



TABLERO DE INDICADOR DEL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS DEL SGC 2021

Responsable del proceso	Métrica	Valor Objetivo	RESULTADO / MESES												SAC	SAM	OBS
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
Jefe de Dpto. AIM	(Encuestas AIP con resultado satisfactorio) / (Encuestas Realizadas) x 100%	≥ 85%	100%												NA	NA	Ver resultados de las encuestas. Se considera como resultado de satisfacción aquellos marcados como "Muy Satisfecho" y "Satisfecho"
Jefe de Dpto. AIM	(Encuestas NOTAM/PIB con resultado satisfactorio) / (Encuestas Realizadas) x 100%	≥ 85%	100%												NA	NA	Ver resultados de las encuestas. Se considera como resultado de satisfacción aquellos marcados
Gerente de SGC	(Σ Solicitudes Abiertas – Σ Solicitudes Atrasadas) / (Σ Solicitudes Totales) x 100%	≥ 75%	0%						0%						NA	NA	No se cuenta con acciones atrasadas.
Gerente de SGC	(Σ Solicitudes Cerradas – Σ Solicitudes No Eficaces) / (Σ Solicitudes Cerradas) x 100%	≥ 80%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	NA	NA	No se cuenta con acciones "No eficaces"
Gerente de SGC	(Reclamos cerrados en fecha) / (Total de Reclamos) x 100%	≥ 80%	0%						100%						NA	NA	-
Jefe de Dpto. AIM	Implementación del Software GIS	1. Migrar los datos al nuevo sistema 2.Realizar pruebas 3. Capacitación in situ	Se reprograma para el año 2022												NA	NA	En proceso de implementación. Se requiere la realización del curso específico dictado por el proveedor.
Gerente de SGC	Mantenimiento del SGC	1- Cumplir lo establecido en el Manual de Calidad 2- Controles establecidos en la Matriz de Riesgos.	Cumplido.												NA	NA	Se ha logrado la recertificación del SGC en el 2020
Gerente de SGC	Capacitaciones realizadas / Capacitaciones Planificadas x 100%	≥ 75%	0%						20%						NA	NA	Se analiza y se definen acciones en la reunión de Revisión por la Dirección. Ver Acta del 29/11/21
Jefe de Dpto. AIM	Cantidad de reclamos por emisión tardía de Boletines de Vuelo	≤ 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	NA	NA	No se han recibido reclamos
Jefe de Dpto. AIM	(Documentación Integrada publicada en tiempo) / (Total de Documentación Integrada del periodo) x 100 (*)	≥ 80%	100%												NA	NA	Todas publicadas a tiempo.
Jefe de Dpto. AIM	Cantidad de reclamos por error en la información del NOTAM	≤ 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	NA	NA	No se constatan reclamos por error.
Jefe de Dpto. AIM	Cantidad de reclamos por error en la información del PIB	≤ 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	NA	NA	No se constatan reclamos por error.
Jefe de Dpto. AIM	Cantidad de reclamos por error en la información de Cartas Aeronáuticas	≤ 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	NA	NA	No se constatan reclamos por error.
Jefe de Dpto. AIM	Cantidad de reclamos por error en la información de Procedimientos	≤ 2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	NA	NA	El reclamo ha sido analizado, tratado y solucionado



St. Mario Pereira
Gerente Int. SGC
Dirección de Aeropuertos

Escaneado con CamScanner