

## **INFORME FINAL**

### **“CALCULO DE LOS TIEMPOS DE PROCESOS Y TASAS DE LLEGADAS DE PASAJEROS EN EL AEROPUERTO AMB”**

**JUNTA DE AERONAUTICA CIVIL**

**Santiago, 27 de Enero de 2006.-**

## ÍNDICE

<b>RESUMEN EJECUTIVO.....</b>	<b>I</b>
<b>1. OBJETIVO .....</b>	<b>1</b>
<b>2. ALCANCE .....</b>	<b>1</b>
<b>3. METODOLOGÍA Y TOMA DE DATOS .....</b>	<b>1</b>
3.1. Preparación de la Medición .....	2
3.2. Proceso Counters .....	2
3.3. Proceso Policía Internacional .....	4
3.4. Proceso Seguridad .....	4
3.5. Proceso Embarque .....	5
<b>4. RESULTADOS OBTENIDOS .....</b>	<b>6</b>
4.1. Proceso Counters .....	6
4.2. Proceso Policía Internacional .....	13
4.3. Proceso Seguridad .....	17
4.4. Proceso Embarque .....	19
<b>5. CONCLUSIONES .....</b>	<b>22</b>
5.1. Proceso Counters .....	22
5.2. Proceso Policía Internacional .....	23
5.3. Proceso Seguridad .....	23
5.4. Proceso Embarque .....	24
5.5. Conclusiones Generales .....	24

## ANEXOS :

<b>Anexo Nº 1 : Tasa de Llegada Counters .....</b>	<b>25</b>
<b>Anexo Nº 2 : Tiempo en Fila Counters .....</b>	<b>31</b>
<b>Anexo Nº 3 : Puestos Atendidos Counters .....</b>	<b>36</b>
<b>Anexo Nº 4 : Tasa de Llegada Policía Internacional .....</b>	<b>51</b>
<b>Anexo Nº 5 : Tiempo en Fila Policía Internacional .....</b>	<b>55</b>
<b>Anexo Nº 6 : Tiempo de Proceso Seguridad .....</b>	<b>58</b>
<b>Anexo Nº 7 : Tiempo en Fila Embarque .....</b>	<b>61</b>
<b>Anexo Nº 8 : Observaciones de los Analistas de Tiempo .....</b>	<b>64</b>
<b>Anexo Nº 9 : Tiempo en Fila Embarque .....</b>	<b>67</b>
<b>Anexo Nº 10: Información Embarque .....</b>	<b>72</b>
<b>Anexo Nº 11: Observaciones de los Analistas de Tiempo .....</b>	<b>77</b>

\*\*\*\*\*

## RESUMEN EJECUTIVO

### 1. OBJETIVO.

EL objeto del estudio es medir el tiempo que gastan los pasajeros internacionales en hora punta en cada uno de los procesos del embarque internacional (counter, policía internacional, seguridad y embarque) en el aeropuerto internacional de Santiago.

Adicionalmente, medir la tasa de llegada de los pasajeros a los counters de líneas aéreas y la tasa de llegada a policía internacional, expresada a través de distribuciones de probabilidades.

### 2. ALCANCE.

Los procesos medidos fueron los siguientes :

- Tiempo en fila en: Counters, Policía Internacional y Embarque. Además, tiempo en fila y de proceso en Seguridad.
- Tasa de Llegada a Counter de las Líneas Aéreas y a Policía Internacional.

Tanto en Counter como en embarque se evaluaron los procesos masivos (clase turista), no incluyéndose atenciones especiales tales como : pasajeros business, discapacitados, etc.

Las mediciones de proceso y de tasa de llegada se realizaron todos los días durante dos semanas, a partir del Domingo 04 al Domingo 18 de Diciembre, sin realizarse medición el Domingo 11, por ser día de elecciones.

La primera semana de trabajo, se midió en horario 05.30 AM a 11.30 AM, siendo el horario de trabajo de la segunda semana de 17.30 horas a 23.30 horas.

### 3. RESULTADOS Y CONCLUSIONES.

#### 4.1. Proceso Counters.

La tasa máxima de llegada en 15 minutos en la mañana al Counter de LAN fue de 122 personas y en la tarde de 91 personas. Las tasas medias de llegada fueron 24 personas y 20 personas respectivamente.

En la mañana, el horario punta de llegada al Counter de LAN se extiende desde las 5:45 hasta las 6:44 horas. A las 5:30 de la mañana hubo en promedio 6 puestos atendiendo, a las 6:00 el promedio fue de 9 y a las 6:30 el promedio de puestos fue de 13. La tasa de llegada máxima en horario PM va desde las 17:30

hasta las 17:44 horas. En ese horario la cantidad de puestos atendiendo fue de 7.

El tiempo que tuvieron que esperar en la fila para ser atendidos por Counters en LAN en horario AM, fluctuó desde algunos segundos hasta un máximo de 46 min., el 5 de diciembre. El promedio de espera en la mañana fue de 8 min. En horario PM, el máximo fue de 44 min., el 18 de diciembre. El promedio medido PM fue de 7 min.

La tasa máxima de llegada en 15 minutos de otras Aerolíneas corresponde a Delta con 101 pasajeros, el 18 de diciembre. En la mañana la tasa máxima corresponde a Varig con 36 pasajeros.

La tasa de llegada máximas en horario AM a Counters de Aerolíneas Argentinas va desde las 9:00 hasta las 10:29 horas. A las 9:00 de la mañana el promedio de puesto atendiendo fue de 2, a las 9:30 el promedio fue de 3 y a las 10:00 el promedio de puestos fue de 4. La tasa de llegada máximas en horario PM a Counters de Aerolíneas Argentinas va desde las 17:45 hasta las 18:59 horas.

La tasa de llegada máxima a Counters de Delta y American Airlines va desde las 19:15 hasta las 19:59 horas. A las 19:30 el promedio de puestos atendiendo fue de 10.

El tiempo que tuvieron que esperar en la fila para ser atendidos por Counters en otras aerolíneas en horario AM, fluctuó desde algunos segundos hasta un máximo de 1 hora 27 min. (Taca), el 10 de diciembre. El promedio medido fue de 9 min. En horario PM, el tiempo que tuvieron que esperar en la fila para ser atendidos por Counters, fluctuó desde algunos segundos hasta un máximo de 2 horas 1 min., el 17 de diciembre (American Airlines). El promedio medido fue de 18 min.

En las filas de los vuelos de Delta Airlines, American Airlines y LAN a USA, se instalaron separadores para revisar en forma aleatoria el equipaje de los pasajeros. Por esta situación, los tiempos en fila de estos vuelos son en general mayores que el resto de los vuelos que no cuentan con revisión de equipaje.

Cada línea aérea actúa independientemente del resto, manejando su atención de acuerdo a sus propios procedimientos, por lo cual, sería conveniente que éstas coordinen sus operaciones, con el objetivo de mejorar la atención a los pasajeros.

#### **4.2. Proceso Policía Internacional.**

La tasa de llegada promedio en 15 minutos es de 61 personas, con un máximo de 195 personas en la mañana y 143 en la tarde. El tiempo que tuvieron que esperar en la fila para ser atendidos por Policía Internacional es muy variable, fluctuando desde algunos segundos hasta un máximo de 39 min. 20 seg. Esto ocurrió el 7 de diciembre (AM). El promedio medido fue de 5 min. 40 seg.

Las mayores tasas de llegada en horario AM, a Policía Internacional ocurrieron entre las 6:00 hasta las 7:14 horas. Además, en ese horario se midieron las mayores esperas en fila. A las 6:00 de la mañana el promedio de puestos atendiendo fue de 6; a las 6:30 de la mañana el promedio fue de 10 y a las 7:00 de la mañana el promedio de puestos fue de 11. A las 7:30 horas se detectó el máximo de puestos atendiendo con un promedio de 13 puestos, horario que no corresponde al máximo de la tasa de llegada de pasajeros.

Las mayores tasas de llegada a Policía Internacional en horario PM se midieron entre las 20:00 y las 21:59 horas y en ese horario se encuentran algunos de los más altos tiempos en fila. A las 20:00 de la tarde, el promedio de puestos atendiendo fue de 9; a las 20:30 horas el promedio fue de 10; a las 21:00 horas el promedio de puestos fue de 10 y a las 21:30 horas el promedio fue de 10.

En el recinto existen 22 puestos de atención, pero como máximo hubo 18 funcionarios atendiendo, con un promedio de 7 funcionarios.

Las razones de los altos tiempos de espera son la insuficiencia de funcionarios y que la máxima asignación del personal, no coincide con los horarios punta de llegada de pasajeros.

#### **4.3. Proceso de Seguridad.**

El Proceso de Seguridad es secuencial con el de Policía Internacional, por lo que si Policía recibe muchos pasajeros, esta situación se traspasa a Seguridad.

El tiempo total del proceso de Seguridad fue en promedio de un minuto 51 segundos en la mañana y en la tarde fue de un minuto 25 segundos. Los tiempos máximos fueron de 11 minutos 29 segundos y 11 minutos, respectivamente. Se puede observar que el tiempo promedio del proceso es inferior al de Policía Internacional y Counters.

El promedio de puestos atendiendo en horario AM fue de uno y el promedio en horario PM fue de dos.

En general, se observa un adecuado manejo de este proceso. Durante el periodo de medición se estaban instalando dos nuevas máquinas en seguridad, lo que debiera mejorar los tiempos de este proceso. Sin embargo se debe programar la cantidad de personal adecuado en horas punta.

#### **4.4. Proceso Embarque.**

El Proceso de embarque difiere mucho entre una línea aérea y otra. Hay líneas aéreas muy eficientes en este proceso y otras que distan mucho de esta realidad.

El tiempo que tuvieron que esperar los pasajeros en la fila LAN para ser embarcados, fluctuó desde algunos segundos hasta un máximo de 26 min. Esto ocurrió el 16 de diciembre (PM).

En promedio, el proceso de embarque de LAN en horario AM duró 21 minutos y en horario PM duró 27 minutos. El tiempo entre el primer llamado a los pasajeros de clase turista y el primer pasajero en ubicarse en la fila en horario AM, fluctuó desde algunos segundos hasta un máximo de 12 min. En horario PM fluctuó desde algunos segundos hasta un máximo de 14 min.

El tiempo que tuvieron que esperar los pasajeros en la fila en otras líneas aéreas para ser embarcados, fluctuó desde algunos segundos hasta un máximo de 15 min. Esto ocurrió el 16 de diciembre (PM).

En promedio el proceso de embarque de otras aerolíneas en horario AM duró 22 minutos y en horario PM duró 24 minutos. El tiempo entre el primer llamado a los pasajeros de clase turista y el primer pasajero en ubicarse en la fila en horario AM, fluctuó desde algunos segundos hasta un máximo de 6 min. En horario PM fluctuó desde algunos segundos hasta un máximo de 9 min.

En general, el proceso de embarque es bastante expedito.

#### **4.5. Conclusiones Generales.**

Se detectó una fuerte variabilidad en la tasa de llegada a Counters y Policía Internacional, lo que sumado a la insuficiencia de personal en horarios punta genera largos tiempos de espera a los pasajeros. En cambio, en Seguridad y Embarque los tiempos en fila son bastantes menores, salvo ocasiones puntuales.

Además, se detectó descoordinación entre Líneas Aéreas, Policía Internacional y Seguridad lo que agrava la situación anterior.

## 1. OBJETIVO.

EL objeto del estudio es medir el tiempo que gastan los pasajeros internacionales en hora punta en cada uno de los procesos del embarque internacional (counter, policía internacional, seguridad y embarque) en el aeropuerto internacional de Santiago.

Adicionalmente, medir la tasa de llegada de los pasajeros a los counters de líneas aéreas y la tasa de llegada a policía internacional, expresada a través de distribuciones de probabilidades.

## 2. ALCANCE.

Los procesos medidos fueron los siguientes :

- Tiempo en fila en: Counters, Policía Internacional y Embarque. Además, tiempo en fila y de proceso en Seguridad.
- Tasa de Llegada a Counter de las Líneas Aéreas y a Policía Internacional.

Tanto en Counter como en embarque se evaluaron los procesos masivos (clase turista), no incluyéndose atenciones especiales tales como : pasajeros business, discapacitados, etc.

Solamente, la línea aérea LAN tiene salidas de sus vuelos durante todo el día, por lo que sólo para esta línea aérea se midió las tasas de llegada de pasajeros y tiempo en fila durante las 6 horas de manera continua. Para las otras Líneas Aéreas, se midió las tasas de llegada y tiempo en fila de vuelos específicos definidos por la Junta de Aeronáutica Civil, los que variaron de acuerdo a los vuelos diarios que tuvo cada Línea Aérea en el horario analizado.

Las mediciones de tiempos de proceso de embarque, se efectuaron a vuelos específicos definidos por la Junta de Aeronáutica Civil, los que variaron de acuerdo a los vuelos diarios que tuvo cada Línea Aérea en el horario analizado.

## 3. METODOLOGÍA Y TOMA DE DATOS.

Las mediciones de proceso y de tasa de llegada se realizaron todos los días durante dos semanas, a partir del Domingo 04 al Domingo 18 de Diciembre, sin realizarse medición el Domingo 11, por ser día de elecciones.

La primera semana de trabajo, se midió en horario 05.30 AM a 11.30 AM, siendo el horario de trabajo de la segunda semana de 17.30 horas a 23.30 horas.

### **3.1. Preparación de la Medición.**

Para registrar la información, la Consultora diseñó 10 tipos de planillas :

- Planilla de Medición de Tiempos en Fila Counter.
- Planilla de Tasa de Llegada a Counter.
- Planilla Puestos Atendiendo Counter.
- Planilla de Tasa de Llegada Policía Internacional.
- Planilla de Medición de Tiempos Tiempo en Fila en Policía Internacional.
- Planilla Puestos Atendiendo Policía Internacional.
- Planilla de Medición de Tiempos Proceso Seguridad.
- Planilla Puestos Atendiendo Seguridad.
- Planilla de Medición de Tiempos Proceso Embarque.
- Planilla Información Embarque.

En cada planilla se registraron los siguientes datos :

- Servicio que se está midiendo.
- Día de la semana correspondiente.
- Fecha.
- Horario de comienzo de la medición.
- Horario de término de la medición.
- Nombre de la persona que efectúa la medición.

La información de puestos atendiendo fue registrada cada media hora, durante las 6 horas de medición, en los casos de Counter LAN, Policía Internacional y Seguridad. Para los Counter de otras líneas aéreas, esta medición se realizó también cada media hora, pero sólo en el horario de atención de éstos.

### **3.2. Proceso Counters.**

LAN trabajó con más de un carril de atención. Cuando se presentó dicha situación, los analistas de tiempo registraron tanto la tasa de llegada como los tiempos en fila como si fuera una nueva línea aérea cada carril.

#### **3.2.1. Tasa de Llegada.**

Para determinar la tasa de llegada del proceso counters para clase turista, la Consultora registró la hora de llegada de cada pasajero que se colocó en la fila de cada Línea Aérea analizada.

Si el pasajero viajaba con acompañantes que no se colocaron en la fila, éstos no se consideraron en la medición.

• **Metodología.**

- a) Cada analista trabajó con un contador manual y un reloj cronómetro digital para medir la tasa de llegada.
- b) Se midió la totalidad de personas que llegaron cada minuto, desde que comenzó a atender el counter hasta que este cerró. La forma de medir fue contabilizar la cantidad de personas que llegaron mediante el contador manual. Al término de cada minuto se anotó el registro en la planilla. Se midió minuto a minuto sin importar cuantas personas llegaron en los diferentes segundos.
- c) Para medir el minuto 2, se contó la cantidad acumulada de personas que llegaron y se anotó la cifra que aparecía en el contador manual, sin descontar la cantidad anterior. El cálculo por minuto se hizo durante el procesamiento de la información.
- d) Cuando un pasajero se retiró de la fila, se anotó en una columna adicional de la planilla, con un menos uno (-1).
- e) Se completó una planilla independiente, para cada línea aérea analizada.

**3.2.2. Tiempo en Fila.**

Para determinar los tiempos en fila en Counters, se midió con cronómetro el período desde que la persona se puso en la fila, hasta que se colocó frente a la persona que realizará la atención. La medición se hizo en minutos y segundos.

Las personas que fueron medidas, se seleccionaron mediante un método aleatorio. La Consultora cronometró al menos 490 registros de tiempo para la línea aérea LAN y 980 entre todas las otras líneas aéreas.

• **Metodología.**

- a) Los tiempos medidos comprendieron desde el momento en que la persona se ubico en la fila única para ser atendido hasta que estuvo frente al mesón de atención.
- b) Aleatoriamente, el analista eligió una persona que se colocó en la fila del counter de la Línea Aérea analizada. Se anotaron formas de identificar a las personas tales como: sexo, edad, color pelo o cualquier característica que lo identifique de otro pasajero. Se anoto la hora que se puso a la cola y la hora en que comenzó a ser atendido.
- c) Si una persona llegaba y no había cola, la hora de inicio y de fin es la misma.
- d) La siguiente persona a ser medida se eligió con un intervalo de 5 ó 6 personas después de la primera, anotándose su hora de llegada. Se midió durante todo el horario de atención analizado.

- f) El primer registro de tiempo se efectuó anotando la hora, minutos y segundos, existiendo en la planilla dos puntos para separar las cifras. En la segunda medición, basta con colocar los minutos y segundos, si la hora es la misma.

Cuando cambia la hora, se colocó nuevamente la información completa.

- e) Se revisaron cada cierto tiempo las mediciones efectuadas durante el transcurso del día, con el objeto de evitar el registro errado o mal escrito.

### **3.2.3. Puestos Atendiendo.**

El mismo analista anotó la cantidad de puestos atendiendo, cada media hora en la planilla respectiva. Asimismo, anotó la hora de inicio y cierre de atención del counter y cantidad de pasajeros con que se cerró el vuelo.

## **3.3. Proceso Policía Internacional.**

### **3.3.1. Tasa de Llegada.**

La medición de la tasa de llegada a Policía Internacional, se realizó midiendo el 100% de pasajeros que se colocaron en la fila de ingreso al recinto, registrando la hora de llegada de cada pasajero, durante las 6 horas analizadas.

La forma de medir fue similar a la medición de tasa de llegada a Counters, sin embargo, la persona que midió debió tener especial cuidado cuando la fila se prolongó fuera del recinto de Policía Internacional, dado que debió discriminar entre pasajeros y acompañantes del pasajero.

La forma de discriminar fue por la cantidad de pasajes que tuvo en la mano la persona que estaba en la fila. Si tuvo más de un pasaje, en el contador manual se contaron la cantidad que lleva a la vista.

### **3.3.2. Tiempos en Fila.**

Para medir el tiempo en fila en Policía Internacional, se anotó la hora de inicio y de término. En total se realizaron 144 mediciones diarias.

### **3.3.3. Puestos Atendiendo.**

El segundo analista además completo la planilla de Puestos Atendiendo, cada media hora.

## **3.4. Proceso Seguridad.**

### **3.4.1. Tiempo del Proceso.**

La forma de medir el tiempo en Seguridad fue anotando tres momentos en el proceso de atención.

- El primer registro que se anotó fue cuando la persona se puso en la fila.
- El segundo registro fue cuando la persona dejó sus pertenencias en la correa transportadora o si no lleva equipaje de mano, desde que llegó al pórtico que detecta metales.
- El tercer registro que se midió, fue cuando el pasajero retiró de la correa transportadora el equipaje o en el caso que no lleve equipaje de mano cuando se pasó al Duty Free.
- Si a la persona medida le sonó la alarma de metales, y/o si dentro del equipaje de mano llevaba algo metálico, el tercer tiempo que se registró duró hasta que el pasajero completó el proceso y el inspector lo dejó pasar al Duty Free.

La elección de la persona a medir fue al azar.

### **3.4.2. Puestos Atendiendo.**

Cada media hora el analista debió completar la planilla de Puestos Atendiendo, que señala la cantidad de equipos funcionando, y de personas atendiendo.

## **3.5. Proceso Embarque.**

### **3.5.1. Tiempo en la Fila.**

La medición del proceso Embarque incluyó el tiempo desde que se realiza el primer llamado a embarcar y la persona se ubica en la fila de la puerta indicada, hasta que se le corta el boleto y pasa a embarcarse.

Muchos pasajeros se colocan en fila esperando que comience el proceso de embarque, aún cuando la Línea Aérea no ha realizado aún el primer llamado. Dado que las personas se colocan en la fila antes del primer llamado, sin tener responsabilidad la Línea Aérea, este tiempo no fue considerado. La hora de inicio de la medición se tomó recién al efectuarse el primer llamado.

Las Aerolíneas hacen el primer llamado a embarcar, alrededor de 20 minutos antes de la salida del vuelo, siendo este proceso muy corto y rápido. Por este motivo, sólo se midieron 15 pasajeros por vuelo, siendo sólo medidos los pasajeros que no tuvieron un trato especial, tales como : mamás con guaguas, pasajeros de primera clase o adultos mayores.

### **3.5.2 Información Adicional.**

El analista debió completar una planilla de Información por cada vuelo cuyo embarque haya sido medido. Esta planilla contiene información que en algunos casos se desprende de la observación del analista y en otros casos de la información entregada por parlante.

La información registrada en la planilla fue la siguiente :

1. **Nº de Vuelo.**
2. **Puerta de Salida Informada en la Tarjeta de Embarque** : La cual se obtiene solicitando al pasajero que le preste su boleto de embarque y escribiendo lo que ahí aparece.
3. **Puerta de Salida Anunciada** : Por parlante se anuncia la puerta por la que se va a embarcar el vuelo momentos antes de que se coloque el personal de la Línea Aérea en las puertas. Esta información se anotará siempre, sea esta igual o diferente a lo informado en el punto 2.
4. **Hora del primer llamado a ubicarse en la puerta** : Anunciado por parlante.
5. **Hora que pasa el Primer Pasajero** : Se anotará la hora en que la primera persona se coloca en la fila de embarque, una vez llamado a embarcarse.
6. **Hora que pasa el Último Pasajero** : Se anotará la hora del último pasajero que efectivamente pasa hacia la manga.
7. **Cantidad de Personas Atendiendo** : Se refiere a las personas que están cortando boletos y registrando información aunque no atiendan público.
8. **Observaciones de los Analistas de Tiempo** : Se les solicitó a todos los Analistas de Tiempo registrar las observaciones del proceso que les tocó medir y esta información se presenta en el Anexo Nº 11.

#### 4. RESULTADOS OBTENIDOS.

Los resultados que se presentan a continuación, se obtuvieron del proceso de toma de datos.

##### 4.1. Proceso Counters.

Los resultados de Proceso Counters se separaron en 2 grupos. Por un lado Counters de la Línea Aérea LAN y, por el otro lado, Counters de otras Líneas Aéreas. Esta información se presentará separada por horario AM y PM.

Las Aerolíneas medidas en horario AM fueron : Aerolíneas Argentinas, Air Canadá, Air Madrid, Avianca, Taca, Tam, Varig y LAN. Las Aerolíneas medidas en horario PM fueron : Aerolíneas Argentinas, Aeroméxico, American Airlines, Delta y LAN<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> En horario AM, en los vuelos de Taca, Avianca y algunos de LAN, la atención en counters se inicia con anterioridad a la medición. No se midieron los cierres de los counters de Varig, Aerolíneas Argentinas, TAM y algunos LAN. En horario PM, en Aerolíneas Argentinas y algunos vuelos de LAN la atención en counters se inicia con anterioridad a la medición. En Aeroméxico no se midió ni la apertura ni el cierre de sus counters.

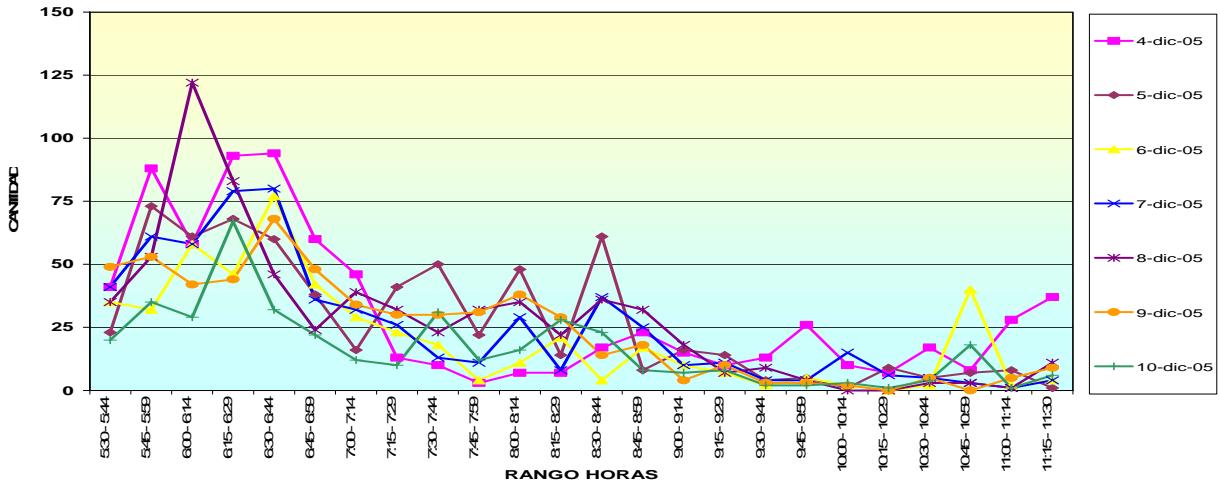
LAN es la línea aérea que cuenta con más counters en el aeropuerto. En el horario AM, LAN contó con 1 hasta 3 carriles<sup>2</sup> dependiendo de los vuelos del día. En el horario PM, LAN contó con tres carriles. El primer carril o LAN 1 fue para los vuelos cuyo destino era Madrid-Frankfort y Sydney. En el segundo carril o LAN 2 los vuelos con destino a USA. Y en el tercer carril o LAN 3 los vuelos con destino a Buenos Aires, Mendoza y Lima.

#### 4.1.1. Tasa de Llegada.

El Gráfico N° 1 presenta la tasa de llegada en counters de LAN AM y el Gráfico N° 2 presenta la tasa de llegada en counters de LAN PM.

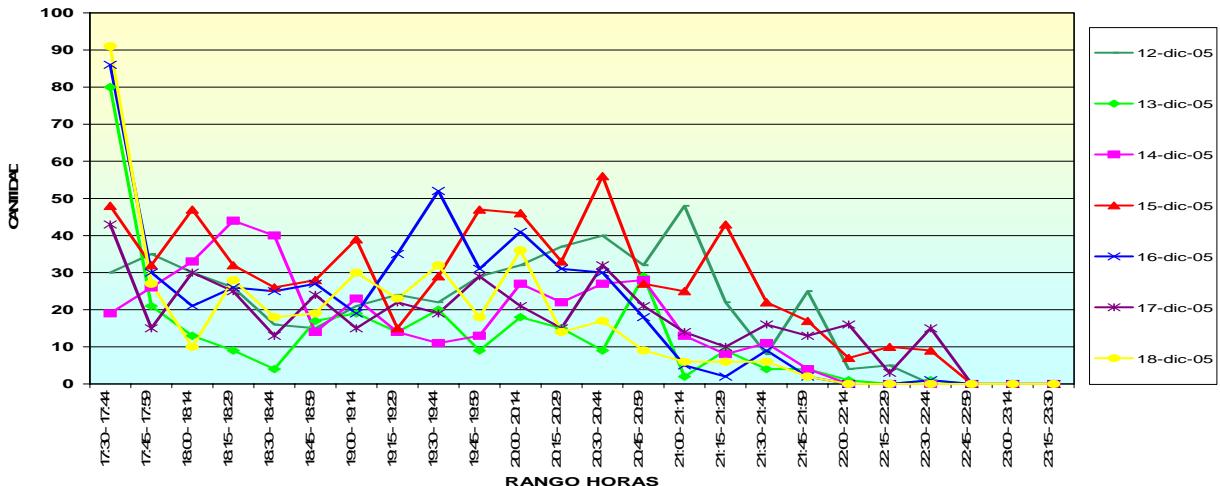
**Gráfico N° 1**

**TASA DE LLEGADA CADA 15 MINUTOS  
COUNTER LAN AM**



**Gráfico N° 2**

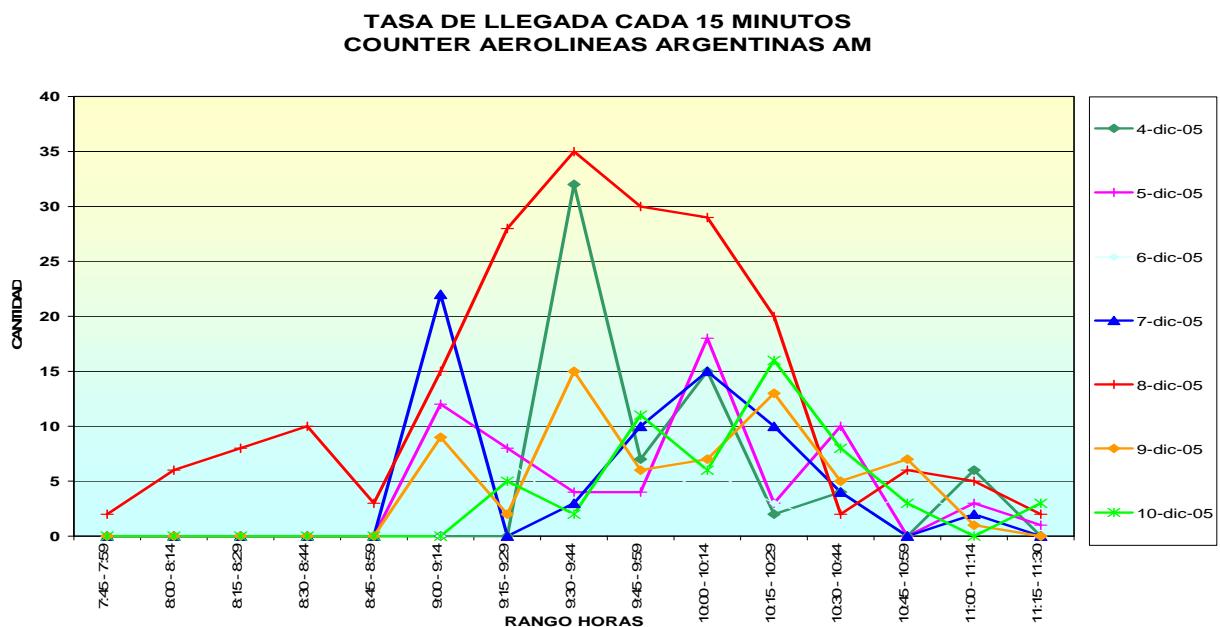
**TASA DE LLEGADA CADA 15 MINUTOS  
COUNTER LAN PM**



<sup>2</sup> Un carril cuenta con varios counters.

El Gráfico N° 3 presenta la tasa de llegada en counters de Aerolíneas Argentinas AM, el Gráfico N° 4 presenta la tasa de llegada en counters de Taca AM y el Gráfico N° 5 presenta la tasa de llegada en counters de otras aerolíneas AM.

**Gráfico N° 3**



**Gráfico N° 4**

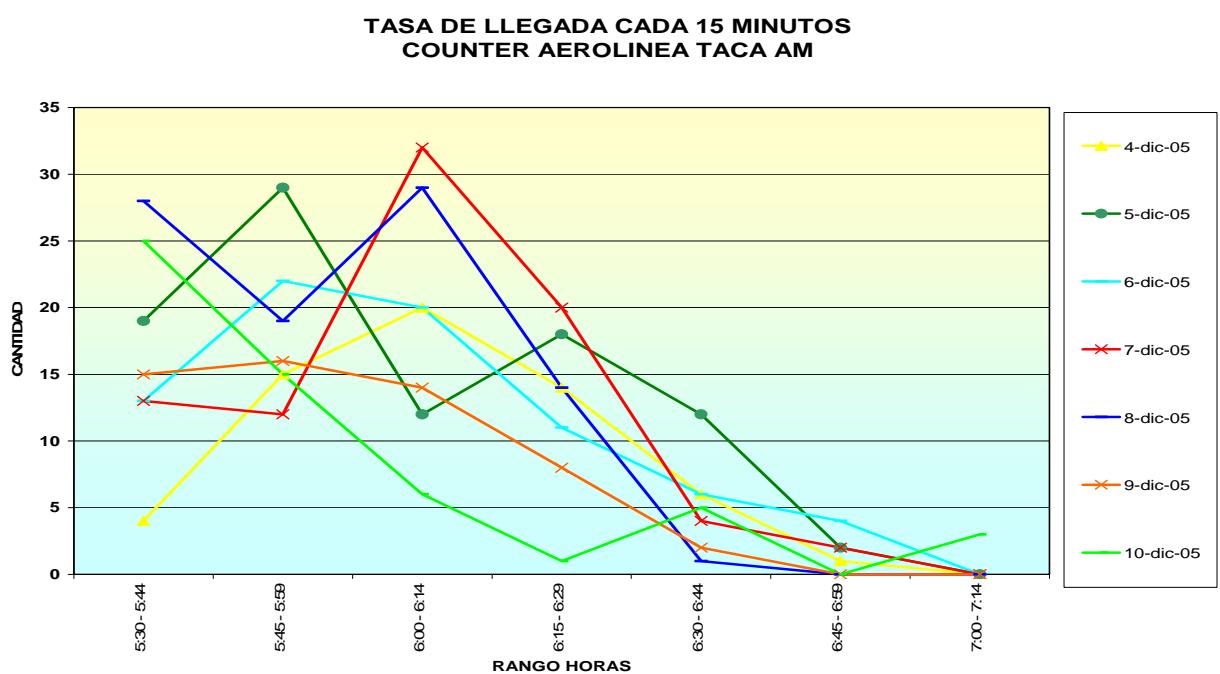
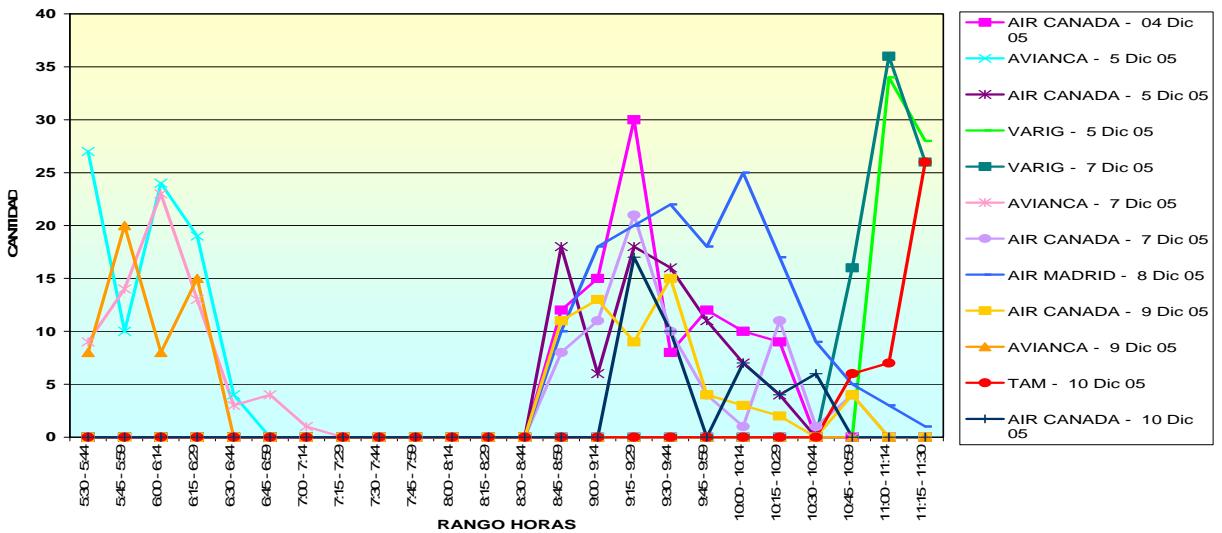


Gráfico N° 5.

TASA DE LLEGADA CADA 15 MINUTOS  
COUNTER OTRAS AEROLÍNEAS AM



El Gráfico N° 6 presenta la tasa de llegada en counters de American Airlines PM, el Gráfico N° 7 presenta la tasa de llegada en counters de Delta Airlines PM y el Gráfico N° 8 presenta la tasa de llegada en counters de otras aerolíneas PM.

Gráfico N° 6

TASA DE LLEGADA CADA 15 MINUTOS  
COUNTER AMERICAN AIRLINES PM

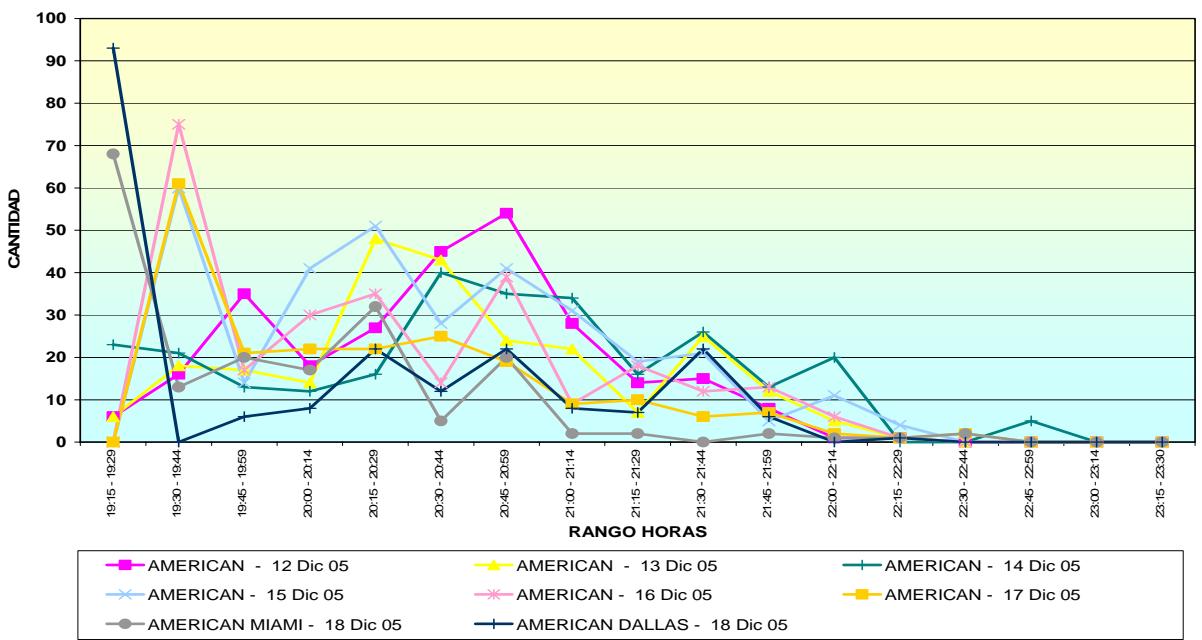


Gráfico N° 7

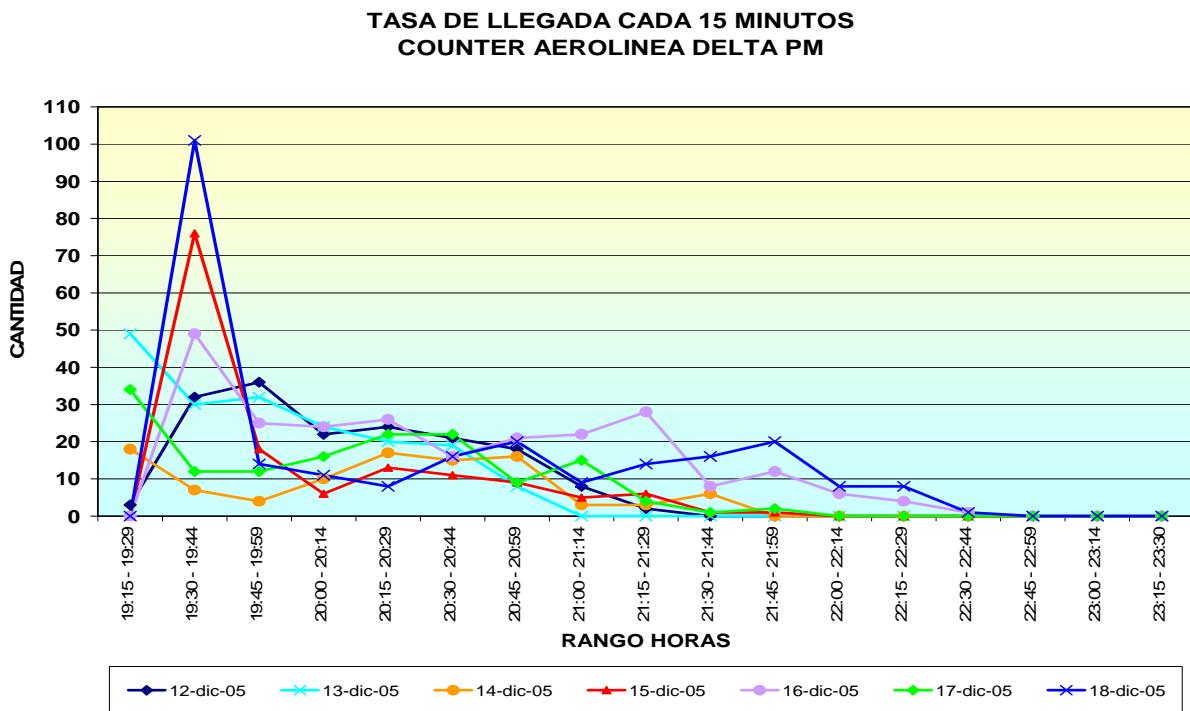
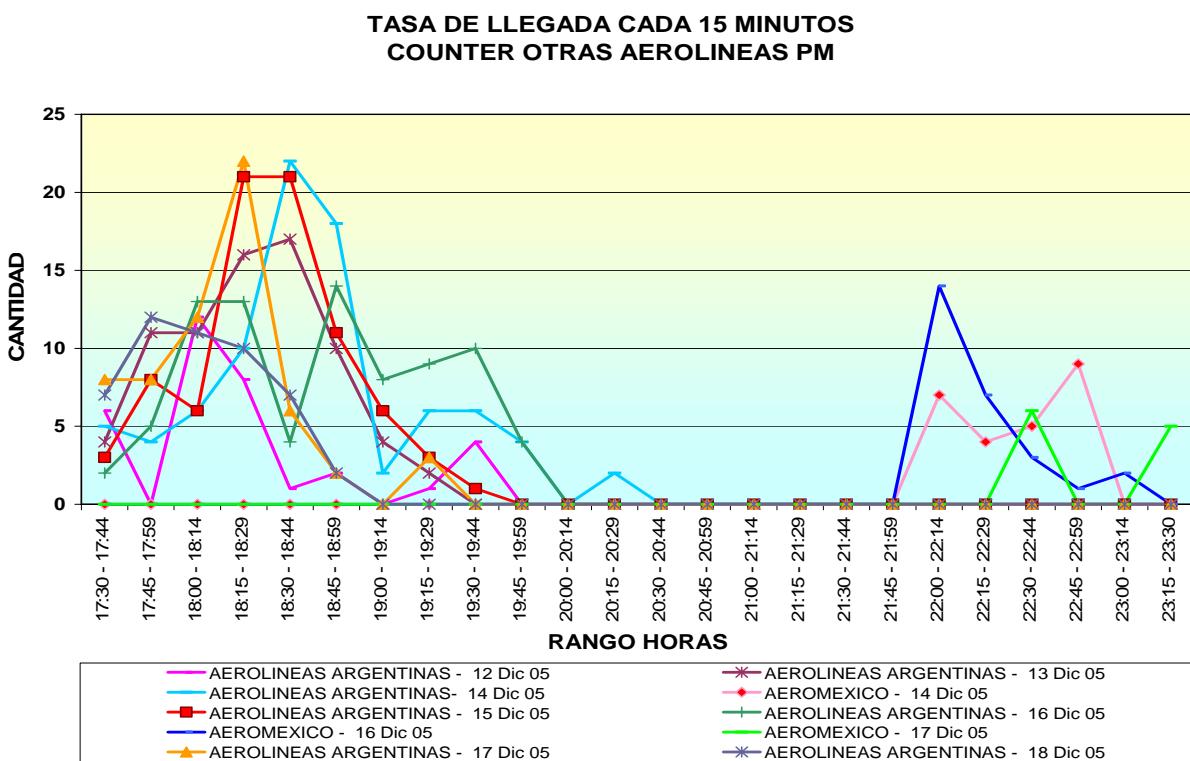


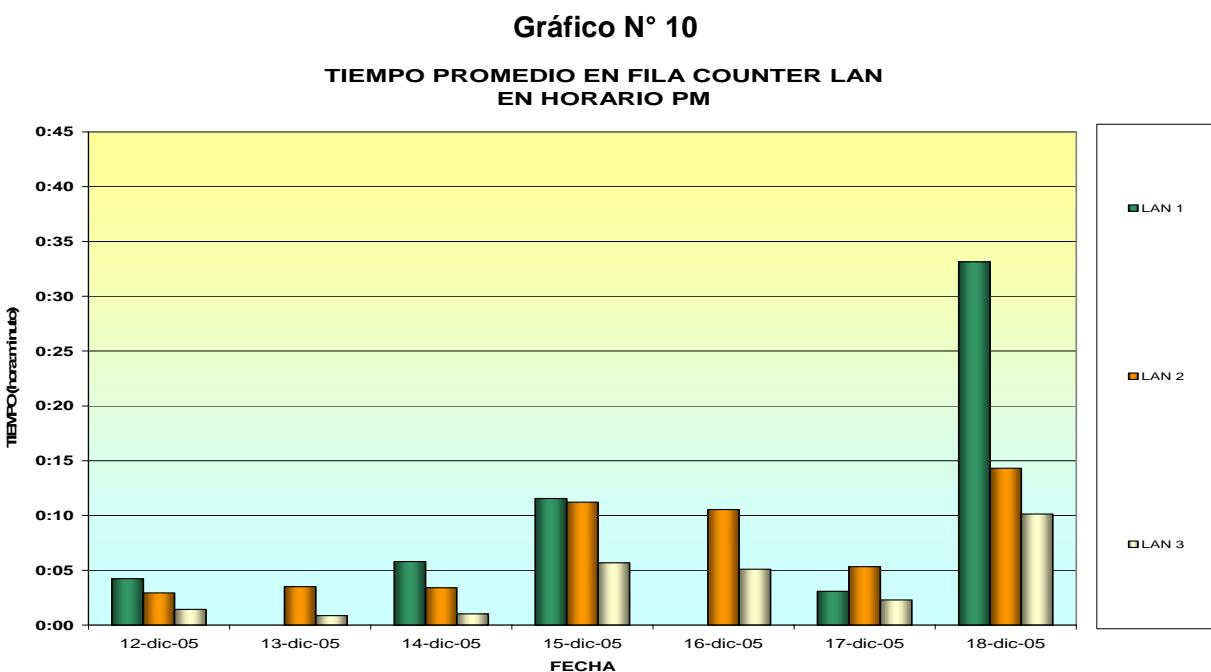
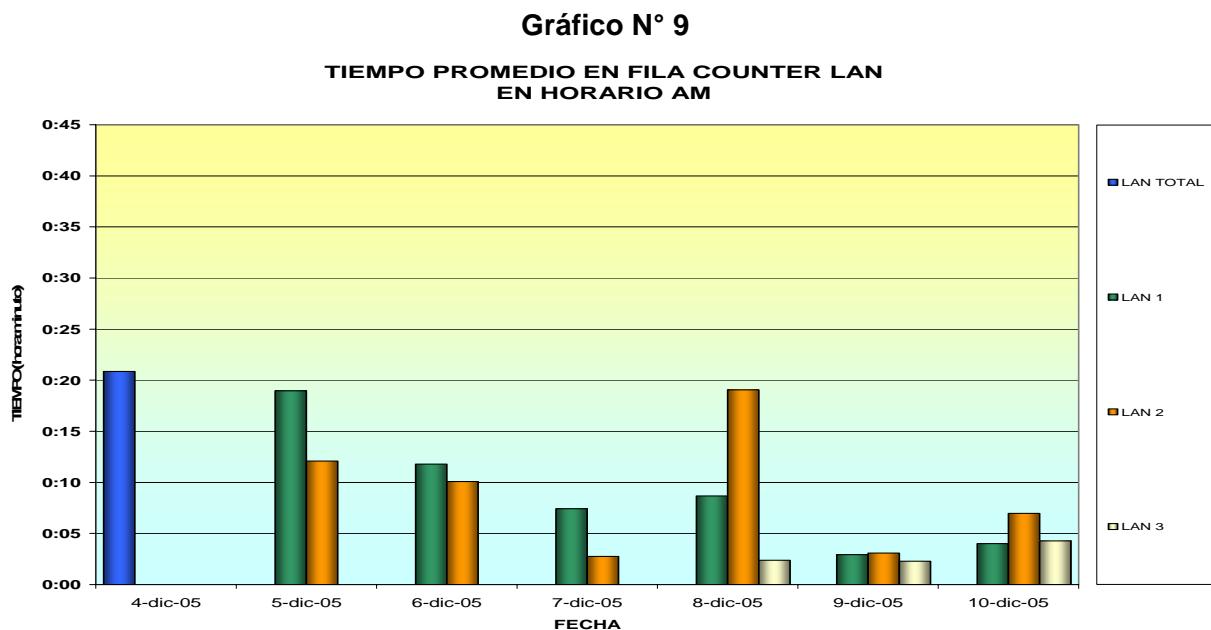
Gráfico N° 8.



Las Tablas con el desglose de la información de los gráficos se encuentran en el Anexo N° 1.

#### 4.1.2. Tiempo en Fila.

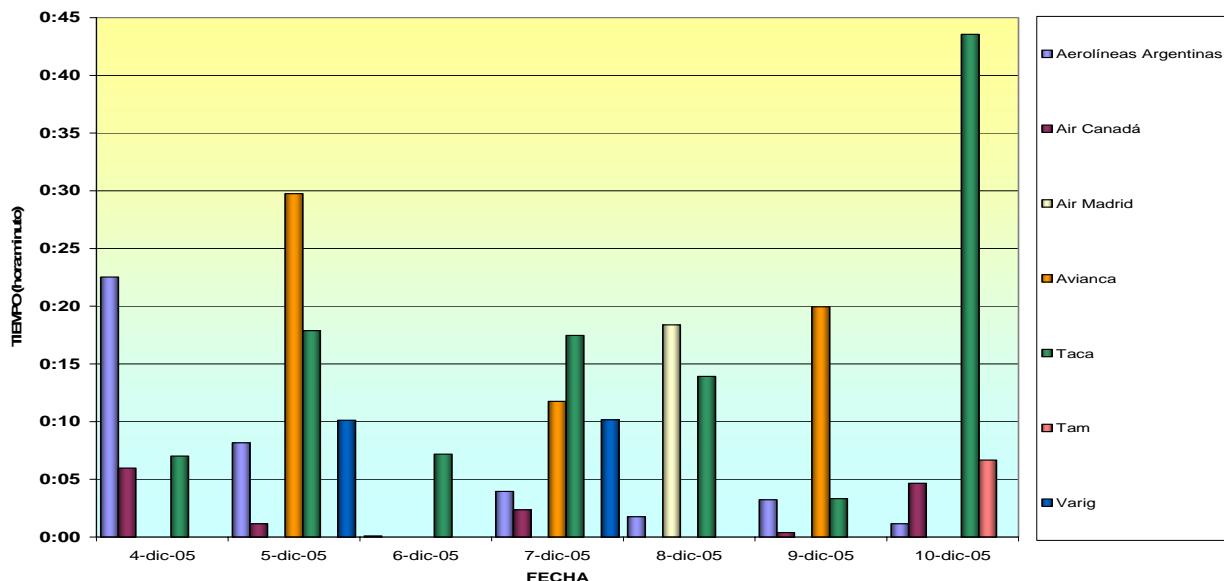
El Gráfico N° 9 presenta el tiempo en fila en counters de LAN AM y el Gráfico N° 10 el tiempo en fila en counters de LAN PM.



El Gráfico N° 11 presenta el tiempo en fila en counters de otras líneas aéreas en horario AM y el Gráfico N° 12 presenta el tiempo en fila en counters de otras líneas aéreas en horario PM.

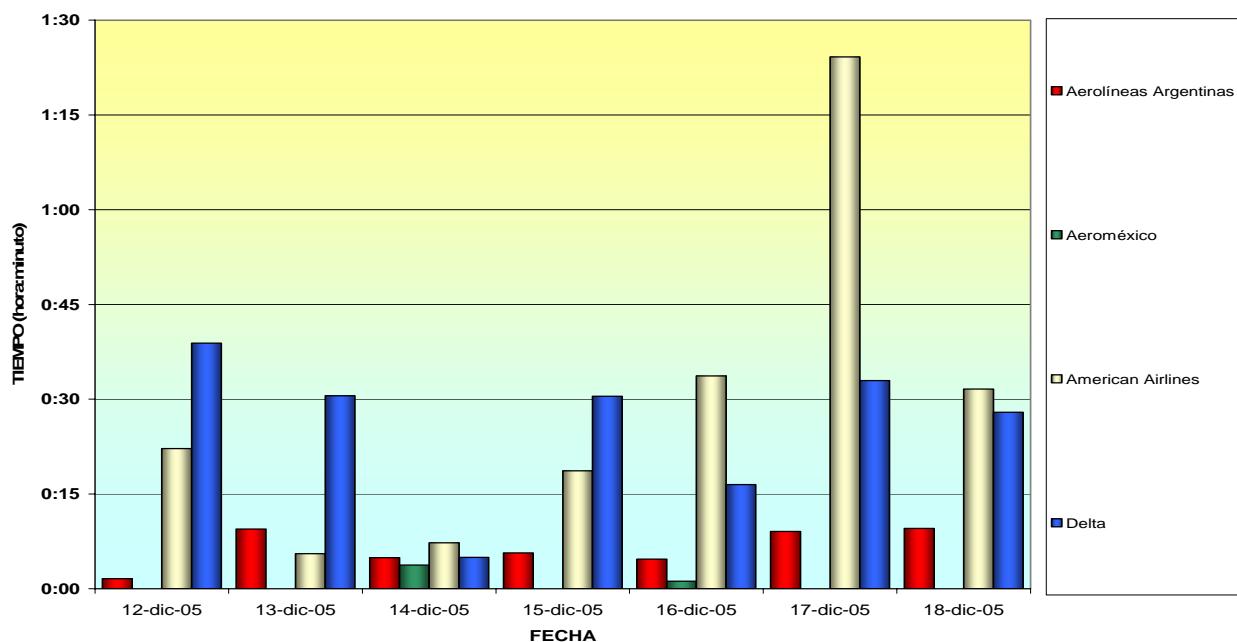
**Gráfico N° 11**

**TIEMPO PROMEDIO EN FILA COUNTER POR LINEA AEREA  
EN HORARIO AM**



**Gráfico N° 12**

**TIEMPO PROMEDIO EN FILA COUNTER POR LINEA AEREA  
EN HORARIO PM**



Las Tablas con el desglose de la información de los gráficos se encuentran en el Anexo Nº 2.

#### 4.1.3. Puestos Atendiendo.

Las tablas con el desglose de la información se encuentran en el Anexo Nº 3.

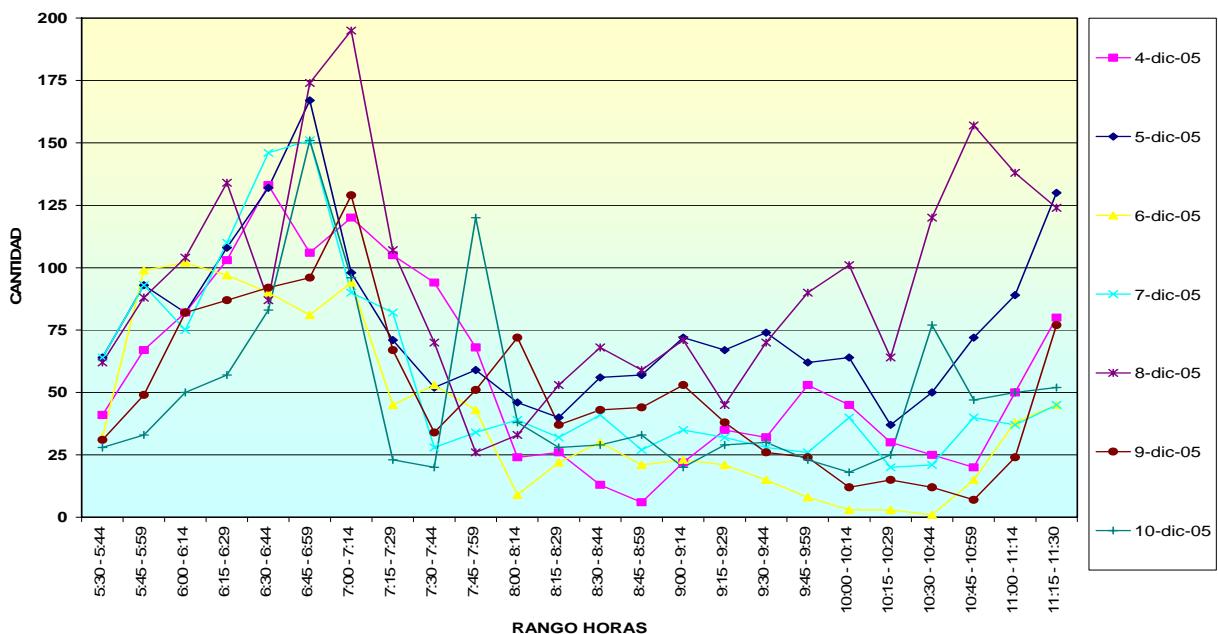
### 4.2. Proceso Policía Internacional.

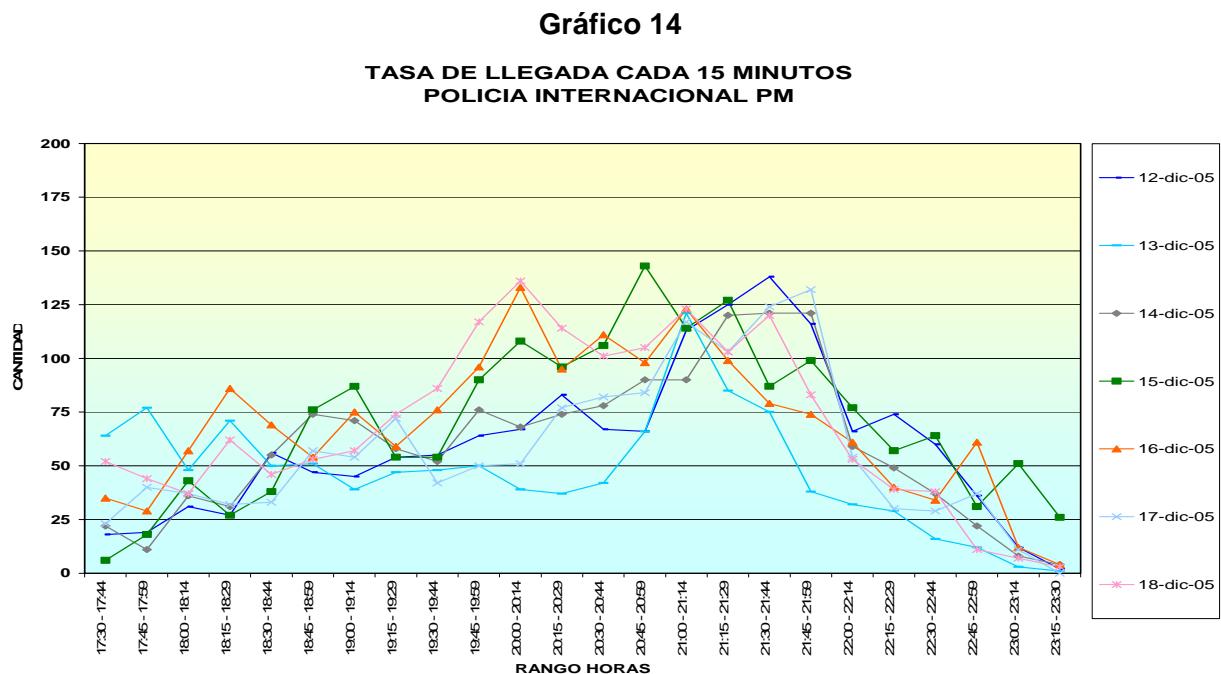
#### 4.2.1. Tasa de Llegada.

El Gráfico Nº 13 presenta la tasa de llegada cada 15 minutos AM y el Gráfico Nº 14 presenta la tasa de llegada cada 15 minutos PM.

Gráfico 13

#### TASA DE LLEGADA CADA 15 MINUTOS POLICIA INTERNACIONAL AM





Las Tablas con el desglose de la información de los gráficos se encuentran en el Anexo N° 4.

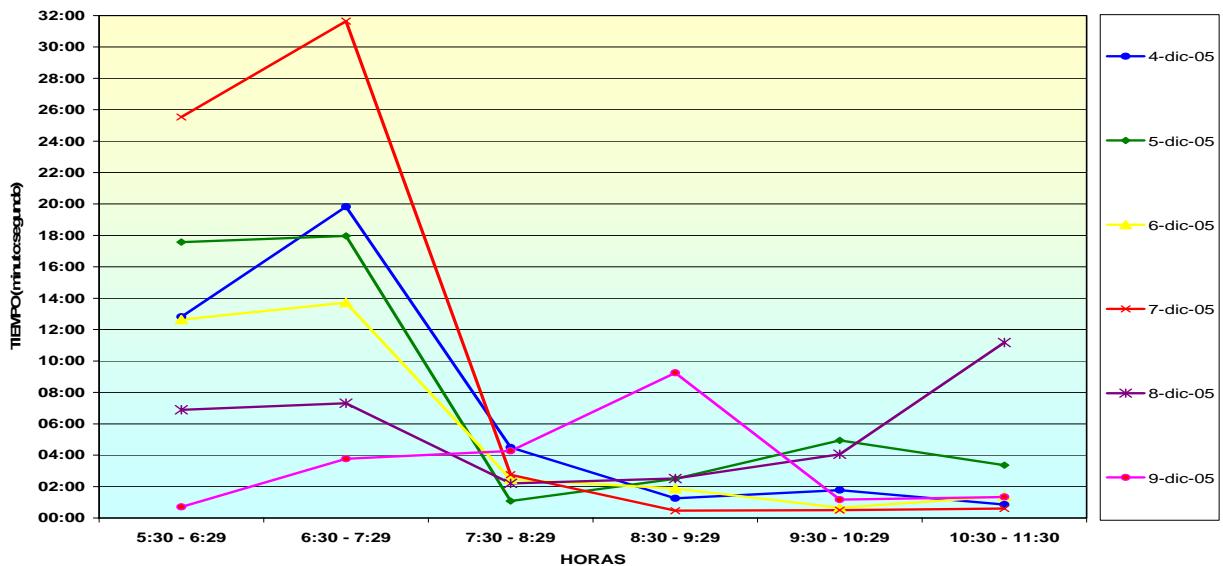
#### 4.2.2. Tiempo en Fila.

El Gráfico N° 15 presenta el tiempo promedio en fila AM y el Gráfico N° 16 el tiempo promedio en fila por hora AM.



Gráfico 16

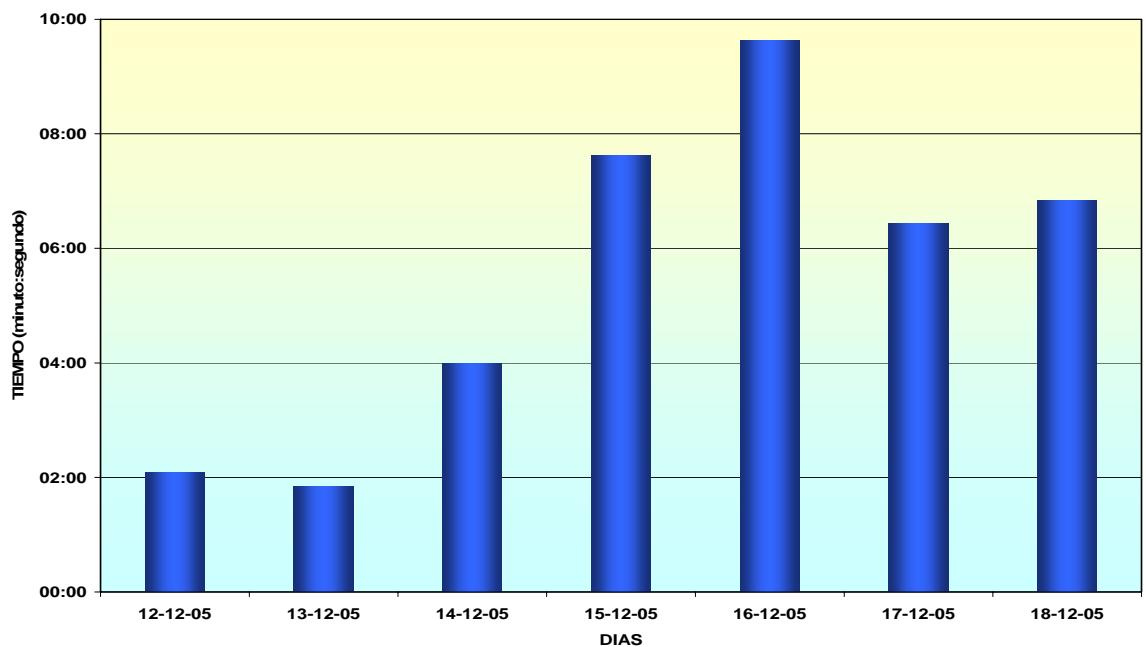
TIEMPO PROMEDIO EN FILA POR HORA  
POLICIA INTERNACIONAL AM



El Gráfico N° 17 presenta el tiempo promedio en fila PM y el Gráfico N° 18 el tiempo promedio en fila por hora PM.

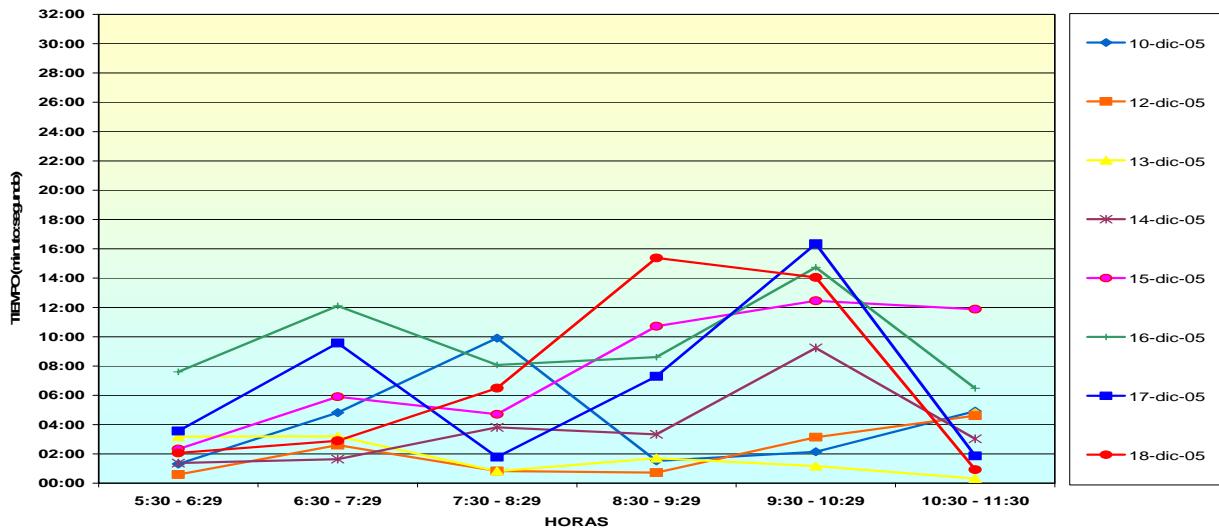
Gráfico 17

TIEMPO PROMEDIO EN FILA  
POLICIA INTERNACIONAL PM



**Gráfico 18**

**TIEMPO PROMEDIO EN FILA POR HORA  
POLICIA INTERNACIONAL PM**



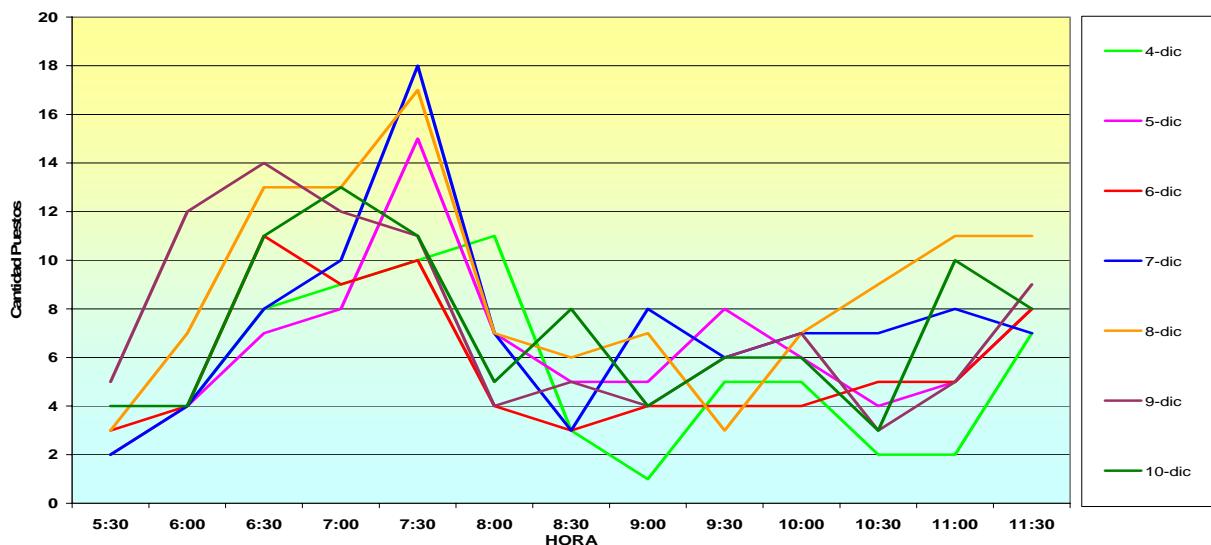
Las Tablas con el desglose de la información de los gráficos se encuentran en el Anexo N° 5.

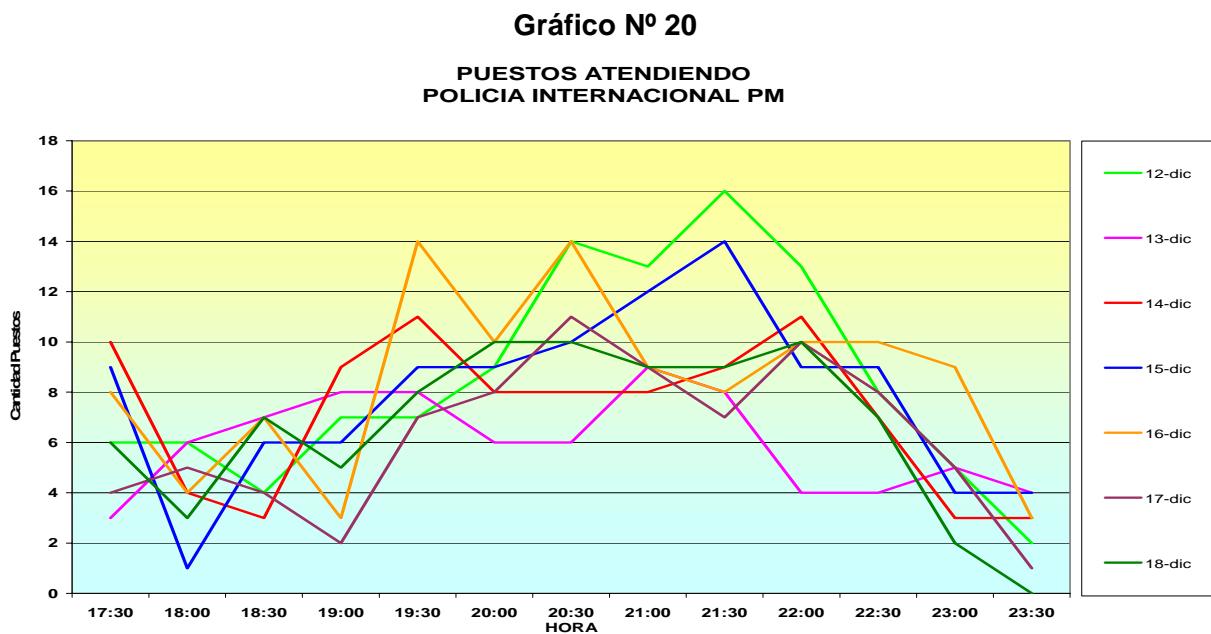
#### 4.2.3. Puestos Atendiendo.

En el Gráfico N° 19 se presenta la cantidad de puestos atendiendo en Policía Internacional para la medición AM. En el Gráfico N° 20 se presentan los puestos atendidos para la medición PM.

**Gráfico N° 19**

**PUESTOS ATENDIENDO  
POLICIA INTERNACIONAL AM**



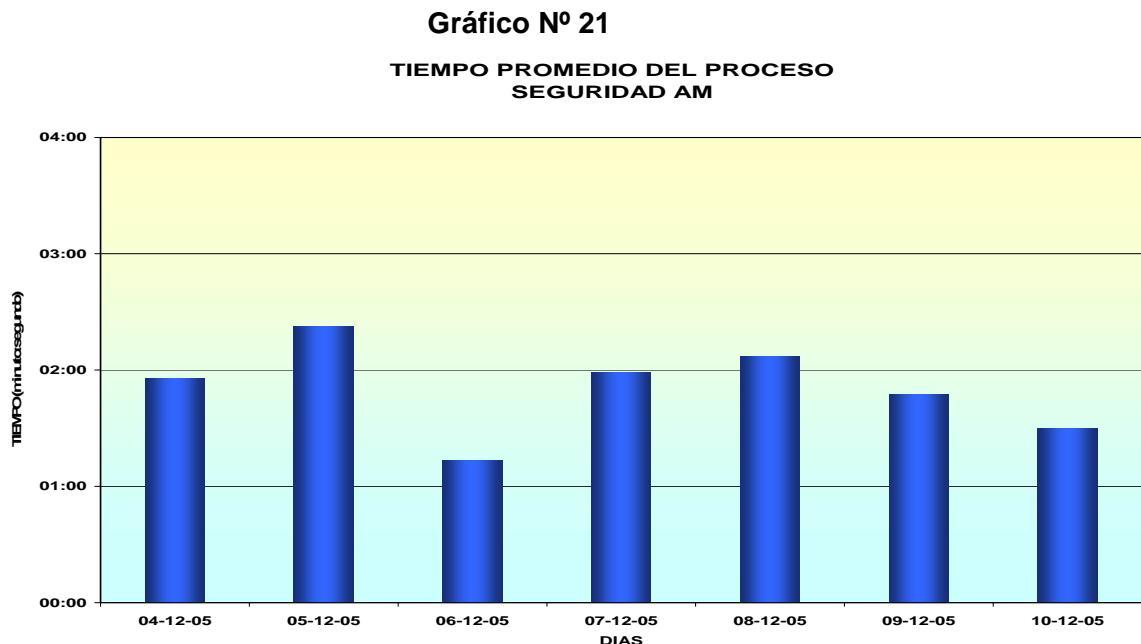


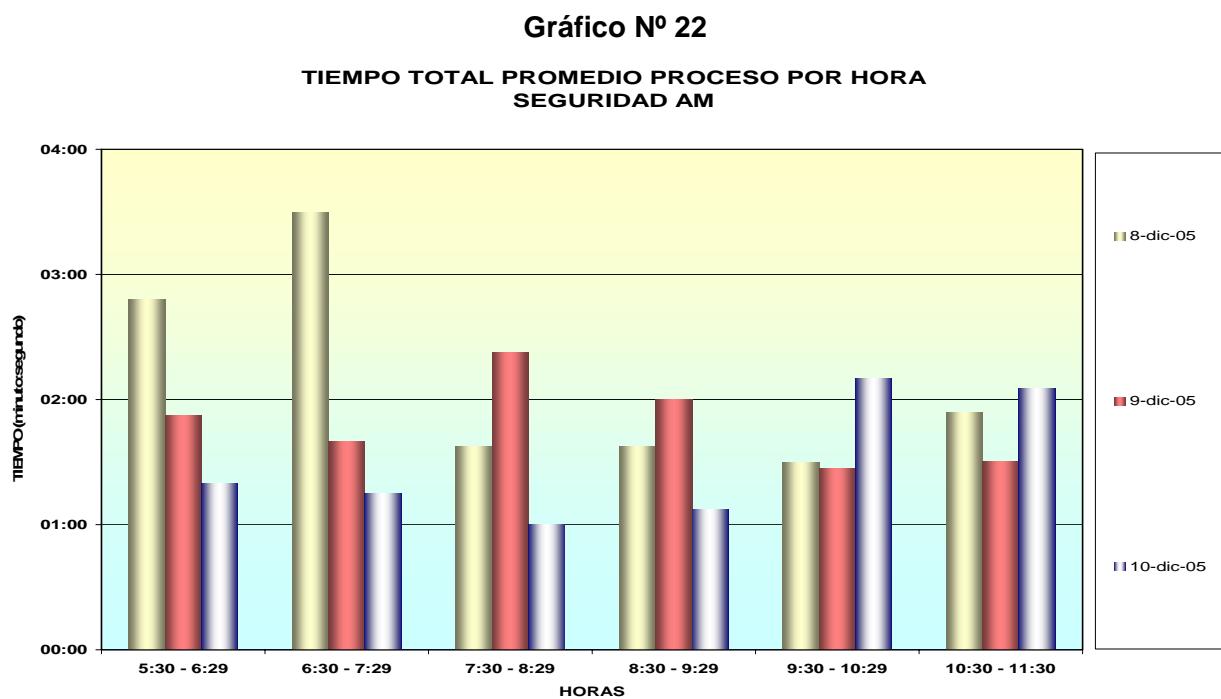
La tabla con el desglose de la información se encuentra en el Anexo N° 6.

#### 4.3. Proceso Seguridad.

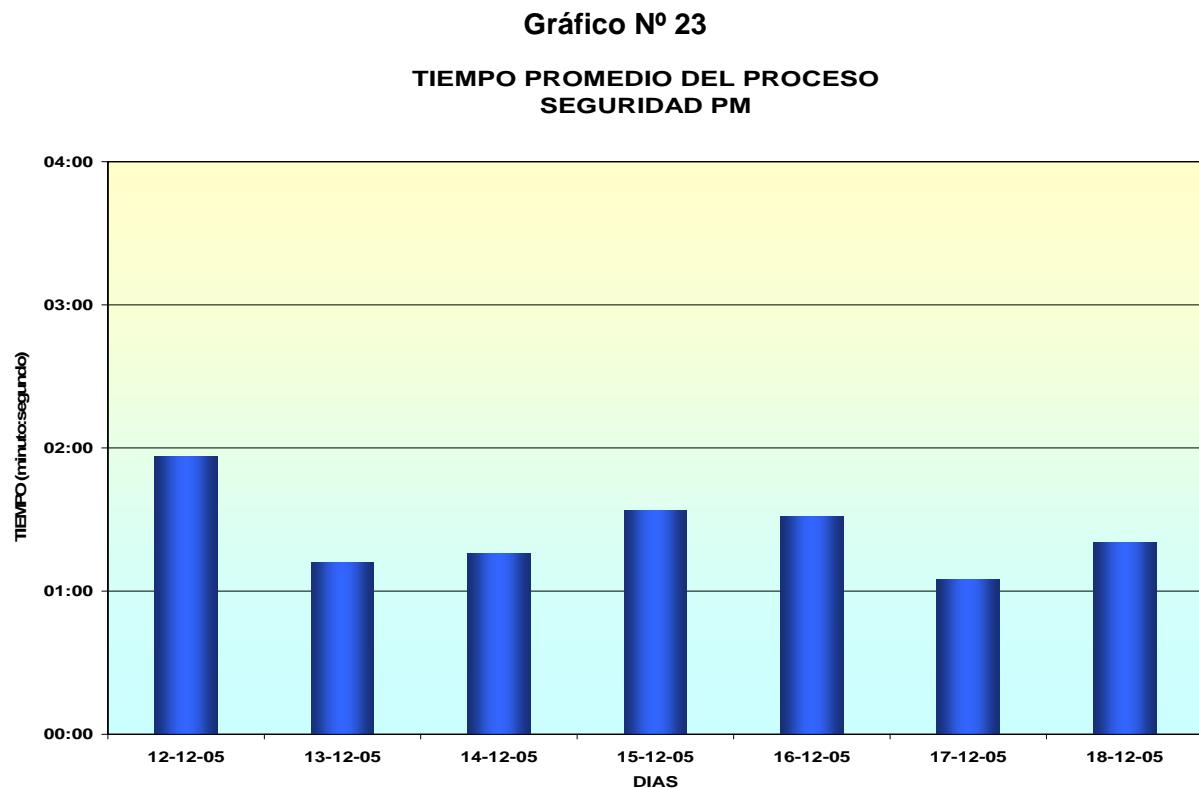
##### 4.3.1. Tiempo del Proceso.

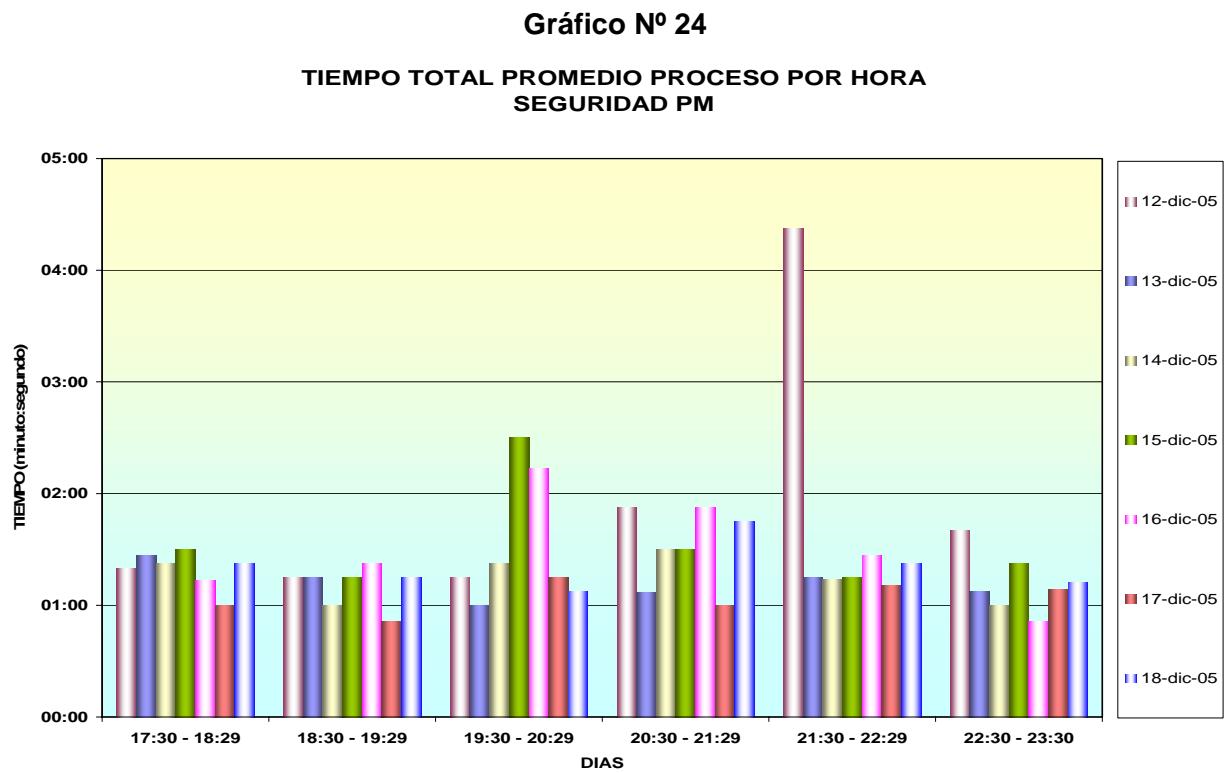
El Gráfico N° 21 presenta el tiempo promedio del Proceso de Seguridad AM y el Gráfico N° 22 el tiempo promedio por hora del proceso AM.





El Gráfico N° 23 presenta el tiempo promedio del Proceso de Seguridad PM y el Gráfico N° 24 el tiempo promedio por hora del proceso PM.





Las Tablas con el desglose de la información de los gráficos se encuentran en el Anexo N° 7.

#### 4.3.2. Puestos Atendiendo.

Las tablas con el desglose de la información se encuentran en el Anexo N° 8.

### 4.4. Proceso Embarque.

#### 4.4.1. Tiempo en la Fila.

El Gráfico N° 25 presenta el tiempo promedio del proceso embarque LAN en horario AM y el Gráfico N° 26 el tiempo promedio para vuelos LAN en horario PM.

Gráfico 25

TIEMPO PROMEDIO DE EMBARQUE  
LAN AM

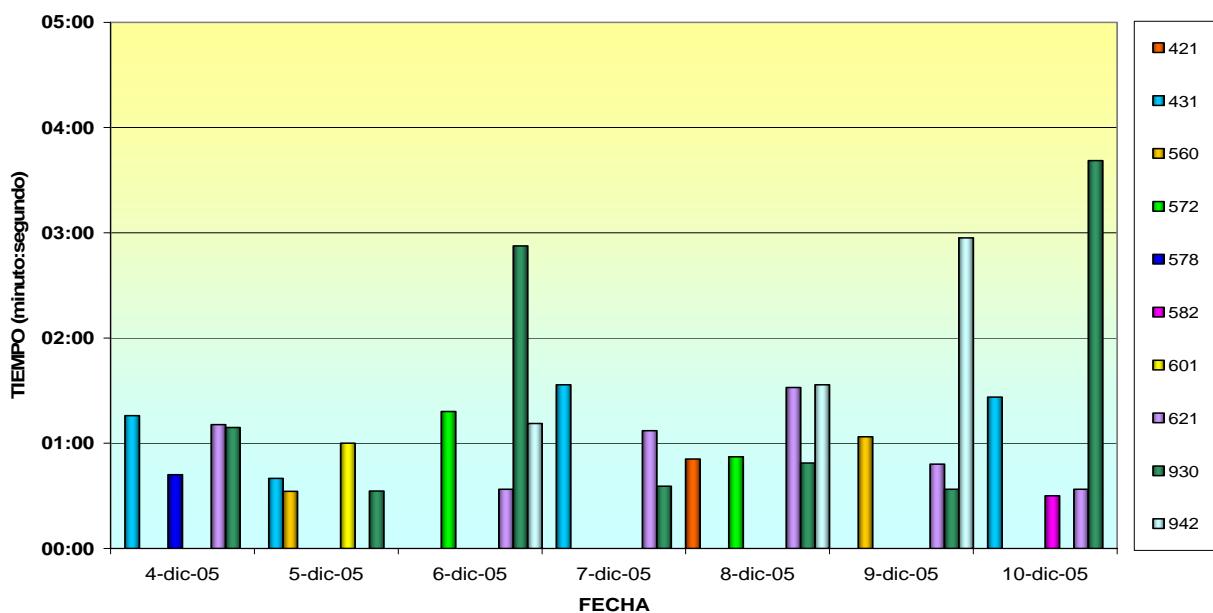
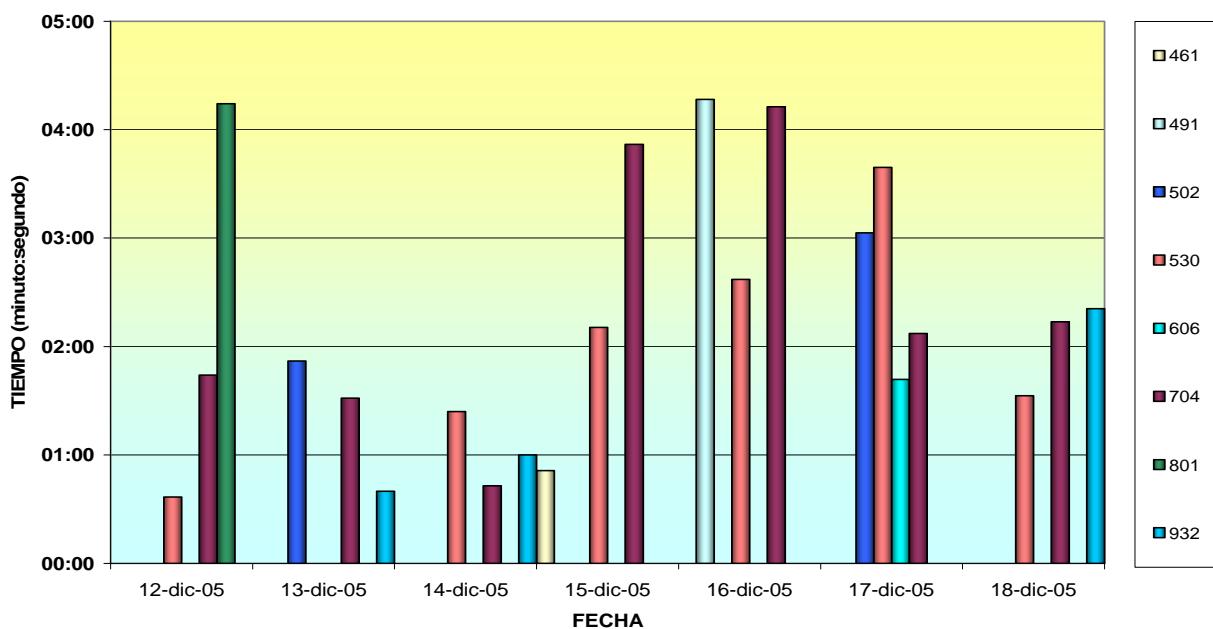


Gráfico 26

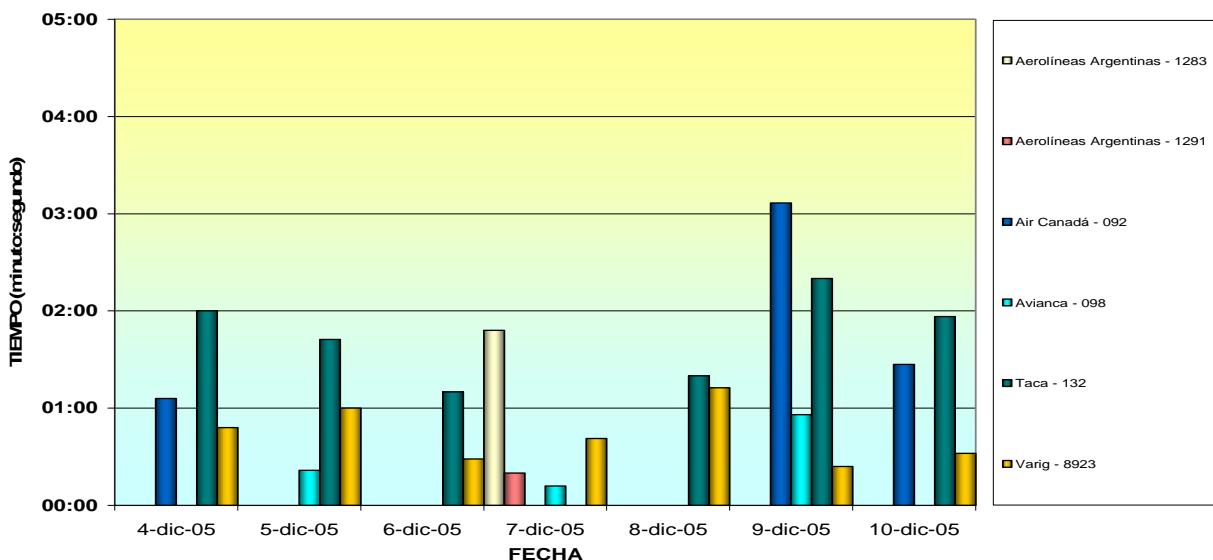
TIEMPO PROMEDIO DE EMBARQUE  
LAN PM



El Gráfico Nº 27 presenta el tiempo promedio del proceso embarque de otras aerolíneas en horario AM y el Gráfico Nº 28 el tiempo promedio para vuelos de otras aerolíneas en horario PM.

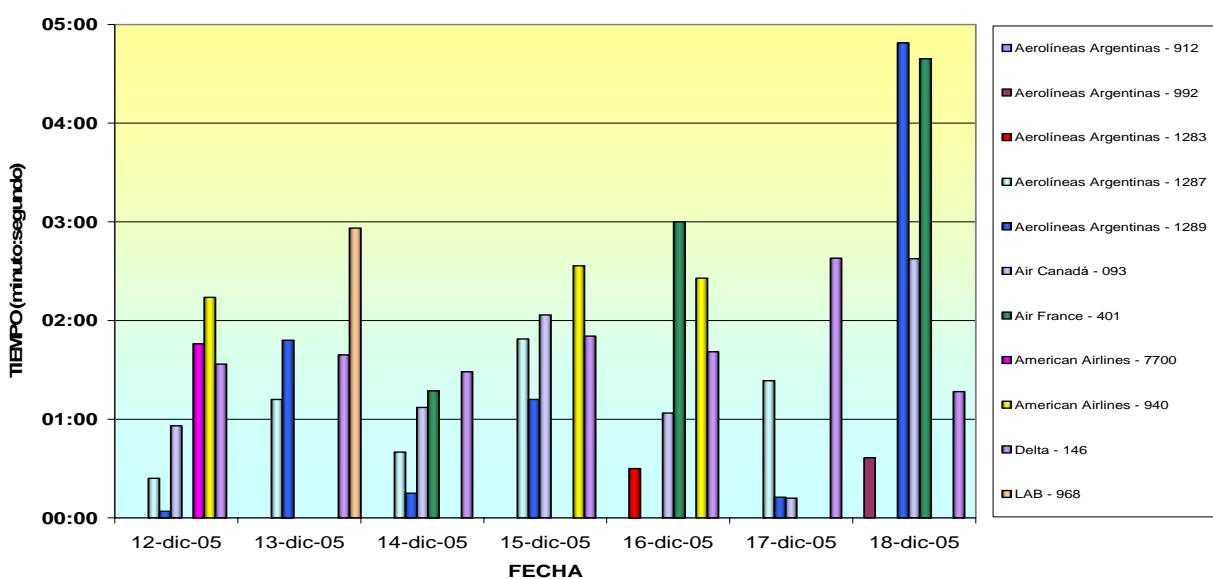
**Gráfico 27**

**TIEMPO PROMEDIO DE EMBARQUE  
OTRAS AEROLÍNEAS AM**



**Gráfico 28**

**TIEMPO PROMEDIO DE EMBARQUE  
OTRAS AEROLÍNEAS PM**



Las Tablas con el desglose de la información de los gráficos se encuentran en el Anexo Nº 9.

#### **4.4.2. Información Adicional.**

Las tablas con el desglose de la información se encuentran en el Anexo N° 10.

### **5. CONCLUSIONES.**

Las conclusiones que se presentan a continuación, se obtuvieron del análisis de la información obtenida en las mediciones realizadas en el Aeropuerto AMB y de la Información obtenida por los Analistas de Tiempo. Ver más información en el Anexo N° 11.

#### **5.1 Proceso Counters.**

La tasa máxima de llegada en 15 minutos en la mañana al Counter de LAN fue de 122 personas y en la tarde de 91 personas. Las tasas medias de llegada fueron 24 personas y 20 personas respectivamente.

En la mañana, el horario punta de llegada al Counter de LAN se extiende desde las 5:45 hasta las 6:44 horas. A las 5:30 de la mañana hubo en promedio 6 puestos atendiendo, a las 6:00 el promedio fue de 9 y a las 6:30 el promedio de puestos fue de 13. La tasa de llegada máxima en horario PM va desde las 17:30 hasta las 17:44 horas. En ese horario la cantidad de puestos atendiendo fue de 7.

El tiempo que tuvieron que esperar en la fila para ser atendidos por Counters en LAN en horario AM, fluctuó desde algunos segundos hasta un máximo de 46 min., el 5 de diciembre. El promedio de espera en la mañana fue de 8 min. En horario PM, el máximo fue de 44 min., el 18 de diciembre. El promedio medido PM fue de 7 min.

La tasa máxima de llegada en 15 minutos de otras Aerolíneas corresponde a Delta con 101 pasajeros, el 18 de diciembre. En la mañana la tasa máxima corresponde a Varig con 36 pasajeros.

La tasa de llegada máximas en horario AM a Counters de Aerolíneas Argentinas va desde las 9:00 hasta las 10:29 horas. A las 9:00 de la mañana el promedio de puesto atendiendo fue de 2, a las 9:30 el promedio fue de 3 y a las 10:00 el promedio de puestos fue de 4. La tasa de llegada máximas en horario PM a Counters de Aerolíneas Argentinas va desde las 17:45 hasta las 18:59 horas.

La tasa de llegada máxima a Counters de Delta y American Airlines va desde las 19:15 hasta las 19:59 horas. A las 19:30 el promedio de puestos atendiendo fue de 10.

El tiempo que tuvieron que esperar en la fila para ser atendidos por Counters en otras aerolíneas en horario AM, fluctuó desde algunos segundos hasta un máximo de 1 hora 27 min. (Taca), el 10 de diciembre. El promedio medido fue de 9 min. En horario PM, el tiempo que tuvieron que esperar en la fila para ser atendidos por Counters, fluctuó desde algunos segundos hasta un máximo de 2

horas 1 min., el 17 de diciembre (American Airlines). El promedio medido fue de 18 min.

En las filas de los vuelos de Delta Airlines, American Airlines y LAN a USA, se instalaron separadores para revisar en forma aleatoria el equipaje de los pasajeros. Por esta situación, los tiempos en fila de estos vuelos son en general mayores que el resto de los vuelos que no cuentan con revisión de equipaje.

Cada línea aérea actúa independientemente del resto, manejando su atención de acuerdo a sus propios procedimientos, por lo cual, sería conveniente que éstas coordinen sus operaciones, con el objetivo de mejorar la atención a los pasajeros.

### **5.2. Proceso Policía Internacional.**

La tasa de llegada promedio en 15 minutos es de 61 personas, con un máximo de 195 personas en la mañana y 143 en la tarde. El tiempo que tuvieron que esperar en la fila para ser atendidos por Policía Internacional es muy variable, fluctuando desde algunos segundos hasta un máximo de 39 min. 20 seg. Esto ocurrió el 7 de diciembre (AM). El promedio medido fue de 5 min. 40 seg.

Las mayores tasas de llegada en horario AM, a Policía Internacional ocurrieron entre las 6:00 hasta las 7:14 horas. Además, en ese horario se midieron las mayores esperas en fila. A las 6:00 de la mañana el promedio de puestos atendiendo fue de 6; a las 6:30 de la mañana el promedio fue de 10 y a las 7:00 de la mañana el promedio de puestos fue de 11. A las 7:30 horas se detectó el máximo de puestos atendiendo con un promedio de 13 puestos, horario que no corresponde al máximo de la tasa de llegada de pasajeros.

Las mayores tasas de llegada a Policía Internacional en horario PM se midieron entre las 20:00 y las 21:59 horas y en ese horario se encuentran algunos de los más altos tiempos en fila. A las 20:00 de la tarde, el promedio de puestos atendiendo fue de 9; a las 20:30 horas el promedio fue de 10; a las 21:00 horas el promedio de puestos fue de 10 y a las 21:30 horas el promedio fue de 10.

En el recinto existen 22 puestos de atención, pero como máximo hubo 18 funcionarios atendiendo, con un promedio de 7 funcionarios.

Las razones de los altos tiempos de espera son la insuficiencia de funcionarios y que la máxima asignación horaria del personal, no coincide con los horarios punta de llegada de pasajeros.

### **5.3. Proceso de Seguridad.**

El Proceso de Seguridad es secuencial con el de Policía Internacional, por lo que si Policía recibe muchos pasajeros, esta situación se traspasa a Seguridad.

El tiempo total del proceso de Seguridad fue en promedio de un minuto 51 segundos en la mañana y en la tarde fue de un minuto 25 segundos. Los tiempos máximos fueron de 11 minutos 29 segundos y 11 minutos,

respectivamente. Se puede observar que el tiempo promedio del proceso es inferior al de Policía Internacional y Counters.

El promedio de puestos atendiendo en horario AM fue de uno y el promedio en horario PM fue de dos.

En general, se observa un adecuado manejo de este proceso. Durante el periodo de medición se estaban instalando dos nuevas máquinas en seguridad, lo que debiera mejorar los tiempos de este proceso. Sin embargo se debe programar la cantidad de personal adecuado en horas punta.

#### **5.4. Proceso Embarque.**

El Proceso de embarque difiere mucho entre una línea aérea y otra. Hay líneas aéreas muy eficientes en este proceso y otras que distan mucho de esta realidad.

El tiempo que tuvieron que esperar los pasajeros en la fila LAN para ser embarcados, fluctuó desde algunos segundos hasta un máximo de 26 min. Esto ocurrió el 16 de diciembre (PM).

En promedio, el proceso de embarque de LAN en horario AM duró 21 minutos y en horario PM duró 27 minutos. El tiempo entre el primer llamado a los pasajeros de clase turista y el primer pasajero en ubicarse en la fila en horario AM, fluctuó desde algunos segundos hasta un máximo de 12 min. En horario PM fluctuó desde algunos segundos hasta un máximo de 14 min.

El tiempo que tuvieron que esperar los pasajeros en la fila en otras líneas aéreas para ser embarcados, fluctuó desde algunos segundos hasta un máximo de 15 min. Esto ocurrió el 16 de diciembre (PM).

En promedio el proceso de embarque de otras aerolíneas en horario AM duró 22 minutos y en horario PM duró 24 minutos. El tiempo entre el primer llamado a los pasajeros de clase turista y el primer pasajero en ubicarse en la fila en horario AM, fluctuó desde algunos segundos hasta un máximo de 6 min. En horario PM fluctuó desde algunos segundos hasta un máximo de 9 min.

En general, el proceso de embarque es bastante expedito.

#### **5.5. Conclusiones Generales.**

Se detectó una fuerte variabilidad en la tasa de llegada a Counters y Policía Internacional, lo que sumado a la insuficiencia de personal en horarios punta genera largos tiempos de espera a los pasajeros. En cambio, en Seguridad y Embarque los tiempos en fila son bastantes menores, salvo ocasiones puntuales.

Además, se detectó descoordinación entre Líneas Aéreas, Policía Internacional y Seguridad lo que agrava la situación anterior.

## **ANEXO N° 1**

### **TASA DE LLEGADA COUNTERS**

**RESUMEN TASA LLEGADA  
COUNTER LAN  
(Cantidad Pasajeros / 15 minutos)**

Fecha	Llegada Total	Llegada Promedio <sup>(1)</sup>	Llegadas entre 5:30 - 11:30 horas			
			Tasa Máxima		Tasa Mínima	
			Cantidad	Hora <sup>(2)</sup>	Cantidad	Hora <sup>(2)</sup>
4-dic-05	731	30	94	6:30 - 6:44	3	7:45 - 7:59
5-dic-05	653	27	73	5:45 - 5:59	1	10:00 - 10:14 ; 11:15 - 11:30
6-dic-05	491	20	77	6:30 - 6:44	0	10:15 - 10:29
7-dic-05	599	25	80	6:30 - 6:44	1	11:00 - 11:14
8-dic-05	670	28	122	6:00 - 6:14	0	10:00 - 10:29
9-dic-05	569	24	68	6:30 - 6:44	0	10:15 - 10:29 ; 10:45 - 10:59
10-dic-05	397	17	67	6:15 - 6:29	1	10:15 - 10:29 ; 11:00 - 11:14

Fecha	Llegada Total	Llegada Promedio <sup>(1)</sup>	Llegadas entre 17:30 - 23:30 horas			
			Tasa Máxima		Tasa Mínima	
			Cantidad	Hora <sup>(2)</sup>	Cantidad	Hora <sup>(2)</sup>
12-dic-05	501	23	48	21:00 - 21:14	0	22:30 - 22:59
13-dic-05	298	14	80	17:30 - 17:44	0	22:15 - 22:29
14-dic-05	377	17	44	18:15 - 18:29	0	22:00 - 22:59
15-dic-05	638	27	56	20:30 - 20:44	0	22:45 - 23:30
16-dic-05	491	22	86	17:30 - 17:44	0	22:00 - 22:29 ; 22:45 - 22:59
17-dic-05	411	18	43	17:30 - 17:44	0	22:45 - 23:14
18-dic-05	392	16	91	17:30 - 17:44	0	22:00 - 23:30

<sup>(1)</sup> Promedio en 15 minutos.

<sup>(2)</sup> Período donde se presenta el máximo o mínimo.

**TASA DE LLEGADA EN RANGO DE 15 MINUTOS**

**COUNTER LAN**

**AM: 5:30 - 11:30 horas**

Hora	4-dic-05	5-dic-05	6-dic-05	7-dic-05	8-dic-05	9-dic-05	10-dic-05
5:30 - 5:44	41	23	35	41	35	49	20
5:45 - 5:59	88	73	32	61	53	53	35
6:00 - 6:14	58	61	58	58	122	42	29
6:15 - 6:29	93	68	46	79	83	44	67
6:30 - 6:44	94	60	77	80	46	68	32
6:45 - 6:59	60	38	42	36	24	48	22
7:00 - 7:14	46	16	29	32	39	34	12
7:15 - 7:29	13	41	23	26	32	30	10
7:30 - 7:44	10	50	18	13	23	30	31
7:45 - 7:59	3	22	4	11	32	31	12
8:00 - 8:14	7	48	11	29	35	38	16
8:15 - 8:29	7	14	21	8	22	29	28
8:30 - 8:44	17	61	4	37	36	14	23
8:45 - 8:59	23	8	17	25	32	18	8
9:00 - 9:14	15	16	10	10	18	4	7
9:15 - 9:29	10	14	7	11	7	10	8
9:30 - 9:44	13	4	2	4	9	3	2
9:45 - 9:59	26	5	5	4	4	3	2
10:00 - 10:14	10	1	2	15	0	2	3
10:15 - 10:29	7	9	0	6	0	0	1
10:30 - 10:44	17	5	2	5	3	5	4
10:45 - 10:59	8	7	40	3	3	0	18
11:00 - 11:14	28	8	2	1	1	5	1
11:15 - 11:30	37	1	4	4	11	9	6
<b>Total</b>	731	653	491	599	670	569	397
<b>Promedio</b>	30	27	20	25	28	24	17
<b>Máximo</b>	94	73	77	80	122	68	67
<b>Mínimo</b>	3	1	0	1	0	0	1

**TASA DE LLEGADA EN RANGO DE 15 MINUTOS**

**COUNTER LAN**

**PM: 17:30 - 23:30 horas**

Hora	12-dic-05	13-dic-05	14-dic-05	15-dic-05	16-dic-05	17-dic-05	18-dic-05
17:30 - 17:44	30	80	19	48	86	43	91
17:45 - 17:59	35	21	26	32	30	15	27
18:00 - 18:14	30	13	33	47	21	30	10
18:15 - 18:29	26	9	44	32	26	25	28
18:30 - 18:44	16	4	40	26	25	13	18
18:45 - 18:59	15	17	14	28	27	24	19
19:00 - 19:14	21	19	23	39	19	15	30
19:15 - 19:29	24	14	14	15	35	22	23
19:30 - 19:44	22	20	11	29	52	19	32
19:45 - 19:59	29	9	13	47	31	29	18
20:00 - 20:14	32	18	27	46	41	21	36
20:15 - 20:29	37	15	22	33	31	15	14
20:30 - 20:44	40	9	27	56	30	32	17
20:45 - 20:59	32	29	28	27	18	21	9
21:00 - 21:14	48	2	13	25	5	14	6
21:15 - 21:29	22	9	8	43	2	10	6
21:30 - 21:44	8	4	11	22	9	16	6
21:45 - 21:59	25	4	4	17	2	13	2
22:00 - 22:14	4	1	0	7	0	16	0
22:15 - 22:29	5	0	0	10	0	3	0
22:30 - 22:44	0	1	0	9	1	15	0
22:45 - 22:59	0		0	0	0	0	0
23:00 - 23:14				0		0	0
23:15 - 23:30				0			0
<b>Total</b>	501	298	377	638	491	411	392
<b>Promedio</b>	23	14	17	27	22	18	16
<b>Máximo</b>	48	80	44	56	86	43	91
<b>Mínimo</b>	0	0	0	0	0	0	0

**RESUMEN TASA LLEGADA  
COUNTER OTRAS AEROLINEAS  
(Cantidad Pasajeros / 15 minutos)**

Llegadas entre 5:30 - 11:30 horas							
Aerolínea	Fecha	Llegada Total	Llegada Promedio <sup>(1)</sup>	Tasa Máxima		Tasa Mínima	
				Cantidad	Hora <sup>(2)</sup>	Cantidad	Hora <sup>(2)</sup>
Air Canadá	4-dic-05	96	11	30	9:15 - 9:29	0	10:30 - 10:59
Aerolíneas Argentinas	4-dic-05	66	8	32	9:30 - 9:44	0	10:45-10:59 ; 11:15-11:30
Taca	4-dic-05	60	10	20	6:00 - 6:14	1	6:45 - 6:59
Avianca	5-dic-05	84	9	27	5:30 - 5:44	0	6:45 - 7:44
Air Canadá	5-dic-05	80	9	18	8:45-8:59 ; 9:15-9:29	0	10:30 - 10:59
Taca	5-dic-05	92	13	29	5:45 - 5:59	0	7:00 - 7:14
Aerolíneas Argentinas	5-dic-05	63	6	18	10:00 - 10:14	0	10:45 - 10:59
Varig	5-dic-05	62	31	34	11:00 - 11:14	28	11:15 - 11:30
Taca	6-dic-05	76	11	22	5:45 - 5:59	0	7:00 - 7:14
Aerolíneas Argentinas	6-dic-05	28	3	7	9:15 - 9:29	0	9:00-9:14 ; 11:15-11:30
Varig	7-dic-05	78	26	36	11:00 - 11:14	16	10:45 - 10:59
Aerolíneas Argentinas	7-dic-05	66	7	22	9:00 - 9:14	0	9:15-9:29;10:45-10:59;11:15-11:30
Taca	7-dic-05	83	14	32	6:00 - 6:14	2	6:45 - 6:59
Avianca	7-dic-05	67	8	23	6:00 - 6:14	0	7:15 - 7:29
Air Canadá	7-dic-05	71	8	21	9:15 - 9:29	1	10:00-10:14 ; 10:30-10:44
Aerolíneas Argentinas	8-dic-05	201	13	35	9:30 - 9:44	2	7:45-7:59;10:30-10:44;11:15-11:30
Air Madrid	8-dic-05	148	13	25	10:00 - 10:14	1	11:15 - 11:30
Taca	8-dic-05	91	18	29	6:00 - 6:14	1	6:30 - 6:44
Aerolíneas Argentinas	9-dic-05	65	7	15	9:30 - 9:44	0	11:15 - 11:30
Air Canadá	9-dic-05	61	7	15	9:30 - 9:44	0	10:30 - 10:44
Avianca	9-dic-05	51	6	20	5:45 - 5:59	0	6:30 - 7:29
Taca	9-dic-05	55	9	16	5:45 - 5:59	0	6:45 - 6:59
Aerolíneas Argentinas	10-dic-05	54	5	16	10:15 - 10:29	0	9:00-9:14;11:00-11:14
Tam	10-dic-05	39	6	26	11:15 - 11:30	0	9:45 - 10:44
Air Canadá	10-dic-05	44	7	17	9:15 - 9:29	0	9:45 - 9:59
Taca	10-dic-05	55	8	25	5:30 - 5:44	0	6:45 - 6:59

<sup>(1)</sup> Promedio en 15 minutos.

<sup>(2)</sup> Período donde se presenta el máximo o mínimo.

**RESUMEN TASA LLEGADA  
COUNTER OTRAS AEROLÍNEAS  
(Cantidad Pasajeros / 15 minutos)**

Llegadas entre 17:30 - 23:30 horas							
Aerolínea	Fecha	Llegada Total	Llegada Promedio <sup>(1)</sup>	Tasa Máxima		Tasa Mínima	
				Cantidad	Hora <sup>(2)</sup>	Cantidad	Hora <sup>(2)</sup>
Aerolíneas Argentinas	12-dic-05	34	3	12	18:00 - 18:14	0	19:00-19:14;19:45-20:14
Delta	12-dic-05	166	14	36	19:45 - 19:59	0	21:30 - 22:14
American	12-dic-05	268	17	54	20:45 - 20:59	0	22:30 - 23:14
American	13-dic-05	242	15	48	20:15 - 20:29	0	22:30 - 23:14
Delta	13-dic-05	182	15	49	19:15 - 19:29	0	21:00 - 22:14
Aerolíneas Argentinas	13-dic-05	75	8	17	18:30 - 18:44	0	19:30 - 19:59
Delta	14-dic-05	99	10	18	19:15 - 19:29	3	21:00 - 21:29
American	14-dic-05	274	17	40	20:30 - 20:44	0	22:15-22:44 ; 23:00-23:14
Aerolíneas	14-dic-05	85	7	22	18:30 - 18:44	0	20:00 - 20:14
Aeroméxico	14-dic-05	25	4	9	22:45 - 22:59	0	23:00 - 23:30
Aerolíneas Argentinas	15-dic-05	80	8	21	18:15 - 18:44	0	19:45 - 19:59
Delta	15-dic-05	146	13	76	19:30 - 19:44	0	22:00 - 22:14
American Airlines	15-dic-05	326	22	60	19:30 - 19:44	0	22:30 - 23:14
American Airlines	16-dic-05	269	18	75	19:30 - 19:44	0	22:30 - 23:14
Delta	16-dic-05	242	17	49	19:30 - 19:44	0	22:45 - 22:59
Aerolíneas Argentinas	16-dic-05	82	6	14	18:45 - 18:59	0	20:00 - 20:59
Aeroméxico	16-dic-05	27	5	14	22:00 - 22:14	0	23:15 - 23:30
Aeroméxico	17-dic-05	11	1	6	22:30 - 22:44	0	20:30 - 22:29 ; 22:45 - 23:14
Delta	17-dic-05	149	11	34	19:15 - 19:29	0	22:00 - 22:29
American Airlines	17-dic-05	207	13	61	19:30 - 19:44	0	22:45 - 23:30
Aerolíneas Argentinas	17-dic-05	61	8	22	18:15 - 18:29	0	19:00 - 19:14
Delta	18-dic-05	246	18	101	19:30 - 19:44	0	22:45 - 22:59
Aerolíneas Argentinas	18-dic-05	49	4	12	17:45 - 17:59	0	19:00 - 20:14
American Miami	18-dic-05	185	12	68	19:15 - 19:29	0	21:30 - 21:44 ; 22:45 - 23:14
American Airlines Dallas	18-dic-05	207	16	93	19:15 - 19:29	0	19:30 - 19:44 ; 22:00 - 22:14

(1) Promedio en 15 minutos.

(2) Período donde se presenta el máximo o mínimo.

**ANEXO N° 2**  
**TIEMPO EN FILA COUNTERS**

**TIEMPO EN FILA COUNTER LAN  
EN HORARIO AM  
(hora:minuto)**

<b>Fecha</b>	<b>Resultados</b>	<b>LAN 1</b>	<b>LAN 2</b>	<b>LAN 3</b>
<b>4-dic-05</b>	Promedio Máximo Mínimo Desviación Estándar		0:20 0:45 0:01 0:12	
<b>5-dic-05</b>	Promedio Máximo Mínimo Desviación Estándar	0:18 0:46 0:00 0:11	0:12 0:33 0:01 0:07	
<b>6-dic-05</b>	Promedio Máximo Mínimo Desviación Estándar	0:11 0:28 0:01 0:07	0:10 0:24 0:00 0:07	
<b>7-dic-05</b>	Promedio Máximo Mínimo Desviación Estándar	0:07 0:35 0:00 0:08	0:02 0:10 0:00 0:02	
<b>8-dic-05</b>	Promedio Máximo Mínimo Desviación Estándar	0:08 0:34 0:02 0:07	0:19 0:44 0:03 0:14	0:02 0:09 0:00 0:03
<b>9-dic-05</b>	Promedio Máximo Mínimo Desviación Estándar	0:02 0:09 0:00 0:02	0:03 0:11 0:00 0:03	0:02 0:11 0:00 0:02
<b>10-dic-05</b>	Promedio Máximo Mínimo Desviación Estándar	0:04 0:12 0:00 0:03	0:06 0:23 0:00 0:06	0:04 0:15 0:00 0:04

**TIEMPO EN FILA COUNTER LAN  
EN HORARIO PM  
(hora:minuto)**

<b>Fecha</b>	<b>Resultados</b>	<b>LAN 1</b>	<b>LAN 2</b>	<b>LAN 3</b>
<b>12-dic-05</b>	Promedio Máximo Mínimo Desviación Estándar	0:04 0:24 0:00 0:05	0:02 0:22 0:00 0:04	0:01 0:05 0:00 0:01
<b>13-dic-05</b>	Promedio Máximo Mínimo Desviación Estándar		0:03 0:12 0:00 0:03	0:00 0:06 0:00 0:01
<b>14-dic-05</b>	Promedio Máximo Mínimo Desviación Estándar	0:05 0:18 0:00 0:05	0:03 0:10 0:00 0:02	0:01 0:03 0:00 0:01
<b>15-dic-05</b>	Promedio Máximo Mínimo Desviación Estándar	0:11 0:29 0:00 0:09	0:11 0:31 0:00 0:07	0:05 0:18 0:01 0:04
<b>16-dic-05</b>	Promedio Máximo Mínimo Desviación Estándar		0:10 0:32 0:00 0:09	0:05 0:15 0:00 0:03
<b>17-dic-05</b>	Promedio Máximo Mínimo Desviación Estándar	0:03 0:09 0:00 0:02	0:05 0:30 0:00 0:05	0:02 0:11 0:00 0:02
<b>18-dic-05</b>	Promedio Máximo Mínimo Desviación Estándar	0:33 0:44 0:08 0:11	0:14 0:32 0:00 0:08	0:10 0:33 0:00 0:07

**TIEMPO EN FILA COUNTER AEROLINEAS  
EN HORARIO AM  
(hora:minuto)**

Fecha	Resultados	Aerolíneas						
		Aerolíneas Argentinas	Air Canadá	Air Madrid	Avianca	Taca	Tam	Varig
4-dic-05	Promedio	0:22	0:05			0:07		
	Máximo	0:47	0:15			0:15		
	Mínimo	0:00	0:00			0:00		
	Desviación Estándar	0:10	0:04			0:03		
5-dic-05	Promedio	0:08	0:01		0:29	0:17		0:10
	Máximo	0:18	0:05		0:49	0:34		0:16
	Mínimo	0:00	0:00		0:18	0:05		0:00
	Desviación Estándar	0:05	0:01		0:07	0:06		0:05
6-dic-05	Promedio	0:00				0:07		
	Máximo	0:01				0:19		
	Mínimo	0:00				0:00		
	Desviación Estándar	0:00				0:04		
7-dic-05	Promedio	0:03	0:02		0:11	0:17		0:10
	Máximo	0:10	0:08		0:27	0:32		0:30
	Mínimo	0:00	0:00		0:00	0:00		0:00
	Desviación Estándar	0:04	0:02		0:09	0:08		0:07
8-dic-05	Promedio	0:01		0:18		0:13		
	Máximo	0:32		0:25		0:28		
	Mínimo	0:00		0:10		0:00		
	Desviación Estándar	0:03		0:03		0:08		
9-dic-05	Promedio	0:03	0:00		0:19	0:03		
	Máximo	0:12	0:03		0:38	0:10		
	Mínimo	0:00	0:00		0:00	0:00		
	Desviación Estándar	0:04	0:00		0:13	0:03		
10-dic-05	Promedio	0:01	0:04			0:43	0:06	
	Máximo	0:07	0:13			1:27	0:21	
	Mínimo	0:00	0:00			0:00	0:00	
	Desviación Estándar	0:01	0:04			0:16	0:06	

**TIEMPO EN FILA COUNTER AEROLINEAS  
EN HORARIO PM  
(hora:minuto)**

Fecha	Resultados	Aerolíneas			
		Aerolíneas Argentinas	Aeroméxico	American Airlines	Delta
12-dic-05	Promedio	0:01		0:22	0:38
	Máximo	0:10		0:58	1:03
	Mínimo	0:00		0:01	0:00
	Desviación Estándar	0:02		0:10	0:16
13-dic-05	Promedio	0:09		0:05	0:30
	Máximo	0:43		0:20	0:46
	Mínimo	0:00		0:00	0:00
	Desviación Estándar	0:06		0:05	0:12
14-dic-05	Promedio	0:04	0:03	0:07	0:04
	Máximo	0:17	0:13	0:19	0:20
	Mínimo	0:00	0:00	0:00	0:00
	Desviación Estándar	0:04	0:04	0:05	0:03
15-dic-05	Promedio	0:05		0:18	0:30
	Máximo	0:21		0:35	0:56
	Mínimo	0:00		0:01	0:00
	Desviación Estándar	0:05		0:08	0:18
16-dic-05	Promedio	0:04	0:01	0:33	0:16
	Máximo	0:15	0:05	0:54	0:45
	Mínimo	0:00	0:00	0:11	0:04
	Desviación Estándar	0:03	0:01	0:13	0:10
17-dic-05	Promedio	0:09	0:00	1:24	0:32
	Máximo	0:21	0:00	2:01	0:54
	Mínimo	0:00	0:00	0:02	0:00
	Desviación Estándar	0:05	0:00	0:29	0:13
18-dic-05	Promedio	0:09		0:31	0:27
	Máximo	0:18		1:10	0:59
	Mínimo	0:00		0:00	0:00
	Desviación Estándar	0:04		0:15	0:18

## **ANEXO N° 3**

### **PUESTOS ATENDIENDO COUNTERS**

**COUNTER : PUESTOS ATENDIENDO - Medición AM**

Fecha	04/12/2005			
Línea Aérea	LAN	Air Canada	Aerolineas Argentinas	TACA
Hora inicio medición	5:30	8:51	9:33	5:30
Hora término medición	11:30	10:50	11:23	6:50
<b>Hora</b>	<b>Cantidad Puestos Atendiendo</b>	<b>Cantidad Puestos Atendiendo</b>	<b>Cantidad Puestos Atendiendo</b>	<b>Cantidad Puestos Atendiendo</b>
5:30	4			4
6:00	9			5
6:30	10			6
7:00	10			
7:30	11			
8:00	10			
8:30	2			
9:00	4	2		
9:30	6	3	3	
10:00	3	3	5	
10:30	5	1	5	
11:00	5		5	
11:30	6			
12:00				
Hora Comienzo de atención	5:15	8:51	9:33	4:30
Hora Término de atención	No cierran el counter	10:50	11:23	6:50
Cantidad de pasajeros con que se cierra el vuelo	1243	96	61	135
Vuelo Nº 1	Vuelo 601 = 191			
Vuelo Nº 2	Vuelo 960 = 110			
Vuelo Nº 3	Vuelo 750= 192			
Vuelo Nº 4	Vuelo 634= 184			
Vuelo Nº 5	Vuelo 578= 127			
Vuelo Nº 6	Vuelo 621= 94			
Vuelo Nº 7	Vuelo 431= 97			
Vuelo Nº 8	Vuelo 930= 93			
Vuelo Nº 9	Vuelo 942= 155			
Promedio	7	2	5	5
Máximo	11	3	5	6
Mínimo	2	1	3	4
Desviación Estandar	3.1	1.0	1.0	1.0

**Observaciones:**

- a) Los vuelos de Air Canada y Aerolíneas Argentinas fueron medidos desde el inicio hasta el final de la atención en counters.
- b) En los vuelos de LAN y Taca, la atención en counter se inicio con anterioridad a las 5:30, horario en el cual comenzaba la medición. En Taca la medición si se realizó hasta el cierre de estos counters. En LAN no cerraron los counters.

COUNTER : PUESTOS ATENDIENDO - Medición AM

Fecha	05/12/2005					
Línea Aérea	Avianca	Air Canada	TACA	LAN	Aerolíneas Argentinas	VARIG
Hora inicio medición	5:30	8:45	5:30	5:30	9:00	11:11
Hora término medición	7:33	10:45	7:00	11:30	11:30	11:30
<b>Hora</b>	<b>Cantidad Puestos Atendiendo</b>					
5:30	3		3	8		
6:00	4		3	9		
6:30	3		3	12		
7:00	2		3	13		
7:30	4			8		
8:00				10		
8:30				10		
9:00		2		10	1	
9:30		3		7	4	
10:00		3		9	2	
10:30		3		3	3	
11:00				3	2	4
11:30				1	2	5
12:00						
<b>Hora Comienzo de atención</b>	<b>4:50</b>	<b>8:45</b>	<b>4:30</b>	<b>5:00</b>	<b>9:00</b>	<b>11:11</b>
<b>Hora Término de atención</b>	<b>7:33</b>	<b>10:45</b>	<b>7:00</b>	<b>11:30</b>	<b>11:30</b>	<b>No cierra</b>
<b>Cantidad de pasajeros con que se cierra el vuelo</b>	<b>133</b>	<b>80</b>	<b>109</b>	<b>1226</b>	<b>75</b>	
Vuelo Nº 1				Vuelo 952= 76		
Vuelo Nº 2				Vuelo 960= 131		
Vuelo Nº 3				Vuelo 750= 79		
Vuelo Nº 4				Vuelo 634= 169		
Vuelo Nº 5				Vuelo 601= 114		
Vuelo Nº 6				Vuelo 621= 142		
Vuelo Nº 7				Vuelo 900= 132		
Vuelo Nº 8				Vuelo 560= 176		
Vuelo Nº 9				Vuelo 930= 107		
Vuelo Nº 10				Vuelo 431= 100		
Promedio	3	3	3	8	2	5
Máximo	4	3	3	13	4	5
Mínimo	2	2	3	1	1	4
Desviación Estandar	0.8	0.5	0.0	3.6	1.0	0.7

Observaciones:

- a) Los vuelos de Air Canada y Aerolíneas Argentinas fueron medidos desde el inicio hasta el final de la atención en counters.
- b) En los vuelos de LAN, Avianca y Taca, la atención en counter se inicio con anterioridad a las 5:30, horario en el cual comenzaba la medición. Pero, la medición si se realizó hasta el cierre de counters de Avianca y Taca.
- c) LAN y Varig al término de la medición, aún no cerraba sus counters.

**COUNTER : PUESTOS ATENDIENDO - Medición AM**

Fecha	06/12/2005			
Línea Aérea	TACA	Aerolíneas Argentinas	LAN 1	LAN 2
Hora inicio medición	5:30	9:00	5:30	5:30
Hora término medición	7:00	11:30	7:54	11:30
<b>Hora</b>	<b>Cantidad Puestos Atendiendo</b>	<b>Cantidad Puestos Atendiendo</b>	<b>Cantidad Puestos Atendiendo</b>	<b>Cantidad Puestos Atendiendo</b>
5:30	2		3	5
6:00	2		4	7
6:30	2		4	8
7:00	2		6	4
7:30			4	6
8:00				4
8:30				6
9:00		2		4
9:30		2		3
10:00		3		2
10:30		2		2
11:00		2		5
11:30		2		6
12:00				
Hora Comienzo de atención	4:30	9:00	5:30	5:15
Hora Término de atención	7:00	11:40	7:54	No cierra
Cantidad de pasajeros con que se cierra el vuelo	92	21	331	634
Vuelo Nº 1			vuelo 601 = 158	vuelo 900 = 125
Vuelo Nº 2			vuelo 572 = 173	vuelo 505 = 47
Vuelo Nº 3				vuelo 750 = 132
Vuelo Nº 4				vuelo 621 = 122
Vuelo Nº 5				vuelo 431 = 105
Vuelo Nº 6				vuelo 930 = 103
Promedio	2	2	4	5
Máximo	2	3	6	8
Mínimo	2	2	3	2
Desviación Estandar	0.0	0.4	1.1	1.8

**Observaciones:**

- a) Los vuelos LAN 1 fueron medidos desde el comienzo de la atención de counter hasta que esta finalizó.
- b) En los vuelos de LAN 2 y Taca, la atención en counter se inicio con anterioridad a las 5:30, horario en el cual comenzaba la medición. Pero, la medición si se realizó hasta el cierre de counters en Taca. En el caso de LAN 2 estos counters no cerraron.
- c) Aerolíneas Argentinas al término de la medición aún no cerraba sus counters.

COUNTER : PUESTOS ATENDIENDO - Medición AM

Fecha	07/12/2005						
Línea Aérea	VARIG	Aerolíneas Argentinas	LAN	TACA Vuelo 132	AVIANCA	AIR CANADA	LAN
Hora inicio medición	10:52	9:00	5:30	5:30	5:30	8:51	5:30
Hora término medición	11:30	11:15	11:30	6:55	7:15	10:45	7:38
Hora	Cantidad Puestos Atendiendo						
5:30			3	3	4		4
6:00			4	3	3		5
6:30			4	3	2		9
7:00			5		2		13
7:30			4				10
8:00			6				
8:30			6				
9:00		2	6			3	
9:30		1	3			3	
10:00		2	2			1	
10:30		3	3			2	
11:00	5	1	2				
11:30	5		6				
12:00							
Hora Comienzo de atención	10:52	9:00	5:15	4:30	5:00	8:51	5:05
Hora Término de atención	No cierra	11:15	No cierra	6:55	7:15	10:45	7:38
Cantidad de pasajeros con que se cierra el vuelo		61	523	132	102	79	695
Vuelo Nº 1			vuelo 601 = 181				vuelo 505 = 166
Vuelo Nº 2			vuelo 960 = 102				vuelo 952 = 71
Vuelo Nº 3			vuelo 621 = 125				vuelo 750 = 181
Vuelo Nº 4			vuelo 930 = 115				vuelo 634 = 158
Promedio	5	2	4	3	3	2	8
Máximo	5	3	6	3	4	3	13
Mínimo	5	1	2	3	2	1	4
Desviación Estandar	0.0	0.8	1.5	0.0	1.0	1.0	3.7

Observaciones:

- a) Los vuelos de Air Canada y Aerolíneas Argentinas fueron medidos desde el inicio hasta el final de la atención en counters.
- b) En los vuelos de Avianca, LAN y Taca, la atención en counter se inicio con anterioridad a las 5:30, horario en el cual comenzaba la medición. Pero, la medición si se realizó hasta el cierre de estos counters. Solamente, un LAN al término de la medición aún no cerraba sus counters.
- c) Varig al término de la medición, aún no cerraba sus counters.

COUNTER : PUESTOS ATENDIENDO - Medición AM

Fecha	08/12/2005					
Línea Aérea	LAN 2	LAN 3	Aerolíneas Argentinas	AIR MADRID	TACA	LAN 1
Hora inicio medición	5:30	9:53	7:57	8:55	5:30	5:30
Hora término medición	7:32	11:30	11:30	11:25	6:41	9:50
Hora	Cantidad Puestos Atendiendo					
5:30	0				3	11
6:00	1				2	10
6:30	3				3	12
7:00	5					10
7:30	1					12
8:00			2			7
8:30			2			7
9:00			2	2		7
9:30			5	5		7
10:00		1	5	5		
10:30		1	5	6		
11:00		2	1	3		
11:30		3	1			
12:00						
Hora Comienzo de atención	5:45	10:05	7:57	8:55	4:00	5:00
Hora Término de atención	7:32	No cierra	No cierra	11:25	6:41	9:50
Cantidad de pasajeros con que se cierra el vuelo	195		94	151	100	980
Vuelo Nº 1	vuelo 572 = 195					vuelo 900=131
Vuelo Nº 2						vuelo 601=263
Vuelo Nº 3						vuelo 750=208
Vuelo Nº 4						vuelo 621=113
Vuelo Nº 5						vuelo 421=133
Vuelo Nº 6						vuelo 431=132
Promedio	2	2	3	4	3	9
Máximo	5	3	5	6	3	12
Mínimo	0	1	1	2	2	7
Desviación Estandar	2.0	1.0	1.8	1.6	0.6	2.2

Observaciones:

- a) Los vuelos de LAN 2 y Air Madrid fueron medidos desde el comienzo de la atención de counter hasta que esta finalizó.
- b) En los vuelos de LAN 1 y Taca, la atención en counter se inicio con anterioridad a las 5:30, horario en el cual comenzaba la medición. Pero, la medición si se realizó hasta el cierre de estos counters.
- c) Aerolíneas Argentinas y LAN 3 al término de la medición, aún no cerraban sus counters.

COUNTER : PUESTOS ATENDIENDO - Medición AM

Fecha	09/12/2005						
Línea Aérea	LAN 3	LAN 2	LAN 1	Aerolíneas Argentinas	AIR CANADA	AVIANCA	TACA
Hora inicio medición	8:30	5:30	5:30	9:00	8:46	5:30	5:30
Hora término medición	11:30	8:25	8:15	11:30	10:48	7:24	6:45
Hora	Cantidad Puestos Atendiendo						
5:30		2	3			4	4
6:00		4	4			3	4
6:30		5	11			2	4
7:00		5	11			2	
7:30		5	4				
8:00		2	7				
8:30	4						
9:00	5			3	2		
9:30	4			2	2		
10:00	5			3	2		
10:30	5			2			
11:00	6			1			
11:30	7			1			
12:00							
Hora Comienzo de atención	8:30	5:15	5:10	9:05	8:46	5:00	4:30
Hora Término de atención	No cierran	8:25	8:15	11:45	10:48	7:24	6:45
Cantidad de pasajeros con que se cierra el vuelo	719	206	349	75	65	100	78
Vuelo Nº 1	vuelo 621 = 95	vuelo 601 = 143	vuelo 505=125				
Vuelo Nº 2	vuelo 421 = 72	vuelo 960 = 63	vuelo 750=106				
Vuelo Nº 3	vuelo 560 = 126		vuelo 634=118				
Vuelo Nº 4	vuelo 900 =119						
Vuelo Nº 5	vuelo 431 = 70						
Vuelo Nº 6	vuelo 942 = 141						
Vuelo Nº 7	vuelo 930 = 96						
Promedio	5	4	7	2	2	3	4
Máximo	7	5	11	3	2	4	4
Mínimo	4	2	3	1	2	2	4
Desviación Estandar	1.1	1.5	3.6	0.9	0.0	1.0	0.0

Observaciones:

- a) Air Canada fue medido desde el comienzo de la atención de counter hasta que esta finalizó.
- b) En los vuelos de LAN 1 LAN 2, Avianca y Taca, la atención en counter se inicio con anterioridad al comienzo de la medición. Pero, la medición si se realizó hasta el cierre de estos counters.
- c) Aerolíneas Argentinas y LAN 3 al término de la medición, aún no cerraban sus counters.

COUNTER : PUESTOS ATENDIENDO - Medición AM

Fecha	10/12/2005						
Línea Aérea	Aerolíneas Argentinas	TAM	LAN 3	AIR CANADA	LAN 1	TACA	LAN 2
Hora inicio medición	9:00	10:49	8:23	9:16	5:30	5:30	5:30
Hora término medición	11:30	11:30	11:30	10:35	7:11	7:10	8:22
Hora	Cantidad Puestos Atendiendo						
5:30						3	2
6:00					2	2	5
6:30					2	3	8
7:00					1	5	10
7:30							10
8:00							8
8:30			8				
9:00	1		9	2			
9:30	1		4	2			
10:00	3		2	2			
10:30	4		2	1			
11:00	1	4	4				
11:30	1	4	3				
12:00							
Hora Comienzo de atención	9:00	10:49	8:23	9:01	5:30	4:30	5:34
Hora Término de atención	No cierra	No cierra	No cierra	10:35	7:11	7:10	8:22
Cantidad de pasajeros con que se cierra el vuelo	63		525	59	94	128	582
Vuelo Nº 1			vuelo 621=136		vuelo 900=94		vuelo 601=191
Vuelo Nº 2			vuelo 592=156				vuelo 952=71
Vuelo Nº 3			vuelo 431= 116				vuelo 750=161
Vuelo Nº 4			vuelo 930=117				vuelo 582=159
Promedio	2	4	5	2	2	3	7
Máximo	4	4	9	2	2	5	10
Mínimo	1	4	2	1	1	2	2
Desviación Estandar	1.3	0.0	2.8	0.5	0.6	1.3	3.1

Observaciones:

- a) Los vuelos de LAN 1, LAN 2 y Air Canada fueron medidos desde el comienzo de la atención de counter hasta que esta finalizó.
- b) En el vuelo de Taca, la atención en counter se inicio con anterioridad al comienzo de la medición. Pero, la medición si se realizó hasta el cierre de estos counters.
- c) Aerolíneas Argentinas TAM y LAN 3 al término de la medición, aún no cerraban sus counters.

COUNTER : PUESTOS ATENDIENDO - Medición PM

Fecha	12/12/2005					
Línea Aérea	Aerolíneas Argentinas	DELTA	A. AIRLINES	LAN 2	LAN 1	LAN 3
Hora inicio medición	17:30	19:28	19:15	17:30	17:30	17:30
Hora término medición	20:00	22:05	23:00	22:46	22:27	22:11
<b>Hora</b>	<b>Cantidad Puestos Atendiendo</b>					
17:30	1			2	6	2
18:00	3			4	7	2
18:30	2			4	6	2
19:00	1			3	2	2
19:30	2	5	3	8	0	3
20:00	2	4	6	8	4	2
20:30		4	7	4	4	3
21:00		4	6	5	4	4
21:30		5	6	2	4	4
22:00		3	5	1	2	3
22:30			3	2		
23:00			3			
<b>Hora Comienzo de atención</b>	<b>16:00</b>	<b>19:28</b>	<b>19:25</b>	<b>17:00</b>	<b>17:30 a 19:20</b>	<b>Abierto</b>
<b>Hora Término de atención</b>	<b>20:00</b>	<b>22:05</b>	<b>23:00</b>	<b>22:46</b>	<b>19:45 a 22:27</b>	<b>22:11</b>
<b>Cantidad de pasajeros con que se cierra el vuelo</b>	<b>65</b>	<b>177</b>	<b>334</b>	<b>592</b>	<b>467</b>	<b>287</b>
Vuelo Nº 1			Vuelo Miami = 170	vuelo 530=201	Vuelo 704= 259	vuelo 600=192
Vuelo Nº 2			Vuelo Dallas = 162	vuelo 500=214	Vuelo 801= 208	vuelo 491=95
Vuelo Nº 3				vuelo 606=86		
Vuelo Nº 4				vuelo 502=91		
Promedio	2	4	5	4	4	3
Máximo	3	5	7	8	7	4
Mínimo	1	3	3	1	0	2
Desviación Estandar	0.8	0.8	1.6	2.3	2.1	0.8

Observaciones:

- a) Los vuelos de LAN 1, Delta y American Airlines fueron medidos desde el comienzo de la atención de counter hasta que esta finalizó.
- b) Aerolíneas Argentinas, LAN 2 y LAN 3 al comienzo de la medición, tenían abiertos sus counters.

COUNTER : PUESTOS ATENDIENDO - Medición PM

Fecha	13/12/2005				
Línea Aérea	LAN 2	A. AIRLINES	DELTA	LAN 3	Aerolíneas Argentinas
Hora inicio medición	19:30	19:23	19:26	17:30	17:30
Hora término medición	22:42	23:00	22:08	21:50	19:57
<b>Hora</b>	<b>Cantidad Puestos Atendiendo</b>				
17:30	7			2	1
18:00	7			2	2
18:30	7			3	3
19:00	6			2	4
19:30	5	8	4	2	2
20:00	4	8	5	2	
20:30	4	6	5	3	
21:00	4	7	3	4	
21:30	2	7	3	3	
22:00	2	5	1		
22:30	2	4			
23:00		4			
Hora Comienzo de atención	Abierto	19:23	19:26	16:20	15:30
Hora Término de atención	22:42	23:00	22:08	21:50	19:57
Cantidad de pasajeros con que se cierra el vuelo	856	268	188	393	139
Vuelo Nº 1	Vuelo 704=261	Vuelo Miami = 120		vuelo 530=189	vuelo 1287=68
Vuelo Nº 2	Vuelo 530=189	Vuelo Dallas = 147		vuelo 600=204	vuelo 1209=71
Vuelo Nº 3	Vuelo 600=204				
Vuelo Nº 4	Vuelo 500=182				
Vuelo Nº 5	Vuelo 502=20				
Promedio	5	6	4	3	2
Máximo	7	8	5	4	4
Mínimo	2	4	1	2	1
Desviación Estandar	2.0	1.6	1.5	0.7	1.1

Observaciones:

- a) Los vuelos de Delta y American Airlines fueron medidos desde el comienzo de la atención de counter hasta que esta finalizó.
- b) Aerolíneas Argentinas, LAN 2 y LAN 3 al comienzo de la medición, tenían abiertos sus counters.

COUNTER : PUESTOS ATENDIENDO - Medición PM

Fecha	14/12/2005						
Línea Aérea	LAN 2	LAN 1	LAN 3	DELTA	A. AIRLINES	Aerolíneas Argentinas	AEROMEXICO
Hora inicio medición	17:30	17:30	17:30	19:21	19:25	17:26	22:05
Hora término medición	22:50	19:30	22:00	21:42	23:00	20:21	23:15
Hora	Cantidad Puestos Atendiendo						
17:30	1	5	3			1	
18:00	1	6	5			3	
18:30	7	5	5			3	
19:00	8	2	4			3	
19:30	7		5	3	8	3	
20:00	7		3	3	8	1	
20:30	5		5	4	6		
21:00	4		7	4	6		
21:30	2		4	2	7		
22:00	1		4		5		4
22:30	1				3		2
23:00							2
Hora Comienzo de atención	17:20	17:00	Abierto	19:21	19:25	15:30	19:45
Hora Término de atención	22:50	19:00	22:00	21:42	23:00	20:21	23:15
Cantidad de pasajeros con que se cierra el vuelo	674	236	565	140	358	78	100
Vuelo Nº 1	vuelo 530=212		vuelo 530=212		vuelo 912=184		
Vuelo Nº 2	vuelo 500=191		vuelo 600=211		vuelo 940=174		
Vuelo Nº 3	vuelo 600=211		vuelo 491=142				
Vuelo Nº 4	vuelo 502=60						
Vuelo Nº 5							
Vuelo Nº 6							
Promedio	4	5	5	3	6	2	3
Máximo	8	6	7	4	8	3	4
Mínimo	1	2	3	2	3	1	2
Desviación Estandar	2.9	1.7	1.2	0.8	1.8	1.0	1.2

Observaciones:

- a) Los vuelos de Delta y American Airlines fueron medidos desde el comienzo de la atención de counter hasta que esta finalizó.
- b) Aerolíneas Argentinas, LAN 1, LAN 2 y LAN 3 al comienzo de la medición, tenían abiertos sus counters.
- c) En el caso de Aeroméxico, no se midió ni la apertura de sus counters ni el cierre de estos.

COUNTER : PUESTOS ATENDIENDO - Medición PM

Fecha	15/12/2005					
Línea Aérea	LAN 2	LAN 3	Aerolíneas Argentinas	DELTA	A. AIRLINES	LAN 1
Hora inicio medición	17:30	17:30	17:00	19:30	19:36	17:30
Hora término medición	22:00	23:30	19:52	22:12	23:00	19:10

Hora	Cantidad Puestos Atendiendo					
17:30	0	1	2			5
18:00	3	2	2			5
18:30	6	6	3			5
19:00	6	3	5			5
19:30	8	2	2	4		0
20:00	6	3		4	9	5
20:30	5	3		7	8	5
21:00	5	6		7	7	4
21:30	3	7		1	5	4
22:00		4		1	4	5
22:30		3			2	2
23:00		2				

Hora Comienzo de atención	17:38	Abierto	15:30	19:30	19:36	16:30 a 19:10
Hora Término de atención	22:00	No cerró	19:52	22:12	23:00	19:45 a 22:31
Cantidad de pasajeros con que se cierra el vuelo	951	771	80	184	380	440

Vuelo Nº 1	vuelo 53 =191	vuelo 530=191			Vuelo Miami = 186	Vuelo Madrid= 212
Vuelo Nº 2	vuelo 500=200	vuelo 491=115			Vuelo Dallas= 194	Vuelo Sydney= 228
Vuelo Nº 3	vuelo 600=207	vuelo 600=207				
Vuelo Nº 4	vuelo 582=162	vuelo 582=162				
Vuelo Nº 5	vuelo 502=95	vuelo 606 =96				
Vuelo Nº 6	vuelo 606=96					

Promedio	5	4	3	4	6	4
Máximo	8	7	5	7	9	5
Mínimo	0	1	2	1	2	0
Desviación Estandar	2,3	1,9	1,3	2,7	2,6	1,6

Observaciones:

- a) Los vuelos de LAN 2, Delta y American Airlines fueron medidos desde el comienzo de la atención de counter hasta que esta finalizó.
- b) Aerolíneas Argentinas, LAN 1 y LAN 3 al comienzo de la medición, tenía abierto sus counters.
- c) LAN 3 al término de la medición aún no había cerrado sus counters.

COUNTER : PUESTOS ATENDIENDO - Medición PM

Fecha	16/12/2005					
Línea Aérea	A. AIRLINES	DELTA	Aerolíneas Argentinas	AEROMEXICO	LAN 2	LAN 3
Hora inicio medición	19:35	19:30	17:30	22:00	17:30	17:30
Hora término medición	23:00	22:54	20:30	23:30	22:50	21:25

Hora	Cantidad Puestos Atendiendo					
17:30			4		4	2
18:00			4		6	4
18:30			5		8	3
19:00			4		8	6
19:30	11	7	4		5	5
20:00	11	7	3		7	5
20:30	11	7	1		5	7
21:00	11	7			2	4
21:30	8	5			8	
22:00	7	4		4	4	
22:30	6	5		2	1	
23:00				1		

Hora Comienzo de atención	19:35	19:30	15:30	22:00	17:15	17:15
Hora Término de atención	23:00	22:54	20:56	23:30	22:50	21:25
Cantidad de pasajeros con que se cierra el vuelo	426	304	251	137	886	338

Vuelo Nº 1	vuelo 912=142	vuelo 135=138	vuelo 83=91	vuelo 11=137	vuelo 704=249	vuelo 530=199
Vuelo Nº 2	vuelo 992=83	vuelo 146=166	vuelo 87=103		vuelo 530=199	vuelo 491=139
Vuelo Nº 3	vuelo 940=201		vuelo 89=57		vuelo 500=169	
Vuelo Nº 4					vuelo 600=217	
Vuelo Nº 5					vuelo 502=52	

Promedio	9	6	4	2	5	5
Máximo	11	7	5	4	8	7
Mínimo	6	4	1	1	1	2
Desviación Estándar	2.2	1.3	1.3	1.5	2.4	1.6

Observaciones:

- a) Los vuelos de Delta y American Airlines fueron medidos desde el comienzo de la atención de counter hasta que esta finalizó. American Airlines solo se midió uno de sus carriles.
- b) Aerolíneas Argentinas, LAN 2 y LAN 3 al comienzo de la medición, tenían abierto sus counters.
- c) En el caso de Aeroméxico, no se midió ni la apertura de sus counters ni el cierre de estos.

COUNTER : PUESTOS ATENDIENDO - Medición PM

Fecha	17/12/2005						
Línea Aérea	AEROMEXICO	DELTA	LAN 3	LAN 2	LAN 1	A. AIRLINES	Aerolíneas Argentinas
Hora inicio medición	22:35	19:28	17:30	17:30	17:30	19:30	17:30
Hora término medición	23:30	22:16	22:28	23:11	18:52	23:30	19:30
<b>Hora</b>	<b>Cantidad Puestos Atendiendo</b>						
17:30			3	0	4		3
18:00			2	2	6		3
18:30			3	3	6		3
19:00			4	5			4
19:30		3	4	8		8	2
20:00		4	4	6		8	
20:30		5	4	8		8	
21:00		6	4	7		8	
21:30		6	5	5		9	
22:00		5	3	3		10	
22:30	3			3		8	
23:00	1			6		7	
<b>Hora Comienzo de atención</b>	<b>20:20</b>	<b>19:28</b>	<b>17:30</b>	<b>17:58</b>	<b>16:30</b>	<b>19:30</b>	<b>17:30</b>
<b>Hora Término de atención</b>	<b>23:45</b>	<b>22:16</b>	<b>22:28</b>	<b>23:11</b>	<b>18:52</b>	<b>no cerraron</b>	<b>19:30</b>
<b>Cantidad de pasajeros con que se cierra el vuelo</b>	<b>83</b>	<b>177</b>	<b>648</b>	<b>706</b>	<b>226</b>	<b>183</b>	<b>54</b>
Vuelo Nº 1	vuelo 011=83		vuelo 530=141	vuelo 530=191			
Vuelo Nº 2			vuelo 600=182	vuelo 500=141			
Vuelo Nº 3			vuelo 491=146	vuelo 600=182			
Vuelo Nº 4			vuelo 606=129	vuelo 502=63			
Vuelo Nº 5				vuelo 606=129			
Promedio	2	5	4	5	5	8	3
Máximo	3	6	5	8	6	10	4
Mínimo	1	3	2	0	4	7	2
Desviación Estandar	1.4	1.2	0.8	2.5	1.2	0.9	0.7

Observaciones:

- a) Los vuelos de LAN 2, LAN 3, Delta y Aerolíneas Argentinas fueron medidos desde el comienzo de la atención de counter hasta que esta finalizó.
- b) LAN 1 al comienzo de la medición, tenía abierto sus counters.
- c) American Airlines al término de la medición no había cerrado sus counters.
- d) En el caso de Aeroméxico, no se midió ni la apertura de sus counters ni el cierre de estos.

COUNTER : PUESTOS ATENDIENDO - Medición PM

Fecha	18/12/2005						
Línea Aérea	LAN 3	DELTA	Aerolíneas Argentinas	A. AIRLINES MIAMI	LAN 2	LAN 1	A. AIRLINES DALLAS
Hora inicio medición	17:30	19:40	17:30	19:18	17:30	17:30	19:21
Hora término medición	21:40	22:50	20:00	23:00	22:50	19:15	22:21
Hora	Cantidad Puestos Atendiendo						
17:30	3		3		0	2	
18:00	2		2		1	6	
18:30	3		3		3	7	
19:00	2		3		5	7	
19:30	3	2	3	3	2		5
20:00	4	7	3	3	6		5
20:30	2	7		3	7		4
21:00	1	7		2	4		4
21:30	1	7		2	2		2
22:00		7		2	3		2
22:30		5		1	1		
23:00				1			
Hora Comienzo de atención	17:10	19:40	15:45	19:18	17:59	17:10	19:21
Hora Término de atención	21:40	22:50	20:00	23:00	22:50	19:15	22:21
Cantidad de pasajeros con que se cierra el vuelo	470	289	53	219	550	238	206
Vuelo N° 1	vuelo 530=169	vuelo 1 =147		vuelo 992=80	vuelo 530=169		
Vuelo N° 2	vuelo 491=110	vuelo 2=142		vuelo 912=139	vuelo 500=143		
Vuelo N° 3	vuelo 600=191				vuelo 600=191		
Vuelo N° 4					vuelo 502=47		
Promedio	2	6	3	2	3	6	4
Máximo	4	7	3	3	7	7	5
Mínimo	1	2	2	1	0	2	2
Desviación Estandar	1.0	1.9	0.4	0.8	2.2	2.4	1.4

Observaciones:

- a) Los vuelos de LAN 2, Delta y American Airlines fueron medidos desde el comienzo de la atención de counter hasta que esta finalizó.
- b) LAN 1, LAN 3 y Aerolíneas Argentinas al comienzo de la medición, tenía abierto sus counters.

**ANEXO N° 4**

**TASA DE LLEGADA POLICIA INTERNACIONAL**

**POLICIA INTERNACIONAL  
RESUMEN TASA LLEGADA  
(Cantidad Pasajeros / 15 minutos)**

<b>Llegadas entre 5:30 - 11:30 horas</b>						
Fecha	Llegada Total	Llegada Promedio	Tasa Máxima		Tasa Mínima	
			Cantidad	Hora <sup>(1)</sup>	Cantidad	Hora <sup>(1)</sup>
4-dic-05	1.380	58	133	6:30 - 6:44	6	8:45 - 8:59
5-dic-05	1.842	77	167	6:45 - 6:59	37	10:15 - 10:29
6-dic-05	990	41	102	6:00 - 6:14	1	10:30 - 10:44
7-dic-05	1.336	56	151	6:45 - 6:59	20	10:15 - 10:29
8-dic-05	2.240	93	195	7:00 - 7:14	26	7:45 - 7:59
9-dic-05	1.202	50	129	7:00 - 7:14	7	10:45 - 10:59
10-dic-05	1.160	48	151	6:45 - 6:59	18	10:00 - 10:14

<b>Llegadas entre 17:30 - 23:30 horas</b>						
Fecha	Llegada Total	Llegada Promedio	Tasa Máxima		Tasa Mínima	
			Cantidad	Hora <sup>(1)</sup>	Cantidad	Hora <sup>(1)</sup>
12-dic-05	1.441	60	138	21:30 - 21:44	2	23:15 - 23:30
13-dic-05	1.141	48	121	21:00 - 21:14	1	23:15 - 23:30
14-dic-05	1.427	59	121	21:30 - 21:59	4	23:15 - 23:30
15-dic-05	1.679	70	143	20:45 - 20:59	6	17:30 - 17:44
16-dic-05	1.660	69	133	20:00 - 20:14	4	23:15 - 23:30
17-dic-05	1.371	57	132	21:45 - 21:59	0	23:15 - 23:30
18-dic-05	1.664	69	136	20:00 - 20:14	3	23:15 - 23:30

<sup>(1)</sup> Período donde se presenta el máximo o mínimo.

**POLICIA INTERNACIONAL**  
**TASA LLEGADA CADA 15 MINUTOS**  
**Entre 5:30 - 11:30 horas**

Hora	4-dic-05	5-dic-05	6-dic-05	7-dic-05	8-dic-05	9-dic-05	10-dic-05
5:30 - 5:44	41	64	32	64	62	31	28
5:45 - 5:59	67	93	99	93	88	49	33
6:00 - 6:14	82	82	102	75	104	82	50
6:15 - 6:29	103	108	97	110	134	87	57
6:30 - 6:44	133	132	90	146	87	92	83
6:45 - 6:59	106	167	81	151	174	96	151
7:00 - 7:14	120	98	94	90	195	129	96
7:15 - 7:29	105	71	45	82	107	67	23
7:30 - 7:44	94	52	53	28	70	34	20
7:45 - 7:59	68	59	43	34	26	51	120
8:00 - 8:14	24	46	9	39	33	72	38
8:15 - 8:29	26	40	22	32	53	37	28
8:30 - 8:44	13	56	30	41	68	43	29
8:45 - 8:59	6	57	21	27	59	44	33
9:00 - 9:14	22	72	23	35	71	53	20
9:15 - 9:29	35	67	21	32	45	38	29
9:30 - 9:44	32	74	15	28	70	26	30
9:45 - 9:59	53	62	8	26	90	24	23
10:00 - 10:14	45	64	3	40	101	12	18
10:15 - 10:29	30	37	3	20	64	15	25
10:30 - 10:44	25	50	1	21	120	12	77
10:45 - 10:59	20	72	15	40	157	7	47
11:00 - 11:14	50	89	38	37	138	24	50
11:15 - 11:30	80	130	45	45	124	77	52
<b>Total</b>	1.380	1.842	990	1.336	2.240	1.202	1.160
<b>Promedio</b>	58	77	41	56	93	50	48
<b>Máximo</b>	133	167	102	151	195	129	151
<b>Mínimo</b>	6	37	1	20	26	7	18

**POLICIA INTERNACIONAL**  
**TASA LLEGADA CADA 15 MINUTOS**  
**Entre 17:30 - 23:30 horas**

Hora	12-dic-05	13-dic-05	14-dic-05	15-dic-05	16-dic-05	17-dic-05	18-dic-05
17:30 - 17:44	18	64	22	6	35	23	52
17:45 - 17:59	19	77	11	18	29	40	44
18:00 - 18:14	31	48	36	43	57	37	37
18:15 - 18:29	27	71	31	27	86	32	62
18:30 - 18:44	56	50	55	38	69	33	46
18:45 - 18:59	47	51	74	76	54	57	53
19:00 - 19:14	45	39	71	87	75	54	57
19:15 - 19:29	54	47	58	54	59	72	74
19:30 - 19:44	55	48	52	54	76	42	86
19:45 - 19:59	64	50	76	90	96	50	117
20:00 - 20:14	67	39	68	108	133	51	136
20:15 - 20:29	83	37	74	96	95	77	114
20:30 - 20:44	67	42	78	106	111	82	101
20:45 - 20:59	66	66	90	143	98	84	105
21:00 - 21:14	113	121	90	114	123	117	123
21:15 - 21:29	125	85	120	127	99	103	103
21:30 - 21:44	138	75	121	87	79	124	120
21:45 - 21:59	116	38	121	99	74	132	83
22:00 - 22:14	66	32	59	77	61	54	53
22:15 - 22:29	74	29	49	57	40	30	39
22:30 - 22:44	60	16	37	64	34	29	38
22:45 - 22:59	36	12	22	31	61	37	11
23:00 - 23:14	12	3	8	51	12	11	7
23:15 - 23:30	2	1	4	26	4	0	3
<b>Total</b>	1.441	1.141	1.427	1.679	1.660	1.371	1.664
<b>Promedio</b>	60	48	59	70	69	57	69
<b>Máximo</b>	138	121	121	143	133	132	136
<b>Mínimo</b>	2	1	4	6	4	0	3

## **ANEXO N° 5**

### **TIEMPO EN FILA POLICIA INTERNACIONAL**

**POLICIA INTERNACIONAL  
TIEMPO EN FILA  
(minuto:segundo)**

Días medidos	Promedio	Máximo	Mínimo	Desviación Estándar
<b>Total</b>	05:40	39:20	00:00	06:42
<b>AM</b>	05:56	39:20	00:00	07:48
<b>PM</b>	05:26	33:07	00:00	05:25
<b>4-dic-05</b>	06:22	24:31	00:00	07:17
<b>5-dic-05</b>	07:40	24:37	00:13	07:47
<b>6-dic-05</b>	05:18	23:12	00:05	06:47
<b>7-dic-05</b>	09:08	39:20	00:03	13:16
<b>8-dic-05</b>	05:52	30:51	00:00	04:57
<b>9-dic-05</b>	03:13	15:12	00:04	03:47
<b>10-dic-05</b>	03:59	27:17	00:07	05:25
<b>12-dic-05</b>	02:05	09:12	00:00	02:20
<b>13-dic-05</b>	01:50	33:07	00:04	02:53
<b>14-dic-05</b>	03:59	22:10	00:05	04:15
<b>15-dic-05</b>	07:37	19:28	00:08	04:33
<b>16-dic-05</b>	09:38	19:24	00:19	04:45
<b>17-dic-05</b>	06:27	21:25	00:05	05:52
<b>18-dic-05</b>	06:50	23:25	00:06	06:46

**POLICIA INTERNACIONAL**  
**TIEMPO PROMEDIO EN FILA POR HORA AM**  
**(minuto:segundo)**

Horas	Días medidos						
	4-dic-05	5-dic-05	6-dic-05	7-dic-05	8-dic-05	9-dic-05	10-dic-05
5:30 - 6:29	12:49	17:34	12:38	25:32	06:54	00:43	01:19
6:30 - 7:29	19:50	17:58	13:43	31:39	07:19	03:46	04:49
7:30 - 8:29	04:30	01:05	02:28	02:46	02:12	04:17	09:55
8:30 - 9:29	01:16	02:30	01:52	00:28	02:31	09:15	01:32
9:30 - 10:29	01:47	04:57	00:39	00:30	04:04	01:10	02:09
10:30 - 11:30	00:52	03:22	01:23	00:36	11:11	01:20	04:55

**POLICIA INTERNACIONAL**  
**TIEMPO PROMEDIO EN FILA POR HORA PM**  
**(minuto:segundo)**

Horas	Días medidos						
	12-dic-05	13-dic-05	14-dic-05	15-dic-05	16-dic-05	17-dic-05	18-dic-05
17:30 - 18:29	00:36	03:11	01:23	02:20	07:37	03:34	02:04
18:30 - 19:29	02:36	03:13	01:39	05:54	12:06	09:34	02:54
19:30 - 20:29	00:50	00:50	03:49	04:42	08:05	01:47	06:30
20:30 - 21:29	00:43	01:43	03:20	10:43	08:36	07:18	15:22
21:30 - 22:29	03:09	01:11	09:14	12:27	14:44	16:21	14:03
22:30 - 23:30	04:37	00:19	03:02	11:53	06:29	01:52	00:56

**ANEXO Nº 6  
PUESTOS ATENDIENDO POLICIA INTERNACIONAL**

**POLICIA INTERNACIONAL : PUESTOS ATENDIENDO - Medición AM**

Fecha	04/12/2005	05/12/2005	06/12/2005	07/12/2005	08/12/2005	09/12/2005	10/12/2005
Hora inicio medición	5:30	5:30	5:30	5:30	5:30	5:30	5:30
Hora término medición	11:30	11:30	11:30	11:30	11:30	11:30	11:30

Hora	Cantidad Puestos Atendiendo						
5:30	2	2	3	2	3	5	4
6:00	4	4	4	4	7	12	4
6:30	8	7	11	8	13	14	11
7:00	9	8	9	10	13	12	13
7:30	10	15	10	18	17	11	11
8:00	11	7	4	7	7	4	5
8:30	3	5	3	3	6	5	8
9:00	1	5	4	8	7	4	4
9:30	5	8	4	6	3	6	6
10:00	5	6	4	7	7	7	6
10:30	2	4	5	7	9	3	3
11:00	2	5	5	8	11	5	10
11:30	7	8	8	7	11	9	8

Promedio	5	6	6	7	9	7	7
Máximo	11	15	11	18	17	14	13
Mínimo	1	2	3	2	3	3	3
Desviación Estandar	3.4	3.2	2.8	3.9	4.1	3.7	3.3

**POLICIA INTERNACIONAL : PUESTOS ATENDIENDO - Medición PM**

Fecha	12/12/2005	13/12/2005	14/12/2005	15/12/2005	16/12/2005	17/12/2005	18/12/2005
Hora inicio medición	17:30	17:30	17:30	17:30	17:30	17:30	17:30
Hora término medición	23:30	23:30	23:30	23:30	23:30	23:30	23:30

Hora	Cantidad Puestos Atendiendo						
17:30	6	3	10	9	8	4	6
18:00	6	6	4	1	4	5	3
18:30	4	7	3	6	7	4	7
19:00	7	8	9	6	3	2	5
19:30	7	8	11	9	14	7	8
20:00	9	6	8	9	10	8	10
20:30	14	6	8	10	14	11	10
21:00	13	9	8	12	9	9	9
21:30	16	8	9	14	8	7	9
22:00	13	4	11	9	10	10	10
22:30	8	4	7	9	10	8	7
23:00	5	5	3	4	9	5	2
23:30	2	4	3	4	3	1	0

Promedio	8	6	7	8	8	6	7
Máximo	16	9	11	14	14	11	10
Mínimo	2	3	3	1	3	1	0
Desviación Estandar	4.3	1.9	3.0	3.5	3.5	3.0	3.3

## **ANEXO N° 7**

### **TIEMPO DE PROCESO SEGURIDAD**

**TIEMPO DEL PROCESO DE SEGURIDAD  
PROMEDIOS DIARIOS**  
(minuto:segundo)

Días medidos	Promedio	Máximo	Mínimo	Desviación Estándar
<b>Total</b>	01:38	11:29	00:00	01:24
<b>AM</b>	01:51	11:29	00:00	01:35
<b>PM</b>	01:25	11:00	00:00	01:10
<b>4-dic-05</b>	01:55	08:02	00:12	01:42
<b>5-dic-05</b>	02:23	07:38	00:38	01:44
<b>6-dic-05</b>	01:14	05:20	00:14	01:09
<b>7-dic-05</b>	01:59	11:29	00:23	02:18
<b>8-dic-05</b>	02:07	06:00	00:00	01:16
<b>9-dic-05</b>	01:47	09:00	01:00	01:19
<b>10-dic-05</b>	01:30	04:00	00:00	01:01
<b>12-dic-05</b>	01:56	07:00	00:00	01:37
<b>13-dic-05</b>	01:12	03:00	00:00	00:44
<b>14-dic-05</b>	01:16	06:00	00:00	00:59
<b>15-dic-05</b>	01:34	11:00	00:00	01:31
<b>16-dic-05</b>	01:31	05:00	00:00	01:13
<b>17-dic-05</b>	01:05	03:00	00:00	00:36
<b>18-dic-05</b>	01:20	06:00	00:00	00:59

**TIEMPO PROMEDIO POR HORA DEL PROCESO DE SEGURIDAD**  
( minuto:segundo )

Horas	4-dic-05	5-dic-05	6-dic-05	7-dic-05	8-dic-05			9-dic-05			10-dic-05		
					Fila	Revisión	Total	Fila	Revisión	Total	Fila	Revisión	Total
5:30 - 6:29	01:55	02:23	01:14	01:59	01:42	01:06	02:48	00:45	01:08	01:53	00:33	00:47	01:20
6:30 - 7:29					02:10	01:20	03:30	00:53	00:47	01:40	00:53	00:22	01:15
7:30 - 8:29					00:45	00:52	01:38	00:53	01:30	02:22	00:15	00:45	01:00
8:30 - 9:29					00:45	00:53	01:37	00:43	01:17	02:00	00:07	01:00	01:08
9:30 - 10:29					00:30	01:00	01:30	00:13	01:13	01:27	00:30	01:40	02:10
10:30 - 11:30					01:00	00:54	01:54	00:17	01:13	01:30	01:05	01:00	02:05

**TIEMPO PROMEDIO POR HORA DEL PROCESO DE SEGURIDAD**  
( minuto:segundo )

Horas	12-dic-05			13-dic-05			14-dic-05			15-dic-05			16-dic-05			17-dic-05			18-dic-05		
	Fila	Revisión	Total																		
17:30 - 18:29	00:27	00:53	01:20	00:20	01:07	01:27	00:22	01:00	01:22	00:18	01:12	01:30	00:13	01:00	01:13	00:07	00:53	01:00	00:07	01:15	01:22
18:30 - 19:29	00:45	00:30	01:15	00:15	01:00	01:15	00:07	00:53	01:00	00:00	01:15	01:15	00:07	01:15	01:22	00:26	00:51	00:30	00:45	01:15	
19:30 - 20:29	00:08	01:07	01:15	00:00	01:00	01:00	00:22	01:00	01:22	01:22	01:07	02:30	00:53	01:20	02:13	00:22	00:53	01:15	00:15	00:52	01:07
20:30 - 21:29	00:45	01:07	01:52	00:27	00:40	01:07	00:15	01:15	01:30	00:30	01:00	01:30	01:00	00:52	01:52	00:07	00:52	01:00	00:22	01:23	01:45
21:30 - 22:29	03:37	00:45	04:23	00:30	00:45	01:15	00:23	00:51	01:14	00:22	00:52	01:15	00:27	01:00	01:27	00:16	00:55	01:11	00:38	00:45	01:22
22:30 - 23:30	00:47	00:53	01:40	00:23	00:45	01:08	00:00	01:00	01:00	00:07	01:15	01:22	00:34	00:17	00:51	00:17	00:51	01:09	00:30	00:42	01:12

**ANEXO Nº 8  
PUESTOS ATENDIENDO SEGURIDAD**

**SEGURIDAD  
CANTIDAD PUESTOS ATENDIENDO  
HORARIO AM**

Hora	4-dic	5-dic	6-dic	7-dic	8-dic	9-dic	10-dic
5:30	1	1	1	1	1	1	1
6:00	1	1	1	2	1	1	1
6:30	2	1	2	2	2	2	2
7:00	2	2	2	2	2	2	2
7:30	2	2	2	2	2	2	2
8:00	1	1	1	2	1	1	2
8:30	1	1	1	1	2	1	1
9:00	1	1	1	1	1	1	1
9:30	1	1	1	1	1	1	1
10:00	1	1	1	1	2	1	1
10:30	1	1	1	1	2	1	1
11:00	1	2	1	1	2	1	1
11:30	1	2	2	2	2	1	1

Promedio	1	1	1	1	2	1	1
Máximo	2	2	2	2	2	2	2
Mínimo	1	1	1	1	1	1	1
Desviación Estandar	0,4	0,5	0,5	0,5	0,5	0,4	0,5

**SEGURIDAD**  
**CANTIDAD PUESTOS ATENDIENDO**  
**HORARIO PM**

Hora	12-dic	13-dic	14-dic	15-dic	16-dic	17-dic	18-dic
17:30	1	1	2	2	2	1	2
18:00	1	2	1	1	2	1	2
18:30	1	2	1	2	1	1	2
19:00	2	2	2	2	2	1	2
19:30	2	2	2	2	2	2	2
20:00	2	2	1	2	2	2	2
20:30	2	2	2	2	2	2	2
21:00	2	2	2	2	2	2	3
21:30	2	2	2	2	2	2	2
22:00	2	2	2	2	2	3	2
22:30	2	1	2	2	2	2	2
23:00	2	1	1	2	2	1	1
23:30	1	1	1	1	1	1	1
<b>Promedio</b>	2	2	2	2	2	2	2
<b>Máximo</b>	2	2	2	2	2	3	3
<b>Mínimo</b>	1	1	1	1	1	1	1
<b>Desviación Estandar</b>	0,5	0,5	0,5	0,4	0,4	0,7	0,5

**ANEXO N° 9  
TIEMPO EN FILA EMBARQUE**

**EMBARQUE  
TIEMPO EN FILA - LAN  
HORARIO AM  
(minuto:segundo)**

Fecha	Resultados	Vuelos LAN									
		421	431	560	572	578	582	601	621	930	942
4-dic-05	Promedio		01:16			00:42			01:11	01:09	
	Máximo		02:00			02:00			02:00	06:00	
	Mínimo		00:00			00:00			00:00	00:00	
	Desviación Estándar		00:50			00:39			00:49	01:17	
5-dic-05	Promedio		00:40	00:33				01:00		00:33	
	Máximo		01:00	04:00				02:00		02:00	
	Mínimo		00:00	00:00				00:00		00:00	
	Desviación Estándar		00:31	00:55				00:42		00:39	
6-dic-05	Promedio				01:18				00:34	02:53	01:11
	Máximo				03:00				01:00	05:00	02:00
	Mínimo				00:00				00:00	00:00	00:00
	Desviación Estándar				00:59				00:29	02:02	00:43
7-dic-05	Promedio		01:33						01:07	00:35	
	Máximo		03:00						02:00	01:00	
	Mínimo		00:00						00:00	00:00	
	Desviación Estándar		00:58						00:43	00:31	
8-dic-05	Promedio	00:51			00:52				01:32	00:49	01:33
	Máximo	03:00			06:00				03:00	02:00	02:00
	Mínimo	00:00			00:00				01:00	00:00	01:00
	Desviación Estándar	01:02			01:27				00:53	00:46	00:50
9-dic-05	Promedio			01:04					00:48	00:34	02:57
	Máximo			03:00					02:00	04:00	06:00
	Mínimo			00:00					00:00	00:00	01:00
	Desviación Estándar			01:06					00:39	00:52	01:43
10-dic-05	Promedio		01:26				00:30		00:34	03:41	
	Máximo		03:00				01:00		01:00	11:00	
	Mínimo		00:00				00:00		00:00	00:00	
	Desviación Estándar		01:05				00:29		00:29	03:02	

**EMBARQUE  
TIEMPO EN FILA - LAN  
HORARIO PM  
(minuto:segundo)**

Fecha	Resultados	Vuelos LAN							
		461	491	502	530	606	704	801	932
12-dic-05	Promedio Máximo Mínimo Desviación Estándar				00:37 02:00 00:00 00:35		01:44 05:00 00:00 01:39	04:14 11:00 00:00 03:51	
13-dic-05	Promedio Máximo Mínimo Desviación Estándar				01:52 03:00 01:00 01:06			01:31 06:00 00:00 01:29	00:40 02:00 00:00 00:42
14-dic-05	Promedio Máximo Mínimo Desviación Estándar				01:24 05:00 00:00 01:33			00:43 02:00 00:00 00:35	01:00 02:00 00:00 00:52
15-dic-05	Promedio Máximo Mínimo Desviación Estándar	00:51 08:00 00:00 01:57			02:11 09:00 00:00 02:24			03:52 16:00 00:00 04:00	
16-dic-05	Promedio Máximo Mínimo Desviación Estándar		04:17 26:00 00:00 05:53		02:37 14:00 00:00 03:12			04:13 13:00 00:00 03:23	
17-dic-05	Promedio Máximo Mínimo Desviación Estándar			03:03 18:00 00:00 04:15	03:39 14:00 00:00 04:02	01:42 04:00 00:00 01:45		02:07 09:00 00:00 02:32	
18-dic-05	Promedio Máximo Mínimo Desviación Estándar				01:33 09:00 00:00 02:16			02:14 08:00 00:00 01:49	02:21 10:00 00:00 02:53

**EMBARQUE  
TIEMPO EN FILA - AEROLÍNEAS  
HORARIO AM  
(minuto:segundo)**

Fecha	Resultados	Aerolíneas - Vuelo					
		Aerolíneas Argentinas		Air Canadá	Avianca	Taca	Varig
		1283	1291	092	098	132	8923
4-dic-05	Promedio			01:06		02:00	00:48
	Máximo			02:00		05:00	02:00
	Mínimo			00:00		00:00	00:00
	Desviación Estándar			00:40		01:20	00:42
5-dic-05	Promedio				00:22	01:42	01:00
	Máximo				01:00	03:00	02:00
	Mínimo				00:00	00:00	00:00
	Desviación Estándar				00:29	01:06	00:48
6-dic-05	Promedio					01:10	00:29
	Máximo					02:00	01:00
	Mínimo					00:00	00:00
	Desviación Estándar					00:45	00:30
7-dic-05	Promedio	01:48	00:20		00:12		00:41
	Máximo	03:00	01:00		01:00		01:00
	Mínimo	00:00	00:00		00:00		00:00
	Desviación Estándar	01:07	00:24		00:22		00:30
8-dic-05	Promedio					01:20	01:13
	Máximo					02:00	02:00
	Mínimo					01:00	00:00
	Desviación Estándar					00:46	00:42
9-dic-05	Promedio			03:07	00:56	02:20	00:24
	Máximo			05:00	03:00	04:00	01:00
	Mínimo			01:00	00:00	01:00	00:00
	Desviación Estándar			01:46	00:52	01:21	00:26
10-dic-05	Promedio			01:27		01:56	00:32
	Máximo			03:00		04:00	01:00
	Mínimo			00:00		00:00	00:00
	Desviación Estándar			01:02		01:17	00:29

**EMBARQUE  
TIEMPO EN FILA - AEROLÍNEAS  
HORARIO PM  
(minuto:segundo)**

Fecha	Resultados	Aerolíneas - Vuelo									
		Aerolíneas Argentinas					Air Canadá	Air France	American Airlines		Delta
		912	992	1283	1287	1289	093	401	7700	940	146
12-dic-05	Promedio				00:24	00:04	00:56		01:46	02:14	01:34
	Máximo				01:00	01:00	02:00		03:00	04:00	02:00
	Mínimo				00:00	00:00	00:00		00:00	01:00	01:00
	Desviación Estándar				00:26	00:12	00:39		01:13	01:18	00:30
13-dic-05	Promedio	00:57			01:12	01:48					01:39
	Máximo	03:00			02:00	03:00					02:56
	Mínimo	00:00			00:00	00:00					05:00
	Desviación Estándar	00:54			00:47	01:07					01:00
14-dic-05	Promedio	00:55			00:40	00:15	01:07	01:17			01:29
	Máximo	04:00			05:00	01:00	04:00	03:00			05:00
	Mínimo	00:00			00:00	00:00	00:00	00:00			00:00
	Desviación Estándar	00:57			01:02	00:22	01:20	00:57			01:33
15-dic-05	Promedio	04:34			01:49	01:12	02:03			02:33	01:51
	Máximo	14:00			03:00	02:00	04:00			08:00	04:00
	Mínimo	00:00			00:00	00:00	00:00			00:00	00:00
	Desviación Estándar	03:55			01:06	00:47	01:21			02:07	01:17
16-dic-05	Promedio	03:19		00:30			01:04	03:00		02:26	01:41
	Máximo	15:00		02:00			02:00	13:00		05:00	03:00
	Mínimo	00:00		00:00			00:00	00:00		01:00	01:00
	Desviación Estándar	03:55		00:33			00:45	03:24		01:36	00:53
17-dic-05	Promedio	01:24			01:23	00:13	00:12				02:38
	Máximo	03:00			07:00	01:00	01:00				07:00
	Mínimo	00:00			00:00	00:00	00:00				00:00
	Desviación Estándar	00:52			01:25	00:22	00:24				02:21
18-dic-05	Promedio	01:19	00:37			04:49	02:37	04:39			01:17
	Máximo	04:00	01:00			06:00	05:00	09:00			03:00
	Mínimo	00:00	00:00			04:00	00:00	01:00			00:00
	Desviación Estándar	01:19	00:30			02:25	01:36	02:21			00:53

**ANEXO N° 10  
INFORMACIÓN EMBARQUE**

**INFORMACION EMBARQUE  
LAN  
HORARIO AM**

Fecha	Hora inicio medición	Hora término medición	Número de Vuelo	Puerta de Salida informada en pasaje	Puerta de Salida anunciada	Hora de 1º llamado a ubicarse en puerta respectiva	Hora en que pasa el Primer (1º) Pasajero	Hora en que pasa el Ultimo Pasajero	Cantidad de personas atendiendo	Tiempo entre primer llamado y primer pasajero ubicado	Tiempo proceso embarque	Observación
				Nº	Nº	Hora	Hora	Cant.	hora:min	hora:min		
4-dic-05	8:05	8:22	578	16	16	8:07	8:07	8:22	5	0:00	0:15	
	8:10	9:06	621	15	15	8:36	8:36	8:59	4	0:00	0:23	
	9:27	10:21	431	10	10	9:56	9:56	10:19	3	0:00	0:23	
	10:10	10:28	930	17	17	10:10	10:12	10:28	5	0:02	0:18	
5-dic-05	8:00	8:08	601	17	17	8:00	8:01	8:08	4	0:01	0:08	
	8:50	9:55	560	11	11	9:05	9:17	9:50	4	0:12	0:45	
	9:30	10:39	431	20	20	10:18	10:21	10:28	5	0:03	0:10	
	10:05	10:45	930	19a	19a	10:12	10:12	10:44	3	0:00	0:32	
6-dic-05	7:58		572	16	16	8:00	No corresponde	No corresponde	4	No corresponde	No corresponde	Vuelo Suspendido
	8:10	9:13	621	19a	19a	8:36	8:36	9:10	2	0:00	0:34	
	9:22	9:45	572	16	16	9:22	9:22	9:45	4	0:00	0:23	
	9:35	10:38	942	No indica	17	10:12	10:13	10:26	4	0:01	0:14	
	9:39	10:30	930	10	10	10:08	10:08	10:27	3	0:00	0:19	
7-dic-05	7:55	8:55	621	16	16	8:38	8:38	8:55	4	0:00	0:17	
	9:15	10:19	431	19a	19a	10:03	10:04	10:16	4	0:01	0:13	
	9:30	10:35	930	14	14	10:08	10:10	10:34	3	0:02	0:26	
8-dic-05	7:20	8:00	572	11	11	7:22	7:26	8:00	4	0:04	0:38	
	8:10	8:53	621	11	15	8:39	8:39	8:52	5	0:00	0:13	
	8:58	9:32	421	15 y 11	10	9:11	9:12	9:32	4	0:01	0:21	
	9:30	10:37	942	20a	21	10:10	10:11	10:37	2	0:01	0:27	
	9:40	10:31	930	10	10	10:14	10:14	10:31	5	0:00	0:17	
9-dic-05	8:00	9:11	621	14	14	8:34	8:34	8:52	3	0:00	0:18	
	9:00	9:30	560	18	17	9:14	9:14	9:30	4	0:00	0:16	
	9:40	10:55	942	21	21	10:12	10:12	10:34	5	0:00	0:22	
	10:00	10:38	930	19a	19a	10:12	10:12	10:28	4	0:00	0:16	
10-dic-05	7:00	8:40	582	12	12	8:18	8:15	8:36	4	No corresponde	0:18	Pasan antes de ser llamados
	8:10	9:15	621	18	18	8:35	8:35	9:07	3	0:00	0:32	
	9:30	10:35	431	10	10	10:14	10:14	10:29	4	0:00	0:15	
	9:40	10:35	930	15	15	10:14	10:14	10:31	2	0:00	0:17	

**INFORMACION EMBARQUE  
LAN  
HORARIO PM**

Fecha	Hora inicio medición	Hora término medición	Número de Vuelo	Puerta de Salida informada en pasaje	Puerta de Salida anunciada	Hora de 1º llamado a ubicarse en puerta respectiva	Hora en que pasa el Primer (1º) Pasajero	Hora en que pasa el Ultimo Pasajero	Cantidad de personas atendiendo	hora:min	hora:min	Observación
			Nº	Nº	Nº	Hora	Hora	Hora	Cant.			
12-dic-05	21:30	22:15	AA 700 - LAN 500	11	11	21:54	21:54	22:12	5	0:00	0:18	Vuelos compartidos.
	19:05	19:50	704	12	12	19:26	19:29	19:50	6	0:03	0:24	
	20:05	21:15	530	16	16	20:41	20:47	21:09	5	0:06	0:28	
	22:20	23:05	801	16	16	22:28	22:28	23:02	6	0:00	0:34	
13-dic-05	16:37	17:50	932	19a	19a	17:21	17:21	17:39	5	0:00	0:18	
	19:05	19:45	704	16	16	19:10	19:20	19:44	6	0:10	0:34	
	21:30	23:25	502	12	12	22:57	22:57	23:12	4	0:00	0:15	
14-dic-05	10:20	21:10	530	19a	19a	20:34	20:36	21:03	6	0:02	0:29	
	16:50	17:40	932	18	18	17:17	17:17	17:40	2	0:00	0:23	
	19:00	19:50	704	16	16	19:22	19:25	19:43	8	0:03	0:21	
15-dic-05	17:30	17:55	461	19	19	17:30	17:30	17:52	3	0:00	0:22	
	19:00	19:50	704	16	16	19:23	19:23	19:48	6	0:00	0:25	
	20:00	21:07	530	17	17	20:37	20:51	21:06	8	0:14	0:29	
16-dic-05	19:00	19:50	704	16	16	19:22	19:27	19:48	10	0:05	0:26	
	20:15	21:13	530	19a	19a	20:37	20:40	21:03	8	0:03	0:26	
	21:00	21:48	491	20	20	21:14	21:14	21:45	4	0:00	0:31	
17-dic-05	10:55	11:24	606	19	19a	No hubo	10:55	11:24	3	No corresponde	0:29	No hubo llamado para clase turista
	18:50	19:50	704	16	16	19:15	19:16	19:48	8	0:01	0:33	
	20:15	21:02	530	18	18	20:37	20:38	21:02	10	0:01	0:25	
	22:41	23:22	502	14	14	22:53	22:54	23:20	5	0:01	0:27	
18-dic-05	18:25	18:55	932	17	17	18:31	18:32	18:52	5	0:01	0:21	
	19:00	19:50	704	15	15	19:20	19:20	19:47	9	0:00	0:27	
	20:15	21:10	530	11	11	20:45	20:48	21:07	7	0:03	0:22	

**INFORMACION EMBARQUE  
OTRAS AEROLINEAS  
HORARIO AM**

Fecha	Línea Aérea	Hora inicio medición	Hora término medición	Número de Vuelo	Puerta de Salida informada en pasaje	Puerta de Salida anunciada	Hora de 1º llamado a ubicarse en puerta respectiva	Hora en que pasa el Primer (1º) Pasajero	Hora en que pasa el Último Pasajero	Cantidad de personas atendiendo	Tiempo entre primer llamado y primer pasajero ubicado	Tiempo proceso embarque	Observación
		Nº	Nº										
4-dic-05	Air Canadá	10:25	11:11	92	16	16	10:52	10:52	11:11	4	0:00	0:19	
	Taca	6:57	7:39	132	14	14	7:19	7:21	7:38	4	0:02	0:19	
	Varig	5:40	6:54	8923	12	12	6:16	6:16	6:45	3	0:00	0:29	
5-dic-05	Air Canadá	10:41		92	16	16	No corresponde	No corresponde	No corresponde	No corresponde	No corresponde	No corresponde	Vuelo atrasado
	Avianca	7:08	7:50	98	16	16	7:08	7:08	7:50	2	0:00	0:42	
	Taca	6:53	7:45	132	14	14	7:15	7:21	7:43	4	0:06	0:28	
	Varig	5:35	6:45	8923	15	15	6:12	6:15	6:43	4	0:03	0:31	
6-dic-05	Taca	7:08	7:35	132	14	14	7:13	7:13	7:33	4	0:00	0:20	
	Varig	5:45	7:05	893	17	17	6:14	6:15	7:04	3	0:01	0:50	
7-dic-05	Aerolíneas Argentinas	7:15	7:45	1291	10	10	7:22	7:22	7:42	3	0:00	0:20	
	Aerolíneas Argentinas	11:15	12:01	1283	14	14 y 17	11:54	11:54	12:01	2	0:00	0:07	
	Avianca	7:10	7:51	98	16	16	7:20	7:22	7:51	3	0:02	0:31	
	Varig	5:45	7:10	8923	18	18	6:29	6:32	6:46	3	0:03	0:17	
8-dic-05	Varig	5:40	6:42	8923	18	18	6:20	6:23	6:41	4	0:03	0:21	
	Taca	6:55	7:37	132	14	14	7:22	7:22	7:33	4	0:00	0:11	
9-dic-05	Air Canadá	10:40	12:50	92	16	16	No hubo	12:23	12:43	3	No corresponde	0:20	Embarque con 1:10 de atraso
	Avianca	7:00	7:40	98	16	16	7:19	7:20	7:38	3	0:01	0:19	
	Taca	6:50	7:18	132	15	15	7:00	7:00	7:18	4	0:00	0:18	
	Varig	5:45	6:44	8923	14	14	6:34	6:35	6:42	5	0:01	0:08	
10-dic-05	Air Canadá	10:40	11:30	92	16	16	11:08	11:14	11:29	3	0:06	0:21	
	Taca	6:55	7:38	132	14	14	7:13	7:13	7:38	5	0:00	0:25	
	Varig	6:15	6:30	8923	15	15	No hubo	6:20	6:27	4	No corresponde	0:07	No hubo llamado para clase turista

**INFORMACION EMBARQUE  
OTRAS AEROLINEAS  
HORARIO PM**

Fecha	Línea Aérea	Hora inicio medición	Hora término medición	Número de Vuelo	Puerta de Salida informada en pasaje	Puerta de Salida anunciada	Hora de 1º llamado a ubicarse en puerta respectiva	Hora en que pasa el Primer (1º) Pasajero	Hora en que pasa el Ultimo Pasajero	Cantidad de personas atendiendo	Tiempo entre primer llamado y primer pasajero ubicado hora:min	Tiempo proceso embarque hora:min	Observación
		Nº	Nº										
12-dic-05	Aerolíneas Argentinas	12:25	18:53	1287	16	16	18:44	18:44	18:53	3	0:00	0:09	
	Aerolíneas Argentinas	19:20	20:15	1289	18	18	20:05	20:05	20:14	3	0:00	0:09	
	Air Canadá	20:25	21:17	93	14	14	20:40	20:40	21:11	5	0:00	0:31	
	American Airlines	22:35	23:20	940	14	14	23:03	23:03	23:18	6	0:00	0:15	
	American Airlines - LAN	21:30	22:15	AA 700 - LAN 500	11	11	21:54	21:54	22:12	5	0:00	0:18	Vuelos compartidos.
	Delta	21:45	22:35	146	12	12	21:49	21:49	22:31	6	0:00	0:42	
13-dic-05	Aerolíneas Argentinas	17:25	17:45	1287	12	12	17:34	17:34	17:45	3	0:00	0:11	
	Aerolíneas Argentinas	19:30	20:10	1289	10	10	19:55	19:55	20:08	3	0:00	0:13	
	American Airlines	21:50	22:36	912	16	16	22:10	22:11	22:33	6	0:01	0:23	
	Delta	21:40	22:25	146	14	14	21:56	21:56	22:17	6	0:00	0:21	
	LAB	18:30	19:25	968	11	11	19:08	19:11	19:23	2	0:03	0:15	
14-dic-05	Aerolíneas Argentinas	17:39	17:53	1287	11	11	17:33	17:39	17:53	3	0:06	0:20	
	Aerolíneas Argentinas	18:21	20:35	1289	11	11	20:19	20:19	20:25	4	0:00	0:06	
	Air Canadá	20:30	21:05	93	15	15	20:42	20:42	21:02	5	0:00	0:20	
	Air France	17:42	18:10	401	15	15	17:45	17:45	18:07	7	0:00	0:22	
	American Airlines	21:40	22:45	912	12	12	22:04	22:07	22:38	4	0:03	0:34	
	Delta	21:05	22:26	146	14	14	21:54	21:54	22:26	6	0:00	0:32	
15-dic-05	Aerolíneas Argentinas	17:30	23:05	1287	12	12	17:48	17:49	18:02	5	0:01	0:14	
	Aerolíneas Argentinas	19:30	20:20	1289	10	10	No hubo	19:59	20:18	3	No corresponde	0:19	No hacen llamado. Solo anuncian que en 20 min. Comenzará el embarque.
	Air Canadá	20:25	21:20	93	14	14	No hubo	20:54	21:18	7	No corresponde	0:24	No hubo llamado para clase turista
	American Airlines	21:50	22:40	912	15	15	21:58	22:03	22:28	6	0:05	0:30	
	American Airlines	22:40	23:30	940	14	14	23:02	23:06	23:26	5	0:04	0:24	
	Delta	21:25	22:35	146	12	12	21:45	21:45	22:33	7	0:00	0:48	
16-dic-05	Aerolíneas Argentinas	19:20	20:33	1283	11	11	19:59	19:59	20:33	6	0:00	0:34	
	Air Canadá	20:38	21:10	93	No informada	15	20:42	20:41	21:09	5	No corresponde	0:27	Pasan antes del primer llamado
	Air France	17:30	18:06	401	15	15	17:31	17:36	18:03	8	0:05	0:32	
	American Airlines	21:50	22:35	912	12	12	22:01	22:05	22:31	8	0:04	0:30	
	American Airlines	22:35	23:27	940	14	14	23:00	23:00	23:27	5	0:00	0:27	
	Delta	21:45	22:35	146	11/10	11	21:49	21:49	22:25	6	0:00	0:36	
17-dic-05	Aerolíneas Argentinas	19:04	20:06	1289	15	15	19:40	19:49	20:06	3	0:09	0:26	
	Aerolíneas Argentinas	17:30	18:00	1287	11	11	17:45	17:47	18:00	3	0:02	0:15	
	Air Canadá	20:51	21:10	93	14	14	20:51	20:49	21:10	6	No corresponde	0:19	Pasan antes del primer llamado
	American Airlines	21:30	22:40	912	12	12	22:04	22:08	22:32	5	0:04	0:28	
	Delta	21:55	22:34	146	15	15	21:55	21:56	22:34	5	0:01	0:39	
18-dic-05	Aerolíneas Argentinas	19:25	20:28	1289	12	12	20:16	20:16	20:26	4	0:00	0:10	
	Air Canadá	20:35	21:00	93	19	19	20:51	20:51	21:00	6	0:00	0:09	
	Air France	17:30	18:10	401	16	16	17:37	17:40	18:08	8	0:03	0:31	
	American Airlines	21:18	21:55	992	14	14	21:37	21:37	21:55	6	0:00	0:18	
	American Airlines	21:40	22:30	912	15	15	22:00	22:02	22:30	5	0:02	0:30	
	Delta	21:50	22:35	146	12	12	21:59	21:59	22:31	4	0:00	0:32	

## **ANEXO N° 11**

### **OBSERVACIONES DE LOS ANALISTAS DE TIEMPO**

## OBSERVACIONES Y COMENTARIOS DE LOS ANALISTAS DE TIEMPO

### 1. Observaciones de Counter.

- La señalética es confusa e incluso en algunos casos errónea, se ubica en pantallas a gran altura y con letra muy pequeña.
- Cuando se suspenden vuelos, se provoca una crisis en la atención, dado que en la misma fila se atienden pasajeros del vuelo cancelado y pasajeros que serán embarcados en otros vuelos. Se detectaron casos de personas que fueron atendidas por más de 20 minutos en el mesón, atrasando al resto de los pasajeros.
- La cantidad de personal que realiza trabajo interno (sin atención de público) en algunas Líneas Aéreas es mayor que el que atiende público, lo cual provoca la molestia de los pasajeros y lentitud en la atención.
- La revisión de maletas en vuelos hacia USA, provoca una atención lenta y gran congestión. Además, los pasajeros de estos vuelos llegan con muchas horas de anticipación, lo que hace que las colas sean enormes, aún antes de ser abiertos los counters. Se recomienda para estos vuelos abrir los counters una hora antes de lo que se hace en la actualidad.
- Se detecta mucha lentitud en la atención y falta de decisión frente a situaciones que se escapan de la atención normal, como sería el caso de pasajeros con sobrecarga de equipaje o vuelos cancelados.
- No se da una atención preferencial para discapacitados, mujeres embarazadas o personas de la tercera edad.
- Escasez de sillas de ruedas.
- Falta información y pérdida de tiempo en pasajeros que compran el pasaje por una Línea Aérea pero viajan en otra, dado que son derivados entre ambas Líneas y nadie se hace cargo de la atención.
- Información de número de pasajeros con el cual fue cerrado el vuelo, difiere dependiendo de la persona que entregó la respuesta.
- Faltan asientos para pasajeros que esperan vuelos, y los que hay son incómodos.
- El contar con una persona de la línea aérea al inicio de la fila, ayuda a ordenar la atención e impide que pasajeros desorientados hagan una cola equivocada.

### 2. Observaciones de Policía Internacional.

- En las horas de mayor congestión no están atendiendo todos los puestos, lo cual provoca que se formen colas muy largas.
- Hay pasajeros que confunden los números de las puertas de embarque y los números de las casetas de Policía Internacional, lo que produce desorden y pérdida de tiempo de atención. Podrían utilizarse letras en vez de números en Policía Internacional, para evitar errores o que en los counters les informen la operatoria del proceso.
- No existe cartel que indique que no se puede entrar con carrito, lo que produce que una vez puesto en la fila, el pasajero, se da cuenta y tienen que salir a dejar el carro y volver a hacer la cola. Tampoco existe un letrero que señale que las personas que no viajan no pueden entrar a esta zona.

- En ocasiones los funcionarios dejan sus puestos de atención, para impedir que los acompañantes de los pasajeros ingresen y congestionen el recinto.
- El visor que indica el puesto al que el pasajero debe dirigirse para ser atendido, es pequeño y está muy alto, lo que provoca que algunos pasajeros no lo vean, haciendo más lento el proceso, asimismo cuando el visor indica el puesto que va a atender podría indicar con una flecha si el pasajero debe ir hacia la derecha o hacia la izquierda de la fila.
- Mala ubicación de algunos puestos de atención tapados por pilares o más retirados.
- No se da una atención preferencial para discapacitados, mujeres embarazadas o personas de la tercera edad. Viaja mucho adulto mayor que no puede hacer la fila. Se podría habilitar un puesto para estas personas o por lo menos habilitar asientos para facilitar su espera.

### **3. Observaciones de Seguridad.**

- Falta de señalización del lugar al cual la gente debe dirigirse para ser registrado (seguridad), ya que mucha gente le preguntaba a la persona que estaba realizando la medición, por donde debía acceder a las puertas de embarque, sin estar informados que debían pasar por seguridad primero.
- Mostrar con claridad cual son los portales que están habilitados y cuales no, ya que eso hace perder tiempo a los pasajeros y a la vez a los funcionarios de seguridad.
- Falta cordialidad en la atención de pasajeros por parte de algunos funcionarios.

### **4. Observaciones de Embarque.**

- Se detectan diferencias de atención en los embarques entre una línea área y otra.
- En general, en los vuelos grandes, el desorden en el embarque es bastante. Se dieron algunos casos en los cuales nunca se hizo el llamado a los pasajeros no preferentes, por lo que toda la gente se puso en la fila, formándose una larga fila y un desorden generalizado.
- Hay líneas aéreas que esperan demasiado tiempo al último pasajero, pero estos o ya se encontraban en el avión o definitivamente nunca se presentaron en la puerta de embarque, lo cual atrasa la salida del vuelo. Parece no haber uniformidad de criterios al respecto entre las diferentes aerolíneas y una descoordinación entre los funcionarios counter y embarque de estas aerolíneas.
- La atención preferente no evidencia mayor rapidez del proceso, muy por el contrario crea desorden y en algunos casos desconcierto entre los pasajeros.
- Se detectan diferencias entre los embarques de la mañana y de la tarde. Es frecuente que los de la mañana cierren atrasados, cosa que no ocurre en los vuelos de la tarde.
- Se dieron varios casos en los cuales la gente comienza a embarcar antes de hacerse el primer llamado. En otros casos, los llamados los hicieron en forma verbal y no por parlantes. Los pasajeros solicitaban que esto se hiciese por parlantes.

- Hay aerolíneas extranjeras que olvidan anunciar el embarque en español y los pasajeros se molestan.
- Hay líneas aéreas que sólo realizan un llamado a diferencia de otras que realizan varios llamados.
- Hay líneas aéreas que solicitan el pasaporte junto con la tarjeta de embarque, otras sólo la tarjeta. Se sugiere que para aquellos vuelos en los que se controle el pasaporte, esta situación se informe en el primer llamado.
- Hay líneas aéreas que cortan el boleto manual y otras por máquina.
- En la tarjeta de embarque de los pasajeros que combinan vuelos, no se indica la puerta de embarque, lo que genera atraso de los vuelos que los esperan.
- Se dieron algunos casos en que la puerta señalada en la tarjeta de embarque no fue la puerta utilizada. En varios casos la puerta anotada en la tarjeta de embarque se encontraba escrita a mano.
- Hay bastante cancelación y atraso de salidas de vuelos.
- Existe mucho atraso en Policía Internacional y Seguridad, lo que hace que los embarques se atrasen.
- En ocasiones se detectó demora en la aparición en pantalla de los vuelos que serán embarcados.

CSnM/SEP/mlt.-  
27/01/06.-