

INDICADORES DE GESTION Y DESEMPEÑO

De conformidad con lo establecido en el Contrato de Concesión suscrito el 27 de febrero del 2004 entre TAGSA, la AAG y el Municipio de Guayaquil, en su cláusula vigésimo tercera "Supervisión", establece que el Concesionario deberá cumplir con los niveles de servicio, normas de desempeño y demás normas y regulaciones establecidas en este Contrato, en la Ley y en las Guías Aplicables, con suma diligencia y cuidado.

Tales como:

- **Niveles de servicio.- IATA C** controles de nivel de servicio al cliente de IATA "International Air Transport Association" (IATA por sus siglas en inglés).

- **Normas de desempeño**
 - a) Sistema de reclamos de usuarios.
 - b) Normas IATA y OACI.
 - c) Evaluación comparada con aeropuertos de referencia.
 - d) Manual de operaciones del aeropuerto.
 - e) Auditorías de gestión u operativa y de seguridad.
 - f) Parámetros ACI
 - g) Legislación Ecuatoriana
 - h) Pasajeros incógnitos

- **Auditorías de gestión u operativa y de seguridad**, mediante las cuales la Autoridad Aeroportuaria de Guayaquil realiza la evaluación del desempeño del Concesionario a través de organismos internacionales de aviación como la Organización de Aviación Civil (OACI).

a) Encuestas a Usuarios

Una empresa externa, independiente y reconocida en el área de la investigación de mercado llevará a cabo encuestas de satisfacción de Usuarios. Las encuestas serán pagadas y organizadas por la AAG. El alcance de la muestra será determinado por la empresa encuestadora y deberá garantizar un nivel de confianza del 97% (noventa y siete por ciento) para cada uno de los diferentes tipos de usuarios encuestados. La compañía del estudio de mercado desarrollará el cuestionario de acuerdo con la lista de "criterios estándar de funcionamiento" determinados en el numeral 3.2.1 del Anexo B.

La primera encuesta de satisfacción de Usuarios deberá llevarse a cabo dentro de los 2 (dos) primeros meses a partir de la Fecha de Inicio de Operaciones del Aeropuerto por parte de la AAG. A partir de entonces, la encuesta se llevará a cabo por lo menos una vez cada seis meses.

Sin perjuicio de lo señalado anteriormente, la AAG podrá realizar las encuestas cuando lo considere necesario.

INDICADORES DE GESTION Y DESEMPEÑO

El Concesionario y la AAG, una vez concluida la primera encuesta, determinarán de mutuo acuerdo el puntaje mínimo a obtener por parte del Concesionario en cada uno de los criterios estándar de funcionamiento, en base a las Guías Aplicables y a los restantes mecanismos de supervisión de la AAG. Para la determinación del puntaje mínimo deberá tomarse en cuenta la opinión de la empresa que lleve a cabo las encuestas y las normas aplicables señaladas en la letra c) del numeral **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** de este Contrato; así como los demás mecanismos que permitan al Concesionario mejorar las normas de desempeño que debe cumplir permanentemente el Concesionario en cumplimiento del presente Contrato.

Si el Concesionario no alcanzara el puntaje mínimo acordado en uno o más de los criterios estándar de funcionamiento, el Concesionario deberá tomar, con suma diligencia y cuidado, todas las medidas correctivas para mejorar la calidad del o de los criterios estándar de funcionamiento cuyo puntaje mínimo no haya sido alcanzado por el Concesionario dentro de los 2 (dos) meses siguientes de haber recibido los resultados de la encuesta.

Las medidas serán desarrolladas en cooperación con la AAG en cuanto fuere aplicable, sin que ello determine responsabilidad alguna de parte de la AAG. Si a partir de la tercera encuesta el puntaje mínimo no es alcanzado, la AAG tendrá derecho a imponer al Concesionario una multa de hasta US\$50,000 (cincuenta mil dólares de los Estados Unidos de América) por cada criterio estándar de funcionamiento que no alcanzó el puntaje mínimo por año calendario. La acumulación por parte del Concesionario de 6 (seis) multas por puntaje mínimo por año calendario no alcanzado acarreará la terminación de este Contrato y el cobro inmediato de las cartas de garantías o cartas de crédito determinadas en la cláusula décima octava de este Contrato.

Una vez que hayan iniciado las operaciones de la fase inicial de la Ampliación y Mejoras del AISB, se llevará a cabo una nueva encuesta de satisfacción a los Usuarios, debiéndose seguir para efectos de determinación y control del puntaje mínimo, el procedimiento establecido en los párrafos anteriores.

Independientemente de los resultados de las encuestas realizadas, el Concesionario estará obligado a entregar semanalmente a la AAG copia de todos los escritos de quejas o comentarios que reciba por parte de los Usuarios, así como de las respuestas enviadas a los Usuarios por el Concesionario. El Concesionario entregará a la AAG un resumen trimestral de dicha correspondencia.

b) Sistema de reclamos de usuarios

La AAG mantendrá operativo durante todo el Período de Concesión un sistema de reclamos de Usuarios que permita a éstos plantear observaciones y sugerencias expeditamente, así como a obtener respuestas oportunas a los mismos.

La AAG utilizará la información proveniente de este sistema como herramienta permanente de apoyo a su gestión, pudiendo exigir al Concesionario los correctivos inmediatos del caso. En caso de incumplimiento le aplicará la multa establecida en la letra a) precedente.

El Concesionario deberá permitir en todo momento que la AAG, a su costo, establezca este sistema en el Aeropuerto, para lo cual tendrá el libre y permanente acceso, conforme los términos de este Contrato.

c) Normas aplicables

Para la supervisión y evaluación de desempeño de la operación del aeropuerto, la AAG utilizará los estándares contenidos en los siguientes documentos:

a) Organización Internacional de Aviación Civil – OACI

- Anexo 9: facilitación

INDICADORES DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO

- Anexo 14: Aeródromos, Volumen I, Diseño y operaciones de aeródromos
- Anexo 16: Protección del medio ambiente
- Anexo 17: Seguridad

b) Asociación Internacional de Transporte Aéreo – IATA

- Airport Development Reference Manual, en lo referente a niveles de servicio.

Adicionalmente, la AAG utilizará como herramienta de apoyo a su gestión otros documentos publicados por la OACI, IATA y la Airport Council International. La lista que figura a continuación indica una enumeración no taxativa de los documentos referidos:

- Políticas de la OACI sobre derechos aeroportuarios y por servicios de navegación aérea (Doc. 9082)
- Calidad de servicios en aeropuertos (Quality of service at airports de la Airport Council International)
- OACI Circular 284 AT/120 Privatización en el suministro de Aeropuertos y servicios de navegación aérea.
- IATA Airport an En-route aviation charge manual.
- IATA passenger services conference resolution manual.

d) Evaluación comparada con aeropuertos de referencia

La AAG utilizará como herramienta de apoyo a su gestión los estándares de desempeño existentes en otros aeropuertos de referencia, tales como:

- a) Aeropuerto Mariscal Sucre de Quito o el que lo reemplaze;
- b) Aeropuerto Jorge Chávez de Lima;
- c) Aeropuerto Arturo Merino Benítez de Santiago; y
- d) Aeropuertos de Cali, Medellín y Cartagena.

e) Manual de operación del aeropuerto

El manual de operación del aeropuerto deberá ser desarrollado de acuerdo a los parámetros y niveles de servicio establecidos en el correspondiente anexo, de acuerdo a lo ofrecido por el Concesionario en su Propuesta Técnica, a las normas de la OACI (*Manual de Servicios de Aeropuertos* Doc. OACI N° 9137), Regulaciones Técnicas de Aviación Civil, Parte 139, Subparte D – Operaciones, y a lo establecido en el Contrato de Concesión.

f) Auditorías de gestión u operativa y de seguridad.

La AAG a su costo y por su cuenta contratará auditorías de gestión u operativas; así como de seguridad, para que evalúen el desempeño del Concesionario. Para este efecto el Concesionario tendrá la obligación de entregar toda la información y permitir el libre acceso a las firmas auditoras contratadas por la AAG.

La AAG notificará al Concesionario las desviaciones detectadas por las auditorías y establecerá el plazo en el cual deberá corregirlas el Concesionario. Si no lo hiciere el Concesionario, la AAG le impondrá las multas establecidas en la letra a) de este numeral por cada desviación no corregida.

INDICADORES DE GESTION Y DESEMPEÑO

g) Parámetros ACI.

La AAG considerará para su evaluación, además, los parámetros de la Airport Council International (ACI). La AAG notificará al Concesionario las desviaciones detectadas por establecerá el plazo en el cual deberá corregirlas el Concesionario. Si no lo hiciere el Concesionario, la AAG le impondrá las multas establecidas en la letra a) de este numeral por cada desviación no corregida.

h) Legislación Ecuatoriana.

El Concesionario tendrá la obligación de cumplir con la legislación ecuatoriana, la misma que en su parte pertinente constituirá una herramienta de evaluación para la AAG. La AAG notificará al Concesionario las desviaciones detectadas y establecerá el plazo en el cual deberá corregirlas el Concesionario. Si no lo hiciere el Concesionario, la AAG le impondrá las multas establecidas en la letra a) de este numeral por cada desviación no corregida.

i) Pasajeros incógnitos

La AAG podrá utilizar como otro mecanismo de evaluación, a su discreción, el llamado pasajero incógnito que consiste en la posibilidad de la AAG de contratar a una persona, debidamente calificada por la AAG, para que sobre la base de la utilización de los servicios aeroportuarios determine el nivel de cumplimiento del Concesionario de estándares específicos señalados en este Contrato.

La AAG notificará al Concesionario las desviaciones detectadas y establecerá el plazo en el cual deberá corregirlas el Concesionario. Si no lo hiciere el Concesionario y concurrieren dos o más desviaciones detectadas, no corregidas, la AAG le impondrá las multas establecidas en la letra a) de este numeral por cada desviación no corregida.

PREMIOS OBTENIDOS

La ACI (Consejo Internacional de Aeropuertos) otorgó al Aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo de Guayaquil en el año 2008, el primer puesto en Latinoamérica por calidad de servicio y el tercer puesto a nivel mundial en aeropuertos de hasta 5 millones.-

La ACI (Consejo Internacional de Aeropuertos) por segunda ocasión otorgó al Aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo de Guayaquil en el año 2009 el primer puesto en Latinoamérica por calidad de servicio y el tercer puesto a nivel mundial en aeropuertos de hasta 5 millones.-

Estas menciones de organismos internacionales especializados realizan una evaluación efectiva del cumplimiento de los índices de gestión y desempeño.

Los mecanismos referidos permiten evaluar la eficacia, eficiencia y calidad del operador TAGSA, así la Autoridad Aeroportuaria cumple a cabalidad su rol de supervisión