

**ANEXO NRO. 5: INDICADORES DE CALIDAD**

INDICADOR DE ESTADO Y CALIDAD DEL SERVICIO	NORMATIVA DE REFERENCIA	MÉTODO DE MEDIDA	UMBRALES DE MEDIDA PARA INFRACCIÓN	FRECUENCIA DE MEDIDA	TIEMPO DE RESPUESTA PARA CORRECCIÓN DESDE LA NOTIFICACIÓN	MULTA	MEDICIÓN DE INCUMPLIMIENTO
<b>A. INFRAESTRUCTURA DE AERÓDROMOS</b>							
<b>Señalización del área de movimiento</b> Incluyendo, entre otros, el estado de todas las señales del área de movimiento, etc.	RDAC 154, Capítulo E y F; Apéndices 5, 6 y 8. RDAC 153, Capítulo G y Apéndice 10.	Identificación y reporte de inspecciones según normativa dirigido al administrador de contrato, por cada gestión que conforman las áreas técnicas.	Deberá cumplir por lo menos el 50% de cada uno de los ítems que estipula la normativa, anexos y apéndices.	Se tomará como medida diaria lo que indica el capítulo correspondiente conforme lo estipula la regulación.	1 mes*  *Si afecta a la seguridad operacional máximo 24 horas.	VII * 0,33% * Mes o fracción  VII = Valor de Inversión Inicial acordada para el establecimiento empresarial, ORAT y AODB (12'200.000)	Una vez concluido el plazo desde la notificación, se considera que incumplió.
<b>Iluminación del área de movimiento</b> Incluyendo, entre otros, el estado de todas las luces del área de movimiento, etc.	RDAC 154, Capítulo E y F; Apéndices 5, 6 y 8. RDAC 153, Capítulo G y Apéndice 10.	Identificación y reporte de inspecciones según normativa dirigido al administrador de contrato, por cada gestión que conforman las áreas técnicas.	Deberá cumplir por lo menos el 50% de cada uno de los ítems que estipula la normativa, anexos y apéndices.	Se tomará como medida diaria lo que indica el capítulo correspondiente conforme lo estipula la regulación.	1 mes*  *Si afecta a la seguridad operacional máximo 24 horas.	VII * 0,33% * Mes o fracción  VII = Valor de Inversión Inicial acordada para el establecimiento empresarial, ORAT y AODB (12'200.000)	Una vez concluido el plazo desde la notificación, se considera que incumplió.
<b>Sistemas de guía y control del movimiento en la superficie</b> Incluyendo, entre otros, el estado de todos los letreros del área de movimiento, etc.	RDAC 154, Capítulo E y F; Apéndices 5, 6 y 8. RDAC 153, Capítulo G y Apéndice 10.	Identificación y reporte de inspecciones según normativa dirigido al administrador de contrato, por cada gestión que conforman las áreas técnicas.	Deberá cumplir por lo menos el 50% de cada uno de los ítems que estipula la normativa, anexos y apéndices.	Se tomará como medida diaria lo que indica el capítulo correspondiente conforme lo estipula la regulación.	1 mes*  *Si afecta a la seguridad operacional máximo 24 horas.	VII * 0,33% * Mes o fracción  VII = Valor de Inversión Inicial acordada para el establecimiento empresarial, ORAT y AODB (12'200.000)	Una vez concluido el plazo desde la notificación, se considera que incumplió.

<p><b>Sistemas eléctricos</b> Incluyendo, entre otros, el estado de los sistemas de suministro de energía primaria y secundaria para las ayudas visuales y radio ayudas a la navegación, etc.</p>	<p>RDAC 154, Capítulo G y Apéndice 9. RDAC 153, Capítulo G y Apéndice 10.</p>	<p>Identificación y reporte de inspecciones según normativa dirigida al administrador de contrato, por cada gestión que conforman las áreas técnicas.</p>	<p>Deberá cumplir por lo menos el 50% de cada uno de los ítems que estipula la normativa, anexos y apéndices.</p>	<p>Se tomará como medida diaria lo que indica el capítulo correspondiente conforme lo estipula la regulación.</p>	<p>1 mes*  *Si afecta a la seguridad operacional máximo 24 horas.</p>	<p>VII * 0,33% * Mes o fracción  VII = Valor de Inversión Inicial acordada para el establecimiento empresarial, ORAT y AODB (12'200.000)</p>	<p>Una vez concluido el plazo desde la notificación, se considera que incumplió.</p>
<p><b>Salvamento y Extinción de incendios</b> Incluyendo, entre otros, el estado del equipo contra incendios, los agentes extintores y la disposición del personal para cumplir con la categoría RFF y los requisitos de tiempo de respuesta, el estado de las vías de acceso, los planes / equipos de remoción de aeronaves inutilizadas, etc.</p>	<p>RDAC 153, Capítulo E y Apéndice 6.</p>	<p>Identificación y reporte de inspecciones según normativa dirigida al administrador de contrato, por cada gestión que conforman las áreas técnicas.</p>	<p>Deberá cumplir por lo menos el 50% de cada uno de los ítems que estipula la normativa, anexos y apéndices.</p>	<p>Se tomará como medida diaria lo que indica el capítulo correspondiente conforme lo estipula la regulación.</p>	<p>1 mes*  *Si afecta a la seguridad operacional máximo 24 horas.</p>	<p>VII * 0,33% * Mes o fracción  VII = Valor de Inversión Inicial acordada para el establecimiento empresarial, ORAT y AODB (12'200.000)</p>	<p>Una vez concluido el plazo desde la notificación, se considera que incumplió.</p>
<p><b>Operación y capacidad del Aeropuerto</b> La Terminal de Pasajeros deberá mantener contrastantemente un nivel de servicio C o superior.</p>	<p>IATA Manual ADRM</p>	<p>Identificación y reporte de inspecciones según normativa dirigida al administrador de contrato.</p>	<p>Deberá cumplir con los indicadores establecidos para el nivel de Servicio C, en el Manual ADRM de IATA.</p>	<p>Se tomará las mediciones de forma diaria, durante las horas pico de operación.</p>	<p>1 mes*  *Si afecta a la seguridad operacional máximo 24 horas.</p>	<p>VII * 0,33% * Mes o fracción  VII = Valor de Inversión Inicial acordada para el establecimiento empresarial, ORAT y AODB (12'200.000)</p>	<p>Una vez concluido el plazo desde la notificación, se considera que incumplió.</p>
<b>B. OPERACIÓN DE AERÓDROMOS</b>							
<p><b>Gestión de obstáculos</b> Revisar los obstáculos alrededor del aeródromo con un enfoque específico en OFZ, poda de árboles o cualquier estructura nueva durante este período que afectará la seguridad de las operaciones de la aeronave.</p>	<p>RDAC 153, Capítulo C y Apéndice 3. RDAC 154, Capítulo D y Apéndice 4.</p>	<p>Identificación y reporte de inspecciones según normativa dirigida al administrador de contrato, por cada gestión que conforman las áreas técnicas.</p>	<p>Deberá cumplir por lo menos el 50% de cada uno de los ítems que estipula la normativa, anexos y apéndices.</p>	<p>Se tomará como medida diaria lo que indica el capítulo correspondiente conforme lo estipula la regulación.</p>	<p>1 mes*  *Si afecta a la seguridad operacional máximo 24 horas.</p>	<p>VII * 0,33% * Mes o fracción  VII = Valor de Inversión Inicial acordada para el establecimiento empresarial, ORAT y AODB (12'200.000)</p>	<p>Una vez concluido el plazo desde la notificación, se considera que incumplió.</p>

<p><b>Gestión de pavimentos</b> Verifique el estado de los pavimentos de pista, calles de rodaje y plataforma, con especial atención al daño en el pavimento debido a un posible estacionamiento prolongado de aeronaves así como durante las maniobras de aeronaves en tierra en áreas de estacionamiento improvisadas.</p>	<p>RDAC 153, Capítulo F y Apéndice 11. RDAC 154, Capítulo B y Apéndice 3.</p>	<p>Identificación y reporte de inspecciones según normativa dirigido al administrador de contrato, por cada gestión que conforman las áreas técnicas.</p>	<p>Deberá cumplir por lo menos el 50% de cada uno de los ítems que estipula la normativa, anexos y apéndices.</p>	<p>Se tomará como medida diaria lo que indica el capítulo correspondiente conforme lo estipula la regulación.</p>	<p>1 mes* *Si afecta a la seguridad operacional máximo 24 horas.</p>	<p>VII * 0,33% * Mes o fracción VII = Valor de Inversión Inicial acordada para el establecimiento empresarial, ORAT y AODB (12'200.000)</p>	<p>Una vez concluido el plazo desde la notificación, se considera que incumplió.</p>
<p><b>Manejo de Riesgos de Fauna</b> Con un enfoque en la vegetación, el hábitat y el manejo del uso de la tierra, verifique el estado de los informes de actividad de la vida silvestre y los sistemas repelentes, verifique en las aeronaves y otras infraestructuras (es decir, puentes de carga de pasajeros) para posibles "anidamiento" debido a la inactividad y la eficacia de los planes de manejo de fauna.</p>	<p>RDAC 153, Capítulo E y Apéndice 7.</p>	<p>Identificación y reporte de inspecciones según normativa dirigido al administrador de contrato, por cada gestión que conforman las áreas técnicas.</p>	<p>Deberá cumplir por lo menos el 50% de cada uno de los ítems que estipula la normativa, anexos y apéndices.</p>	<p>Se tomará como medida diaria lo que indica el capítulo correspondiente conforme lo estipula la regulación.</p>	<p>1 mes* *Si afecta a la seguridad operacional máximo 24 horas.</p>	<p>VII * 0,33% * Mes o fracción VII = Valor de Inversión Inicial acordada para el establecimiento empresarial, ORAT y AODB (12'200.000)</p>	<p>Una vez concluido el plazo desde la notificación, se considera que incumplió.</p>
<p><b>Gestión de Plataforma</b> Incluyendo, entre otros, el funcionamiento eficaz de los puentes de embarque de pasajeros, <b>VDGS</b>, iluminación de plataforma, gestión de FOD, disponibilidad de puestos de aeronaves para asignaciones, etc.</p>	<p>RDAC 153, Capítulo E y Apéndice 8.</p>	<p>Identificación y reporte de inspecciones según normativa dirigido al administrador de contrato, por cada gestión que conforman las áreas técnicas.</p>	<p>Deberá cumplir por lo menos el 50% de cada uno de los ítems que estipula la normativa, anexos y apéndices.</p>	<p>Se tomará como medida diaria lo que indica el capítulo correspondiente conforme lo estipula la regulación.</p>	<p>1 mes* *Si afecta a la seguridad operacional máximo 24 horas.</p>	<p>VII * 0,33% * Mes o fracción VII = Valor de Inversión Inicial acordada para el establecimiento empresarial, ORAT y AODB (12'200.000)</p>	<p>Una vez concluido el plazo desde la notificación, se considera que incumplió.</p>
<p><b>Gestión de seguridad perimetral</b> Incluyendo vallas, información iluminación.</p>	<p>RDAC 153 Capítulo E.</p>	<p>Identificación y reporte de inspecciones según normativa dirigido al administrador de contrato, por cada gestión que conforman las áreas técnicas.</p>	<p>Deberá cumplir por lo menos el 50% de cada uno de los ítems que estipula la normativa, anexos y apéndices.</p>	<p>Se tomará como medida diaria lo que indica el capítulo correspondiente conforme lo estipula la regulación.</p>	<p>1 mes* *Si afecta a la seguridad operacional máximo 24 horas.</p>	<p>VII * 0,33% * Mes o fracción VII = Valor de Inversión Inicial acordada para el establecimiento empresarial, ORAT y AODB (12'200.000)</p>	<p>Una vez concluido el plazo desde la notificación, se considera que incumplió.</p>

<p><b>Plan de emergencia de aeródromo</b>                  Revise el plan de emergencia del aeródromo para incluir la preparación del aeródromo para manejar emergencias médicas. Puede incluir, entre otros, lecciones aprendidas y procedimientos seguidos durante el bloqueo de COVID-19, planes para manejar tales contingencias en el futuro, etc.</p>	<p>RDAC 153, Capítulo E y Apéndice 2.</p>	<p>Identificación y reporte de inspecciones según normativa dirigido al administrador de contrato, por cada gestión que conforman las áreas técnicas.</p>	<p>Deberá cumplir por lo menos el 50% de cada uno de los ítems que estipula la normativa, anexos y apéndices.</p>	<p>Se tomará como medida diaria lo que indica el capítulo correspondiente conforme lo estipula la regulación.</p>	<p>1 mes*                  *Si afecta a la seguridad operacional máximo 24 horas.</p>	<p>VII * 0,33% * Mes o fracción                  VII = Valor de Inversión Inicial acordada para el establecimiento empresarial, ORAT y AODB (12'200.000)</p>	<p>Una vez concluido el plazo desde la notificación, se considera que incumplió.</p>
<p><b>Obras en el lado aire</b>                  Incluyendo pero no limitado a la revisión del plan de trabajo bajo las condiciones cambiadas (gestión del cambio), tales como cambios en el alcance, obligaciones contractuales, necesidad de precauciones de seguridad adicionales, etc.</p>	<p>RDAC 153, Capítulo B.</p>	<p>Identificación y reporte de inspecciones según normativa dirigido al administrador de contrato, por cada gestión que conforman las áreas técnicas.</p>	<p>Deberá cumplir por lo menos el 50% de cada uno de los ítems que estipula la normativa, anexos y apéndices.</p>	<p>Se tomará como medida diaria lo que indica el capítulo correspondiente conforme lo estipula la regulación.</p>	<p>1 mes*                  *Si afecta a la seguridad operacional máximo 24 horas.</p>	<p>VII * 0,33% * Mes o fracción                  VII = Valor de Inversión Inicial acordada para el establecimiento empresarial, ORAT y AODB (12'200.000)</p>	<p>Una vez concluido el plazo desde la notificación, se considera que incumplió.</p>
<p><b>Disponibilidad del vehículo / equipo (de apoyo a operaciones / mantenimiento de aeródromo)</b>                  Verifique la disponibilidad de todos los vehículos y equipos del aeródromo que no se hubieran utilizado durante un período prolongado de tiempo.</p>	<p>RDAC 153, Capítulo E, Manual de Aeródromo, Según el manual de los fabricantes de los vehículos.</p>	<p>Identificación y reporte de inspecciones según normativa dirigido al administrador de contrato, por cada gestión que conforman las áreas técnicas.</p>	<p>Deberá cumplir por lo menos el 50% de cada uno de los ítems que estipula la normativa, anexos y apéndices.</p>	<p>Se tomará como medida diaria lo que indica el capítulo correspondiente conforme lo estipula la regulación.</p>	<p>1 mes*                  *Si afecta a la seguridad operacional máximo 24 horas.</p>	<p>VII * 0,33% * Mes o fracción                  VII = Valor de Inversión Inicial acordada para el establecimiento empresarial, ORAT y AODB (12'200.000)</p>	<p>Una vez concluido el plazo desde la notificación, se considera que incumplió.</p>
<p><b>Programa de Mantenimiento</b>                  Incluye el programa de mantenimiento y plan de mantenimiento de los pavimentos, ayudas visuales, sistemas eléctricos y áreas verdes.</p>	<p>RDAC 153, Capítulo G y F, Apéndice 10 y 11.</p>	<p>Identificación y reporte de inspecciones según normativa dirigido al administrador de contrato, por cada gestión que conforman las áreas técnicas.</p>	<p>Deberá cumplir por lo menos el 50% de cada uno de los ítems que estipula la normativa, anexos y apéndices.</p>	<p>Se tomará como medida diaria lo que indica el capítulo correspondiente conforme lo estipula la regulación.</p>	<p>1 mes*                  *Si afecta a la seguridad operacional máximo 24 horas.</p>	<p>VII * 0,33% * Mes o fracción                  VII = Valor de Inversión Inicial acordada para el establecimiento empresarial, ORAT y AODB (12'200.000)</p>	<p>Una vez concluido el plazo desde la notificación, se considera que incumplió.</p>

**D. RECURSOS HUMANOS, COMPETENCIA Y CAPACITACIÓN**



<p><b>Disponibilidad de recursos humanos.</b> Verifique la disponibilidad de recursos humanos, con personal calificado y cualificado para todas las áreas.</p>	<p>Según los requisitos de las partes individuales; personal clave de seguridad operacional.</p>	<p>Orgánico funcional/personal calificado</p>	<p>Incumplimiento del orgánico funcional</p>	<p>Método de evaluación del Personal calificado y cualificado por el operador</p>	<p>Plan Acciones Correctivas (PAC)</p>	<p>VII* 10% * Año VII = Valor de Inversión Inicial acordada para capacitación (1'200.000)</p>	<p>Verificación del método de evaluación Se aplica esta multa si la KAC no cumple con la capacitación conforme lo establece la Normativa</p>
<p><b>Preparación de los usuarios del aeródromo</b> Incluyendo, entre otros, la preparación de los usuarios del aeropuerto para servicios de asistencia en tierra y otras agencias subcontratadas.</p>	<p>RDAC 139, Capítulos A y D</p>	<p>Charlas y seminarios de orientación personal administrativo y servicios en seguridad operacional</p>	<p>Incumplimiento de cronograma de charlas y seminarios</p>	<p>Plan anual de capacitación</p>	<p>Plan Acciones Correctivas (PAC)</p>	<p>VII* 10% * Año VII = Valor de Inversión Inicial acordada para capacitación (1'200.000)</p>	<p>Verificación de cumplimiento de las charlas y seminarios</p>
<p><b>Preparación del personal del aeródromo</b> Información / capacitación breve para el personal del aeródromo sobre sus funciones y responsabilidades. Entrenamiento de actualización para aquellos con permisos / calificaciones caducados.</p>	<p>CA-AGA-139-002</p>	<p>Programa de capacitación</p>	<p>incumplimiento del programa de capacitación</p>	<p>Plan anual de capacitación</p>	<p>Plan Acciones Correctivas (PAC)</p>	<p>VII* 10% * Año VII = Valor de Inversión Inicial acordada para capacitación (1'200.000)</p>	<p>Verificación del cronograma del plan de capacitación</p>
<b>E. SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN</b>							
<p>Funcionamiento de los equipos de inspección de seguridad</p>	<p>Circular de Seguridad Código: SA-CR-010-R</p>	<p>Reporte de vigilancia y control de procedimientos</p>	<p>Funcionamiento al 100% de las opciones de los sistemas</p>	<p>Mensual</p>	<p>72 horas</p>	<p>VII * 0,33% * Mes o fracción VII = Valor de Inversión Inicial acordada para el establecimiento empresarial, ORAT y AODB (12'200.000)</p>	<p>Una vez concluido el plazo desde la notificación, se considera que incumplió.</p>

Integridad del Perímetro de aeropuerto	Circular de Seguridad Código: SA-CR-006	Reporte de vigilancia y control de procedimientos	Integridad del perímetro al 100%	Mensual	Conforme al plan de medidas correctivas	VII * 0,33% * Mes o fracción VII = Valor de Inversión Inicial acordada para el establecimiento empresarial, ORAT y AODB (12'200.000)	Una vez concluido el plazo desde la notificación, se considera que incumplió. <i>(Incumplimiento de plazos establecido en el plan de medidas aprobadas)</i>
Número de personas en el punto de inspección y de control del aeropuerto	Circular de Seguridad Código: GSA-CR-011-R	Reporte de vigilancia y control de procedimientos	Mínimo 3 personas por filtro de seguridad en cada turno	Mensual	Inmediato	VII * 0,33% * Mes o fracción VII = Valor de Inversión Inicial acordada para el establecimiento empresarial, ORAT y AODB (12'200.000)	Que no cumpla con lo establecido en la normativa <i>(Funciones y asignación del personal para aeropuertos internacionales, puestos de inspección de pasajeros y equipaje de mano)</i>
Certificación del personal AVSEC en todos los niveles	Circular de Seguridad Código: SA-CR-003	Reporte de vigilancia y control de procedimientos	Totalidad del personal certificado	Mensual	15 días	VII * 0,33% * Mes o fracción VII = Valor de Inversión Inicial acordada para el establecimiento empresarial, ORAT y AODB (12'200.000)	Que no cumpla con lo establecido en la normativa <i>( Si el personal no se encuentra certificado no podrá ejercer actividades de seguridad de la aviación)</i>
Elaboración de documentación reglamentaria acorde a la normativa y sus enmiendas	Circular de Seguridad Código: GSA-CR-014	Reporte de vigilancia y control de procedimientos	100% de documentos elaborados y actualizados	Mensual	15 días	VII * 0,33% * Mes o fracción VII = Valor de Inversión Inicial acordada para el establecimiento empresarial, ORAT y AODB (12'200.000)	Una vez concluido el plazo desde la notificación, se considera que incumplió.

Medidas de seguridad para el equipaje de bodega	Circular de Seguridad Código: SA-CR-005-R	Reporte de vigilancia y control de procedimientos	100% de procedimientos implementados y actualizados	Mensual	15 días	VII * 0,33% * Mes o fracción VII = Valor de Inversión Inicial acordada para el establecimiento empresarial, ORAT y AODB (12'200.000)	Que no cumpla con lo establecido en la normativa (El equipaje de bodega debe ser inspeccionado, para impedir que se introduzcan explosivos, artículos peligrosos o sustancias peligrosas, que puedan utilizarse para cometer actos de interferencia ilícita.)
Medidas de seguridad para el acceso de vehículos a áreas restringidas	Circular de Seguridad Código:GSA-CR-016-R	Reporte de vigilancia y control de procedimientos actualizados e implementados	100% de procedimientos implementados y actualizados	Mensual	15 días	VII * 0,33% * Mes o fracción VII = Valor de Inversión Inicial acordada para el establecimiento empresarial, ORAT y AODB (12'200.000)	Que no cumpla con lo establecido en la normativa (Los Operadores de aeródromo o aeropuerto deberán implementar las medidas de seguridad correspondientes para el ingreso de vehículos a las Zonas de Seguridad Restringidas de los aeropuertos...)
Directrices de seguridad para la parte pública del aeropuerto	Circular de Seguridad Código:GSA-CR-017	Reporte de vigilancia y control de procedimientos	100% de procedimientos implementados y actualizados	Mensual	15 días	VII * 0,33% * Mes o fracción VII = Valor de Inversión Inicial acordada para el establecimiento empresarial, ORAT y AODB (12'200.000)	Que no cumpla con lo establecido en la normativa (Les corresponde a los Operadores de aeródromo o aeropuerto implementar estas medidas en base a las directrices de la Autoridad Aeronáutica).
Disposiciones para emisión de credenciales de circulación aeroportuaria	Circular de Seguridad Código: GSA-CR-022	Reporte de vigilancia y control de procedimientos	100% del Sistema de emisión implementado y actualizado	Mensual	15 días	VII * 0,33% * Mes o fracción VII = Valor de Inversión Inicial acordada para el establecimiento empresarial, ORAT y AODB (12'200.000)	Que no cumpla con lo establecido en la normativa (Quienes laboran en los aeropuertos deben portar una credencial de circulación para ingresar a las zonas de seguridad restringida y someterse a las disposiciones establecidas por la Autoridad Aeronáutica).