se debe tomar como hora de inicio la del *block on* de la aeronave y de finalización del proceso los indicados en cada uno de los indicadores dentro de la "Definición del Indicador".

Se complementa, en este ítem, con la información de las unidades de mostradores disponibles que involucren los distintos procesos.

### 3.- Servicios:

En su mayoría son indicadores que miden la disponibilidad de los servicios, muchos de ellos son de medición única al tratarse de indicadores fijos.

Está indicado en la "Definición del indicador", aquellos casos que requieran detalles adicionales a la medición, en esos casos deberá usarse el recuadro de "Observaciones".

El servicio de WiFi deberá medirse utilizando la misma metodología indicada oportunamente por este Departamento.

Los FIDS son medidos en unidades sin importar la disposición de los mismos (verticales y horizontales son iguales y representan una unidad cada uno de ellos).



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional  
AÑO DE LA DEFENSA DE LA VIDA, LA LIBERTAD Y LA PROPIEDAD

**Hoja Adicional de Firmas**  
**Informe gráfico**

**Número:**

**Referencia:** Procedimiento PMFCS

---

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 4 pagina/s.