INDICADORES LADO TIERRA

Nombre	Concepto de Medición	Valor de Aceptación	Unidad de Medida	Método de Medida	Frecuencia	Responsable de Medición Propuesto	Responsable de las acciones para el reestablecimiento del nivel de servicio
Disponibilidad de Baños Públicos	Porcentaje (%) de baños disponibles al público sobre el total de baños del terminal de pasajeros. Se considera que un baño está disponible al público cuando no más de 1 elemento esté fuera de servicio. Estos elementos se pueden referir a: (i) Lavamanos; (ii) Orinales; (iii) Sanitarios. El cierre temporal de baños para tareas de limpieza no se tendrá en cuenta a efectos de cálculo del Indicador si no supera los 15 minutos de duración.	La disponibilidad ≥ 90% durante la semana	Porcentaje (%) Disponibilidad de Baños Públicos	DBP= $\frac{(\Sigma\, NBPD)}{(\Sigma\, NBPT)} \times 100\% \geq 90\%$ DBP: Disponibilidad de Baños Públicos ≥ 90% NBPD= N°de baños Disponibles terminal de pasajeros diario NBPT= N° de baños Totales del terminal de pasajeros diario	Diaria	Inspector mantenimiento lado tierra Interventoria	Contratista de Mantenimiento
Puntos hidrosanitarios operativos	Se debe garantizar el buen funcionamiento de tuberías, grifos, ductos y demas accesorios que componen el sistema del punto hidrosanitario. Nota: definición de punto hidrosanitario, con todo lo necesario.	La operatividad ≥ 90% durante la semana	Porcentaje (%) Operatividad puntos hidrosanitarios	PHO= $\frac{(\Sigma\, PHO)}{(\Sigma\, PHT)} \times 100\% \geq 90\%$ PHO: Puntos Hidrosanitarios operativos ≥ 90% PHO= Puntos Hidrosanitarios operativos a la semana PHT= Puntos Hidrosanitarios Totales a la semana	Semanal	Inspector mantenimiento lado tierra Interventoria	Contratista de Mantenimiento
Señalizacion en buen estado	Se debe garantizar las buenas condiciones de mantenimiento de los elementos de señalización del terminal aereo.	Señalizacion en buen estado ≥ 90% durante el mes	Porcentaje (%) Señalización en buen estado	SBE= $\frac{(\Sigma\, PHO)}{(\Sigma\, PHT)} \times 100\% \geq 90\%$ SBE: Señalización en buen estado ≥ 90% SBE= Señalización en buen estado del terminal de pasajeros al mes ST= No. total de señalizacion del terminal de pasajeros al mes	mes	Inspector mantenimiento lado tierra Interventoria	Contratista de Mantenimiento
Luminarias operativas	Porcentaje (%) de luminarias operativas en el terminal de pasajeros.	La operatividad ≥ 95% durante la semana	Porcentaje (%) Luminarias Operativas	LO= $\frac{(\Sigma\, LO)}{(\Sigma\, LT)} \times 100\% \geq 95\%$ LO: Luminarias operativas ≥ 95% LO= N°de luminarias operativas terminal de pasajeros a la semana LT= N°de luminarias Totales del terminal de pasajeros a la semana	Semanal	Inspector mantenimiento lado tierra Interventoria	Contratista de Mantenimiento
Toma corriente operativos	Porcentaje (%) de Toma corriente operativos en el terminal de pasajeros.	La operatividad ≥ 90% durante la semana	Porcentaje (%) Toma corriente Operativo	TC= $\frac{(\Sigma\, LO)}{(\Sigma\, LT)} \times 100\% \geq 90\%$ TC: Toma corriente ≥ 95% TC= N°de Toma corriente operativos terminal de pasajeros a la semana LT= N°de Toma corriente Totales del terminal de pasajeros a la semana	Semanal	Inspector mantenimiento lado tierra Interventoria	Contratista de Mantenimiento
Muros en buen estado de pintura	Se debe garantizar las buenas condiciones de mantenimiento de los muros del terminal	Muros en buen estado de pintura ≥ 90% durante el mes	Porcentaje (%) Muros en buen estado	MBE= $\frac{(\Sigma\, MBE)}{(\Sigma\, MT)} \times 100\% \geq 90\%$ MBE: Muros en buen estado de pintura ≥ 95% MBE= N°de Muros en buen estado terminal de pasajeros al mes MT= N°de Muros Totales del terminal de pasajeros al mes	Mensual	Inspector mantenimiento lado tierra Interventoria	Contratista de Mantenimiento
Pisos y Enchapes en buen estado	Se debe garantizar las buenas condiciones de mantenimiento de pisos y enchapes	Pisos y Enchapes en buen estado ≥ 90% durante el mes	Porcentaje (%) Pisos y Enchapes en buen estado	EBE= $\frac{(\Sigma\, EBE)}{(\Sigma\, ET)} \times 100\% \geq 90\%$ EBE: Pisos y Enchapes en buen estado ≥ 95% EBE= m2 Enchapes en buen estado terminal de pasajeros al mes ET= m2 Enchapes Totales del terminal de pasajeros al mes	Mensual	Inspector mantenimiento lado tierra Interventoria	Contratista de Mantenimiento
Estructuras de cubiertas en buen estado	Se debe garantizar las buenas condiciones de mantenimiento de estructuras metalicas de cubiertas Nota: El operador deberá monitorear el estado de funcionamiento de los diferentes sistemas que ofrecen los servicios de información al pasajero del aeropuerto. En caso de avería, deberá registrar la hora en la que se detecta la avería y como consecuencia hay una parada de la operación de ese sistema y la hora en la que el sistema vuelve a funcionar con normalidad.	Estructura metalica de cubiertas en buen estado ≥ 90% durante el mes	Porcentaje (%) Estructura de Cubierta en buen estado	EMBE=$\frac{(\Sigma\, EMBE)}{(\Sigma\, EMT)} \times 100\% \geq 90\%$ EMBE: Estructura de cubierta metálica en buen estado ≥ 95% EMBE= m2 Estructura de cubierta metálica en buen estado al mes EMT= m2 Estructura de cubierta metálica total del terminal de pasajeros al mes	Mensual	Inspector mantenimiento lado tierra Interventoria	Contratista de Mantenimiento
Canales y bajantes de cubierta operativos	Se debe garantizar las buenas condiciones de mantenimiento de canales y bajantes de cubierta, mediante la limpieza de canales y bajantes, incluidos sus accesorios.	La operatividad ≥ 90% durante el mes	Porcentaje (%) Canales y bajantes de cubierta operativos	CBO= $\frac{(\Sigma\, CBO)}{(\Sigma\, CBT)} \times 100\% \geq 90\%$ CBO: Canales y bajantes operativos ≥ 95% CBO= ml Canales y bajantes operativos al mes en el terminal de pasajeros CBT= ml Canales y bajantes operativosanales y bajantes operativos total del terminal de pasajeros al mes	Mensual	Inspector mantenimiento lado tierra Interventoria	Contratista de Mantenimiento
Carpiteria métalica y madera en buen estado.	Se debe garantizar las buenas condiciones de mantenimiento de la carpinteria metalica y madera.	Carpinteria metalica y de madera en buen estado ≥ 90% durante el mes	Porcentaje (%) Carpinteria Metalica y de Madera en buen estado	CMMBE= $\frac{(\Sigma\, CMMBE)}{(\Sigma\, NMBE)} \times 100\% \geq 90\%$ CMMBE: Carpinteria Metalica y de Madera en buen estado ≥ 95% NMMBE= No. de elementos Carpinteria Metalica y de Madera en buen estado al mes NMMT= No. de elementos Carpinteria Metalica y de Madera total al mes	Mensual	Inspector mantenimiento lado tierra Interventoria	Contratista de Mantenimiento

Disponibilidad de Muebles	Se debe garantizar la disponibilitad de muebles en cada una de las areas del terminal de pasajeros.	La disponibilidad ≥ 90% durante el mes	Porcentaje (%) Disponibilidad de Muebles	DM= $\frac{(\Sigma NMD)}{(\Sigma NMT)} \times 100\% \geq 90\%$ DM: Disponibilidad de muebles ≥ 90% NMD= N°de muebles Disponibles terminal de pasajeros al mes NMT= N° de muebles Totales del terminal de pasajeros al mes	Mensual	Inspector mantenimiento lado tierra Interventoria	Contratista de Mantenimiento
Aires Acondicionados o elementos de ventilación operativos	Se debe garantizar la operatividad de aires acondicionados o elementos de ventilación en cada una de las areas del terminal de pasajeros.	La operatividad ≥ 90% durante el mes	Porcentaje (%) Aires Acondicionados y elementos de ventilación operativos.	AAO= $\frac{(\Sigma AAO)}{(\Sigma CAAT)} \times 100\% \geq 90\%$ AAO: Aires Acondicionados operativos ≥ 95% AAO= No. de Aires Acondicionados y elementos de ventilación operativos a la semana en el terminal de pasajeros AAT= No. de Aires Acondicionados y elementos de ventilación total del terminal de pasajeros a la semana.	Semanal	Inspector mantenimiento lado tierra Interventoria	Contratista de Mantenimiento
Disponibilidad del sistema de bandas para reclamo de equipaje. (DBE)	Se debe garantizar la disponibilidad del sistema de bandas de llegada. Se excluye en caso de cierres de aeropuertos y retraso de operación de las aerolíneas y mantenimientos preventivos y correctivos programados.	≥90 % de disponibilidad del sistema de bandas para reclamo de equipaje	Porcentaje(%) Disponibilidad de sistemas de banda para reclamo de equipaje	DBE=((n)/N)* 100= ≥90% Donde: DBE: Disponibilidad de bandas para reclamo de equipaje. n= número total de vuelos atendidos en bandas de reclamo de equipaje. N = número de vuelos programados para utilización de bandas de reclamo de equipaje. Registro diario de operaciones en bandas de reclamo de equipaje, donde refleje las operaciones programadas vs las aeronaves atendidas en bandas de reclamo de equipaje Muestra: 100% de operaciones de bandas de reclamo de equipaje	Semanal	Inspector mantenimiento lado tierra Interventoria	Contratista de Mantenimiento
Disponibilidad de Servicio de información de vuelos (FIDS ,BIDS ,GIDS)	Porcentaje de tiempo respecto del tiempo total de operación del aeropuerto en el que se encuentran operativos los sistemas que ofrecen el servicio de información al pasajero tales como pantallas y monitores de información, paneles de información, etc. Nota El operador deberá monitorear el estado de funcionamiento de los diferentes sistemas que ofrecen los servicios de información al pasajero del aeropuerto. En caso de avería, deberá registrar la hora en la que se detecta la avería y como consecuencia hay una parada de la operación de ese sistema y la hora en la que el sistema vuelve a funcionar con normalidad.	≥90 % de disponibilidad para el conjunto de BIDS, FIDS, GIDS.	Porcentaje (%) del tiempo operativo	DSIV= $\frac{(\sum Tfcfbg)}{(\sum Ttfoa)} \times 100\% \geq 90\%$ DSIV: Disponibilidad de Servicio de Información de vuelos. ∑Tfcfbg: Sumatoria de los Tiempos de funcionamiento** del conjunto* de FIDS, BIDS, GIDS (en horas), durante el tiempo operativo en el mes de medición. ∑Ttfoa: Tiempo total del funcionamiento operativo del Aeropuerto en el mes (en horas). * conjunto = N° Total de FIDS terminal área de pasajeros+ N° total de BIDS terminal área de pasajeros+ N° Total de GIDS terminal área de pasajeros ** Entiéndase como funcionamiento la correcta visualización de la información. Para el cálculo del Indicador se usarán los datos de las operaciones durante el Mes inmediatamente anterior a la fecha de medición	Mensual	Inspector mantenimiento lado tierra Interventoria	Contratista de Mantenimiento
Disponibilidad de los elementos de transporte de movilidad horizontal y vertical	Porcentaje de tiempo respecto del tiempo total de operación del aeropuerto en el que se encuentran operativos los elementos, tales como escaleras mecánicas, cintas transportadoras y ascensores de la terminal área de pasajeros. Nota El operador deberá monitorear el estado de funcionamiento de los diferentes elementos que ofrecen los servicios que facilitan la movilidad horizontal y vertical de los usuarios, pasajeros entre otros. En caso de avería, deberá registrar la hora en la que se detecta la avería y como consecuencia hay una parada de la operación de ese elemento y la hora en la que el elemento vuelve a funcionar con normalidad.	≥90 % de disponibilidad para el conjunto agregado de los elementos de transporte de Movilidad Horizontal y vertical de la terminal área.	Porcentaje (%) del tiempo operativos	DETM: $\frac{(\sum Tfce)}{(\sum Ttfoa)} \times 100\% \geq 90\%$ DETM: Disponibilidad de Elementos de Transporte de movilidad Horizontal y Vertical ∑Tfce: Sumatoria de los Tiempos de funcionamiento del conjunto* de elementos de transporte de movilidad Horizontal y Vertical (en horas), durante el tiempo operativo de la semana de medición. ∑Ttfoa: Tiempo total del funcionamiento operativo del Aeropuerto a la semana (en horas). * conjunto = N° Total de Ascensores terminal área de pasajeros+ N° total de esteras rodantes terminal área de pasajeros+ N° Total de escaleras eléctricas terminal área de pasajeros. Para el cálculo del Indicador se usarán los datos de las operaciones durante la semana inmediatamente anterior a la fecha de medición.	Semanal	Inspector mantenimiento lado tierra Interventoria	Contratista de Mantenimiento
Tiempo de respuesta de PQRs a la gestión aeroportuaria	Tiempo de respuesta de reclamaciones a la gestión aeroportuaria, por medio de peticiones, quejas y/o reclamaciones presentadas por web o vía escrita y/o cualquier medio evidenciable. Las PQRs con respuesta serán las que estén relacionadas con el mantenimiento de la terminal y se responderán en un plazo máximo de 8 días hábiles, contados a partir de la fecha de recepción de la PQRs.	100% de reclamaciones se responden en 8 días hábiles o en un tiempo menor	Porcentaje (%) de PQRs	PQR´s=((n)/N)* 100 =100% Donde: n = número de PQR´s respondidas en 8 días o menos. Entre la fecha de respuesta y la fecha de presentación para cada reclamación durante el mes inmediatamente anterior a la medición. N= número total de PQR´s recibidas. Para el cálculo del Indicador se usarán los datos de las operaciones durante el Mes inmediatamente anterior a la fecha de medición	Mensual	Inspector mantenimiento lado tierra Interventoria	Contratista de Mantenimiento