

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE SEGURIDAD EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL DE LA REGIÓN DE MURCIA"



# **ÍNDICE**

1	OE	3JETO	4
2	DE	SCRIPCIÓN DEL SERVICIO	4
	2.1	SERVICIOS A REALIZAR	5
	2.2	SERVICIOS EXTRAORDINARIOS Y NUEVOS	6
3	ME	EDIOS MATERIALES PARA LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO	6
4	DE	EFINICIÓN DE LOS INDICADORES DE CALIDAD	6
5	INI	ICIO DEL SERVICIO	6
6	SIS	STEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	7
	6.1	PLAN DE SERVICIO: PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS	8
	6.1	1.1 Plan de Información Diaria del Servicio	9
	6.1	1.2 Ensayos de Aplicación de Procedimientos	9
	6.2 CALII	MEMORIA DE ACTIVIDAD MENSUAL: SUPERVISIÓN DE LOS INDICADORES DE DAD Y CONTROL DE LA CERTIFICACIÓN	
	6.3	PLAN DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES (PGR)	10
	6.4	ÍNDICE DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO (IPS)	10
	6.5	PROPUESTAS DE MEJORA OPERATIVAS	11
	6.6	AUDITORÍA ANUAL DEL SGC	11
(	6.7	PLAN DE FORMACIÓN	12
	6.7	7.1 Informe Trimestral de Formación	12
7	DIF	RECCIÓN Y COORDINACIÓN DEL EXPEDIENTE	12
8	SE	EGUIMIENTO DEL SERVICIO	13
9	OE	BLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO	14
10	FO	DRMACIÓN DE LOS MEDIOS HUMANOS	16



11 I	NFORM	ACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL SERVICIO	17
		N PENALIZADOR APLICABLE EN RELACIÓN CON EL CUMPLIM	
12.	1 PRO	CESO PENALIZADOR	18
12.	2 MET	DDOLOGÍA DEL PROCESO PENALIZADOR	19
12.	3 INCU	MPLIMIENTOS FUERA DE LA METODOLOGÍA GENERAL	20
•	12.3.1 1	lo entrega del listado de subrogación e informe de formación	21
•	12.3.2 F	Falsedad y Medición incorrecta de los indicadores	21
13 (	CERTIFI	CACIÓN	22
_		DPUERTOS CON CERTIFICACIÓN POR HORAS DE SERVICIO Y BONIF	
13.	2 PAR	IDA PARA LA GESTIÓN DEL COVID-19	23
14 /	AEROPL	IERTO QUE COMPONE EL EXPEDIENTE Y PRESUPUESTO	25
15 \	/ISITA P	REVIA A LA OFERTA	26
16 I	DURACI	ÓN DEL EXPEDIENTE	27
ANE	xos		
A.	DESC	RIPCIÓN DEL SERVICIO, MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS	
В.	INDIC	ADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO	



#### 1 OBJETO

Contratación del Servicio de Seguridad en el Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia (en adelante AIRM) a empresas especializadas y legalmente constituidas, de forma que se dé respuesta por parte de Aena Sociedad Concesionaria del Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia, S.M.E., S.A. (en adelante AENA SCAIRM S.M.E., S.A.) al Convenio de Colaboración firmado entre Aena y el Ministerio del Interior de cara al cumplimiento del Programa Nacional de Seguridad para la Aviación Civil.

La empresa o empresas que presten el servicio de vigilancia deberán estar inscritas en el Registro Nacional de Seguridad Privada.

Las empresas licitadoras podrán constituir agrupaciones temporales de empresas (UTE) para asegurar la incorporación de todos los recursos necesarios en su oferta de servicio, ya que serán necesarios vigilantes de seguridad contratados por empresas pertenecientes al Código Nacional de Actividades Económicas (CNAE) 8010, Actividades de Seguridad Privada.

Para actividades accesorias al servicio, cuyo desempeño no es necesario que sea prestado por Vigilantes de Seguridad Privada, se podrá contar con auxiliares de servicio entre los que se encuentra el personal de servicios administrativos, servicios de portería, control de accesos e información al público u otros.

Para cualquiera de los servicios, el ofertante podrá presentar medios alternativos para la realización del servicio.

# 2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El Servicio estará compuesto por los siguientes componentes, que a su vez estarán formados por diferentes puntos de servicio en función de las tareas a realizar. Una descripción genérica sería la siguiente (podría variar de unos aeropuertos a otros en función de los procedimientos en vigor):

- Componente 1. Inspección de acceso a ZRS:
  - ➤ Consiste en la identificación e inspección en los puntos de acceso a zonas restringidas de seguridad establecidas en el Aeropuerto, según la normativa vigente y los procedimientos establecidos, de personal, tripulación, vehículos, suministros para el aeropuerto, pasajeros y equipajes de mano.
  - ➤ La inspección de pasajeros también incluye la gestión eficiente de los filtros de seguridad, adaptándose los medios a la demanda para la absorción de los flujos de pasajeros y evitando que las colas superen los límites marcados por los indicadores de calidad.
  - ➤ Todas aquellas tareas que no estando descritas aquí sí que lo estén en los procedimientos e instrucciones locales de cada aeropuerto.



- Componente 2. Control de accesos y vigilancia de terminales e instalaciones:
  - Incluye la vigilancia y control de accesos a zonas para cuyo acceso se requiere identificación, pero no inspección, y que estén dentro del ámbito de aplicación de AENA SCAIRM S.M.E., S.A. siguiendo los procedimientos que marque el Director del Expediente.
  - También puede comprender la gestión de las Consignas, Oficinas de Objetos Perdidos, Salas de Autoridades (o Salas VIP), emisión y gestión de acreditaciones aeroportuarias, gestión y custodia de llaves y la realización de patrullas presenciales por el aeropuerto y el Terminal, según marquen los procedimientos en vigor.
- Componente 3. Servicio de Inspección de equipaje de bodega:
  - ➤ Incluye servicios de inspección del equipaje de bodega, así como servicios de seguimiento y control de las instalaciones de inspección del equipaje de bodega.
  - ➤ En algunos aeropuertos se podrán realizar trabajos asociados a la integración y puesta a punto del equipamiento de seguridad relacionado con la nueva tecnología de inspección Standard-3. Se especificará en el Anexo A de cada aeropuerto.
- Componente 4. Patrullas Perimetrales:
  - ➤ Será objeto de este componente la realización de las patrullas perimetrales, atención a incidencias y a acontecimientos programados o no que tengan un impacto temporal sobre la seguridad del perímetro del aeropuerto, tales como notificaciones sobre el estado del vallado, etc.
- Componente 5. Centro de Control y Coordinación del servicio:
  - Será objeto de este componente la coordinación del conjunto de las actividades de Seguridad Aeroportuaria, e incluye principalmente la recepción y comunicación de incidencias con el apoyo de los sistemas de tele-vigilancia, tele-inspección y grabación del CCTV, así como la notificación al responsable de su subsanación.

#### 2.1 Servicios a realizar

AENA SCAIRM S.M.E., S.A. establecerá los servicios mínimos a realizar por punto de servicio o seguridad, así como el horario de inicio y fin de los mismos. La empresa dará respuesta a la petición de la Dirección del Expediente respecto a los servicios y horarios solicitados.

Se entiende por correcta ejecución del servicio que se cumplan los procedimientos y la normativa de seguridad en vigor, así como los niveles mínimos de calidad fijados por los Indicadores de Calidad en el presente expediente.



En el Anexo A se describen las principales funciones a realizar y los puntos de servicio para cada componente respectivamente y se especificará claramente los servicios que se incluyen en el lote en licitación.

### 2.2 Servicios extraordinarios y nuevos

Para los servicios extraordinarios o nuevos, no contemplados en el expediente, la empresa adjudicataria deberá disponer de los medios personales y materiales necesarios requeridos por la dirección del expediente.

Estos servicios, tanto extraordinarios como nuevos, se certificarán conforme a los precios hora adjudicados para los servicios ordinarios.

#### 3 MEDIOS MATERIALES PARA LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

El adjudicatario deberá aportar como mínimo para la prestación del servicio los medios materiales que se relacionan en el anexo A, así como las instalaciones necesarias para cumplir con la legislación vigente respecto de sus trabajadores (salas de descanso, vestuarios, oficinas, etc.).

AENA SCAIRM S.M.E., S.A. aporta (y no repercutirá su coste a la empresa adjudicataria) el equipamiento de seguridad necesario para ejecutar los procedimientos en vigor (equipos de RX, ADM, ATRS, ordenadores para gestión de acreditaciones, conexión a red de los mismos, el propio CCTV, etc.) así como los espacios e instalaciones donde estos se ubiquen (sala del CCTV, CGA, casetas de inspección de vehículos, etc.).

#### 4 DEFINICIÓN DE LOS INDICADORES DE CALIDAD

Se han definido una serie de indicadores cuyo objetivo es medir la calidad del servicio, los cuáles se encuentran detallados en el Anexo B (y en el Anexo A). Los indicadores serán de seguridad (% detección ensayos, rendimiento operadores) y de calidad percibida (tiempo de paso por los controles de seguridad, ASQ seguridad del aeropuerto, Happy or Not, reclamaciones).

El valor medido de estos indicadores será el empleado para el cálculo del factor de corrección conforme al punto Certificación del presente PPT ponderando cada indicador sobre el total.

Durante los dos primeros meses del servicio se medirán los indicadores de calidad que se hayan acordado al inicio del mismo, y se informará a la empresa del resultado de los mismos, pero no se aplicarán a la certificación.

#### 5 INICIO DEL SERVICIO

Con anterioridad al inicio del servicio se establecerá una fase previa en la que se revisará por los Adjudicatarios y la Dirección del Expediente o en quien delegue, los planes de calidad del servicio, para:



- 1. Adaptarlos a las necesidades del servicio.
- 2. Establecer la metodología de implantación del plan.
- 3. Establecer los Indicadores de Calidad vigentes durante la anualidad del expediente, sus valores de referencia, así como la metodología de medición de los mismos, si es que estos no estuvieran ya definidos y fijados en el Anexo A.

Esta fase previa tendrá una duración máxima de dos meses a contar desde la fecha de la firma del contrato y a continuación se iniciará el expediente.

En el caso de que los indicadores de calidad estén definidos en el Anexo A, si durante la fase previa se detectara la necesidad de variar algún indicador, valor, forma de medición, se realizarán las modificaciones correspondientes sin que esto signifique un aplazamiento del inicio del contrato.

Los indicadores de calidad aplicarán en el Aeropuerto, definiendo sus valores de referencia, ponderación y medición y se realizará un documento de común acuerdo entre el Aeropuerto y la empresa adjudicataria que se anexará al PPT del expediente, en el que se reflejen estos aspectos.

El Director del Expediente podrá establecer, en función de las necesidades operativas y de seguridad del Aeropuerto y del desarrollo de los servicios de la fase previa, el inicio por fases de los distintos servicios o del lote completo.

Durante el primer año de servicio, el adjudicatario deberá presentar un análisis de riesgos desde el punto de vista de Seguridad Aeroportuaria, entendiendo ésta como la regulada en el Programa Nacional de Seguridad en vigor en ese momento, de todos los puntos de servicio a cubrir especificados en el Anexo A. El contenido y alcance del análisis será determinado por la Dirección del Expediente.

#### 6 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El seguimiento de la calidad de la actividad objeto del contrato debe hacerse por el método que se expone a continuación, vendrá descrito en la oferta del adjudicatario y será de aplicación desde el inicio de los trabajos.

La definición concreta de la metodología para establecer el seguimiento de calidad de la actividad deberá presentarse en la oferta técnica y cualquier mejora que se proponga en la misma respecto a lo indicado en este pliego podrá destacarse en el apartado correspondiente de la oferta, conformando esta metodología más las mejoras propuestas el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) para la prestación del Servicio de Seguridad del Aeropuerto.

El adjudicatario aceptará todas las modificaciones de dicho plan propuestas por el Director del Expediente siempre y cuando no supongan una variación sustancial de las condiciones marcadas en este PPT. El adjudicatario se comprometerá, con la firma del contrato, a mantener el seguimiento de los niveles de calidad durante la vigencia del mismo. La aplicación de dicha metodología deberá ser aprobada previamente por el Director del Expediente.



#### Los objetivos del SGC serán:

- Óptima aplicación de los procedimientos y cumplimiento de la normativa en vigor.
- Consecución y seguimiento de los indicadores de calidad del servicio.
- Correcta gestión de las reclamaciones (Plan de Gestión de Reclamaciones).
- Óptimo trato al pasajero y maximización del grado de satisfacción de los usuarios del Aeropuerto con respecto al servicio de seguridad.
- Propuestas de mejora operativa.
- Formación del servicio.

A continuación, se describen los puntos que deben conformar el SGC de cada empresa adjudicataria, y que deberán ser llevados a cabo todos y cada uno de ellos sin excepción alguna.

## 6.1 Plan de Servicio: Procedimientos Operativos

A la firma del contrato el Director del Expediente facilitará a la empresa adjudicataria los procedimientos operativos de aplicación en el desempeño de los componentes del servicio adjudicados, los cuáles serán tratados como confidenciales.

Sobre la base de dichos procedimientos, y los requerimientos establecidos en el presente PPT, en un plazo máximo de tres meses desde la firma del contrato, la empresa adjudicataria elaborará un Plan de Servicio en el que identificará los diferentes puntos de servicio asignados dentro del componente o componentes adjudicados.

Cada punto de servicio se describirá en una Orden de Punto de Servicio que deberá contener la información básica para el correcto desempeño de las actividades de ese puesto, los indicadores de calidad que le afectan, así como se una fraseología en inglés-español adecuada para la correcta comunicación con los usuarios del servicio.

Si se considerase necesario en las Órdenes de Punto de Servicio también se incluirían los procedimientos y normativa aplicable, aunque se recomienda que sean lo más simples y breves posibles.

Las empresas en sus ofertas deberán indicar el plazo de elaboración que necesitarán y el no cumplimiento de este plazo podría suponer la aplicación del régimen penalizador.

El Plan de Servicio deberá contar con la aprobación de la Dirección del Expediente y se incluirá en el Programa de Seguridad del Aeropuerto si así se determina oportuno.



#### 6.1.1 Plan de Información Diaria del Servicio

Como parte del Plan de Servicio, la empresa adjudicataria facilitará de forma diaria al Director del Expediente un resumen de todas las incidencias que afecten al normal desarrollo del servicio, tanto desde el punto de vista operativo como de calidad.

La empresa adjudicataria deberá presentar en su oferta un formato de Plan de Información Diaria del Servicio.

#### 6.1.2 Ensayos de Aplicación de Procedimientos

Dentro de este apartado, si la empresa adjudicataria lo considera adecuado o si la Dirección del Expediente lo solicita, se podrán realizar ensayos sobre la aplicación de los procedimientos, así como para valorar el trato ofrecido al pasajero, para lo cual deberán pactar la metodología de los mismos con el Director del Expediente.

# 6.2 Memoria de Actividad Mensual: Supervisión de los Indicadores de Calidad y Control de la Certificación

El SGC deberá garantizar que:

- Se cumple con la metodología de medición de los indicadores aprobada al inicio del contrato por la Dirección del Expediente y la empresa adjudicataria.
- Se alcanzan los valores deseados, se realiza un seguimiento de los resultados y se implementan las medidas orientadas a mejorarlos.
- Se cumple con el presupuesto de este contrato.

Durante los dos primeros meses del servicio se medirán los indicadores de calidad que se hayan acordado al inicio del mismo, y se informará a la empresa del resultado de los mismos, pero no se aplicarán a la certificación.

Para ello, mensualmente y antes de los 10 primeros días del mes siguiente, se presentará una memoria de actividad correspondiente al mes anterior, donde para cada indicador, se refleie:

- Valor alcanzado (sea o no responsabilidad de la empresa su medición).
- Documentación justificativa de los valores medidos (si la responsabilidad de la medición recae sobre la empresa adjudicataria).
- Plan de acción para la mejora de los valores alcanzados.



Igualmente, en esa memoria, se indicarán las desviaciones del gasto mensual respecto de la doceava parte del importe de adjudicación anual.

La empresa adjudicataria deberá presentar en su oferta un formato de Memoria de Actividad Mensual.

### 6.3 Plan de Gestión de Reclamaciones (PGR)

La empresa adjudicataria del servicio deberá presentar un Plan de Gestión de Reclamaciones cuyos objetivos principales serán los siguientes:

- Garantizar que se tramitan el 100% de las reclamaciones recibidas en relación al servicio de seguridad.
- Garantizar que se tramitan siempre con información propia del servicio (evitándose que se tramiten sin información o con información facilitada por terceros).
- Minimizar en lo posible el número de reclamaciones que se presentan, realizando una labor de información y buen trato en cuanto el pasajero manifieste su disconformidad con el trato recibido.

Este Plan de Gestión de Reclamaciones será propuesto al Director del Expediente al mismo tiempo que se presenta el Plan de Servicio.

El Director del Expediente, que deberá validar y aprobar el Plan, podrá solicitar su modificación, tanto al inicio del servicio como durante el transcurso del contrato, si el presentado o el vigente no se adecuasen al plan de calidad del aeropuerto, al sistema de gestión de reclamaciones del aeropuerto o a los plazos en ellos contemplados, siempre y cuando esos cambios no supongan una variación sustancial de las condiciones del presente PPT.

El plazo máximo de presentación en la Oficina Local de Seguridad de respuestas e informes para el trámite de las reclamaciones será de 2 días laborales a partir de la fecha en que el Director del Expediente entregue la solicitud, salvo que este autorice otros plazos mayores.

No se considerará cumplido el plazo si el informe recibido no da información suficiente para la tramitación de la queja, reclamación o sugerencia, según se trate. En aquellos casos particulares en que sea necesario incrementar el plazo, deberá justificarse adecuadamente la imposibilidad objetiva de cumplir con el plazo aquí fijado.

# 6.4 Índice de Percepción del Servicio (IPS)

Dentro del SGC, un aspecto relevante será determinar tanto qué percepción del servicio tienen los usuarios como su grado de satisfacción con el mismo, debiéndose trabajar para conseguir que sea lo más alta posible.

Para ello en función de los resultados de las encuetas ASQ y de los resultados del sistema HappyOrNot o similar (dónde se disponga de este), se realizará un análisis cuyo objetivo será:



- Valorar la percepción que los usuarios tienen del servicio.
- Detectar posibles puntos de mejora.
- Con lo anterior, proponer las acciones para que esa percepción mejore.

# 6.5 Propuestas de Mejora Operativas

La empresa adjudicataria está obligada a elaborar y proponer, de forma periódica, mejoras que supongan y pueda demostrarse, objetivamente o por ensayo, una mejora en precio, calidad o conjunto de ambos.

Dichas mejoras pueden ser desde variaciones en la aplicación de los procedimientos, reubicación de los puntos de inspección o incluso aplicación de tecnologías diferentes a las que se disponga en la actualidad, y vendrán acompañadas de una explicación clara donde se especifiquen, como mínimo, las hipótesis realizadas, los argumentos tenidos en cuenta y cualquier otra documentación o información adicional.

Estas propuestas se recopilarán y presentarán por escrito con la periodicidad que el SGC de la empresa adjudicataria indique (aunque al menos siempre una vez al año desde el inicio del expediente y hasta su finalización), de forma que puedan ser valoradas tanto por la Dirección del Expediente como por el Departamento de Seguridad Privada de SS.CC., y siempre deberán ser distintas de las anteriores.

#### 6.6 Auditoría anual del SGC

El adjudicatario deberá contratar anualmente los servicios de una empresa independiente y ajena a su control, seleccionada con la aprobación de la Dirección del Aeropuerto, para auditar el SGC, centrándose en:

- Analizar los resultados obtenidos, indicando las posibles causas de las desviaciones y las medidas correctoras que puedan aplicarse.
- Implantación de las mejoras que se consideren más adecuadas para elevar los valores medidos.

Este informe deberá ser elaborado y presentado al Director del Expediente.

El adjudicatario se compromete a poner en marcha todas aquellas acciones de mejora, medidas correctoras y propuestas que la empresa auditora marque a la luz del informe de la auditoría y que le serán informadas al Director del Expediente, el cual podrá demandar medidas adicionales.

Toda la información del SGC o generada para y por éste, estará a disposición del Director del Expediente, de modo particular lo referente a las mediciones de indicadores de calidad.

Adicionalmente, la Dirección del Expediente podrá ejercer los procedimientos de seguimiento del SGC, de los resultados de éste, o de la propia actividad del adjudicatario que considere oportunos



al objeto de comprobar el cumplimiento de los niveles de calidad, bien mediante muestreo o por comprobación sistemática de las operaciones que se pretenda controlar, comprometiéndose el adjudicatario a acatar sus resultados e incorporarlos a los obtenidos en el SGC.

Cualquier inclusión de datos falsos en los informes presentados a AENA SCAIRM S.M.E., S.A. constituirá un incumplimiento muy grave.

#### 6.7 Plan de Formación

El adjudicatario deberá explicar en la oferta su Plan de Formación, detallando los centros con los que cuenta, ubicación de los mismos, el número de formadores (y habilitaciones con las que cuentan), listado de cursos, breve descripción del temario y planificación de los cursos a lo largo de la vigencia del expediente.

#### 6.7.1 Informe Trimestral de Formación

El adjudicatario deberá presentar trimestralmente un Informe donde se detalle el estado de la formación AVSEC de todo el personal adscrito al servicio, indicando para cada vigilante de seguridad el certificado (C1, C2, C3) que posee, la fecha de validez del mismo y que deberá estar firmado por el Gestor de Formación de la empresa.

En este informe se incluirá también la formación específica de los operadores que no hayan superado la evaluación del rendimiento de los operadores que marca el PNS, así como el resultado de la misma.

La empresa deberá incluir en el informe, además de la formación AVSEC, los cursos en habilidades sociales y en idiomas inglés certificados en A2 o similar, indicando el % de trabajadores formados sobre el total.

El formato de Informe Trimestral de Formación se facilitará al adjudicatario del servicio por AENA SCAIRM S.M.E., S.A. y coincidirá con el listado de subrogación de obligado envío y misma periodicidad.

#### 7 DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN DEL EXPEDIENTE

Tanto AENA SCAIRM S.M.E., S.A., como la empresa adjudicataria se comprometen a designar representantes para la correcta gestión y ejecución del expediente.

El Director del Expediente, o la persona en quien delegue, establecerán los criterios y líneas generales para la actuación en el servicio contratado y para el cumplimiento de los fines del mismo.

Por otra parte, la empresa contará con un Coordinador que será el encargado de responder de la correcta realización del servicio contratado, responsabilizándose del nivel de calidad deseado en los resultados. Dicho Coordinador deberá estar adscrito al servicio y formar parte de la plantilla de trabajadores de la empresa en el aeropuerto, y, en todo caso, permanentemente localizado.



Este Coordinador representará a la Empresa Adjudicataria y tendrá capacidad plena de decisión dentro de su ámbito de actuación. En ausencia del coordinador, la persona que le sustituye, también dispondrá de plena capacidad de decisión. Se ocupará del cumplimiento del PPT y, en general, del Contrato, pero será la Empresa Adjudicataria quien en última instancia se responsabilice de este cumplimiento.

El coordinador, como mínimo, estará presente durante todos los días laborables, debiendo informar al Director del Expediente de la persona en quien delegue en su ausencia, los días festivos, vacaciones y fuera del horario establecido para su servicio. Sin perjuicio de lo anteriormente descrito y fuera del horario de permanencia del Coordinador en el Aeropuerto, se establecerá un tiempo de respuesta del mismo inferior a 2 horas desde que el Director del Expediente o persona en quien delegue solicite su presencia.

La Empresa Adjudicataria dotará al Coordinador o persona en quien delegue de todos los medios de comunicación necesarios para su localización en todo momento y en cualquier situación (al menos contará con un teléfono móvil).

A los efectos de comprobar que se cumple con lo exigido en el PPT la Empresa Adjudicataria presentará al Director del Expediente, antes del inicio del presente Contrato, la documentación que acredite que el Coordinador y su sustituto cumplen con los requisitos mínimos exigidos en el pliego.

Independientemente de todo lo anterior, durante la ejecución del servicio, siempre debe haber durante el servicio un interlocutor válido, Coordinador u otro, entre la empresa que realiza el expediente y AENA SCAIRM S.M.E., S.A.

# 8 SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

El servicio estará sometido a seguimiento y supervisión por parte del Director del Expediente, quedando el adjudicatario obligado a adoptar las medidas que el Director del Expediente considere necesarias como consecuencia del ejercicio de sus facultades de supervisión y seguimiento.

Cualquier información relativa al servicio que sea solicitada por este deberá ser remitida en un plazo no superior a 24 horas.

En particular, y para facilitar el seguimiento y supervisión por AENA SCAIRM S.M.E., S.A., el adjudicatario estará obligado a permitir en cualquier momento que la Dirección del Expediente realice inspecciones de equipos, instalaciones y demás elementos adscritos al servicio. Estos medios e instalaciones deberán mantenerse en perfectas condiciones de uso, de acuerdo con las normas vigentes que en cada momento le sean de aplicación y, en su defecto, se aplicarán por analogía las normas existentes para medios e instalaciones equivalentes, así como las normas y recomendaciones internacionales adecuadas al caso o las que la Dirección del Expediente pudiera establecer.

El seguimiento del cumplimiento de los niveles de calidad (tanto de los procedimientos como de los indicadores de calidad) es responsabilidad de la empresa adjudicataria, que deberá justificarlo al Director de Expediente.



Para ello, la Dirección del Expediente podrá utilizar un servicio de auditoría, una asistencia técnica de supervisión, etc. que realizaría un informe de cumplimiento de los métodos de medición de los indicadores.

El incumplimiento de los procedimientos de medición, así como cualquier falsedad detectada en las mediciones, será considerado una falta muy grave de carácter especial, con un régimen penalizador específico, de acuerdo con lo especificado en el punto Régimen Penalizador Aplicable con el Cumplimiento del Servicio.

Sin perjuicio de lo anterior, la Dirección del Expediente se reserva el derecho de realizar nuevas auditorías para el seguimiento de los Indicadores de Servicio. El importe de este servicio será por cuenta de la empresa adjudicataria a descontar en la siguiente certificación a la realización de la auditoria.

El resultado de cualquier auditoria se incorporará al Sistema de Gestión de Calidad y, por lo tanto, será el que prevalecerá a efectos de certificación.

El Director del Expediente o persona en quien delegue, podrá solicitar con la periodicidad que estime oportuna, información relativa al servicio, sus incidencias y seguimiento del mismo.

#### 9 OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

Para los puntos de servicio o seguridad que sea necesario cubrir por VS el hecho de que en cualquier momento el servicio sea prestado por una persona que no esté legalmente reconocida como Vigilante de Seguridad, será causa de rescisión de contrato con la empresa adjudicataria.

El Adjudicatario deberá atender convenientemente el Servicio objeto del presente Pliego, de acuerdo con el carácter, misión y facultades que, para los Vigilantes de Seguridad, se contempla en la legislación al respecto, utilizando a tal fin los medios humanos que sean necesarios.

El adjudicatario se compromete a prestar, a través de sus medios humanos, las misiones reflejadas en la Ley 5/2014 y en el Reglamento de Seguridad Privada y, asimismo, se compromete a cumplir todos los requisitos que marque la citada ley y los reglamentos en vigor en relación a este servicio.

De igual forma, y por estar las instalaciones aeroportuarias sometidas a lo que marque el Programa Nacional de Seguridad para la Aviación Civil, el Programa Nacional de Formación, el Programa Nacional de Calidad y la Ley de Seguridad Aérea, la empresa adjudicataria estará sometida dentro del ámbito de sus trabajos a los mismos.

El adjudicatario, para garantizar la calidad del servicio prestado, se compromete a que sus trabajadores reciben en tiempo y forma la remuneración que les corresponde, así como a cumplir las obligaciones aplicables en materia social o laboral incluyendo las que se deriven del Convenio Colectivo sectorial en vigor en cada momento.

Trimestralmente (exceptuando el primer trimestre desde el inicio del contrato, es decir, la información se facilitará trimestralmente desde el segundo trimestre) el adjudicatario enviará a la Dirección del Expediente un listado actualizado con la información relativa a los trabajadores de la empresa adjudicataria que presten servicio en los aeropuertos. Esta información debe ser al



menos suficiente para la elaboración de una oferta (antigüedad, pluses, % de jornada, etc.) y para facilidad del adjudicatario, Aena SCAIRM facilitará el formato en el que debe entregarla al inicio del expediente. En dicho informe se incluirá la información relativa al estado de la formación.

Todos los gastos necesarios para el perfecto desarrollo del servicio serán de cuenta del adjudicatario (uniformes, guantes, formación, seguros, transporte, etc.).

Por considerarse indispensable para alcanzar una adecuada calidad en la prestación de este Servicio, el Adjudicatario se compromete a:

- Disponer de calzas en los filtros para el paso de los pasajeros y/o empleados.
- Disponer de carros portabandejas para los filtros.
- El correcto mantenimiento del mobiliario (mesas, sillas, armarios, etc.) de los distintos puntos de seguridad. Se revisarán al inicio del expediente el estado de los elementos que se ceden a la empresa adjudicataria, asumiendo ésta el coste de la reparación de los desperfectos causados o de la adquisición de otros elementos de similares características, que previamente habrán sido validados por el Director del Expediente.
- El correcto trato a los pasajeros, empleados y tripulaciones, así como a sus pertenencias, responsabilizándose de los desperfectos/pérdidas que se produzcan por negligencias, mala ejecución de los procedimientos en vigor y/o mal uso del equipamiento de seguridad.
- Presentación antes del día 10 del siguiente mes, junto con la memoria de actividad, contemplada en el sistema de gestión de la calidad, de un informe de seguimiento del material entregado por AENA SCAIRM S.M.E., S.A. para la ejecución correcta del servicio, tal como bolsas LAGS, adhesivos V, impresos control STEBS, etc.
- Asimismo, asesorará permanentemente al Director del Expediente en materia de seguridad, entendida ésta en su concepto más amplio, mediante estudios, informes, evaluación de riesgos, propuestas, etc.
- A aceptar que la ubicación de los puntos de seguridad sea determinada por la Dirección del Expediente que, en cualquier caso, se encontrará dentro del recinto aeroportuario y/o terrenos de la propiedad de AENA SCAIRM S.M.E., S.A. o gestionados por AENA SCAIRM S.M.E., S.A.. Asimismo, por conveniencia del servicio, dicha Dirección podrá variar la ubicación de los mismos e incluso reconvertirlos en puntos de servicio o seguridad móviles (patrullas, etc.).
- La Empresa adjudicataria deberá contar con los Jefes de Equipo en la proporción y número necesario para el correcto desarrollo del servicio.
- La empresa adjudicataria deberá estar capacitada para tomar parte en cuantas misiones se les encomienden, relacionadas con la actividad aeroportuaria en relación con el objeto del pliego.
- Al adjudicatario se le hará entrega de aquellas instrucciones de seguridad cuyo conocimiento y cumplimiento sea necesario por parte de los medios humanos, para el desempeño de su actividad en el aeropuerto, las cuales tendrán la consideración de confidenciales y cuya difusión podrá ser penalizada tanto por la Ley de Seguridad Aérea como por el Régimen Penalizador de este PPT.
- Dado el carácter del servicio y su afección a la imagen de AENA SCAIRM S.M.E., S.A. y Aena SME, S.A., la uniformidad deberá contar con el VºBº de la Dirección del Expediente.



Así mismo, el adjudicatario se compromete a que todo el personal mantendrá en todo momento la uniformidad en correcto estado de presencia y de higiene.

- Los auxiliares que desempeñen su trabajo en los filtros deberán disponer de una uniformidad elegante.
- Los incumplimientos detectados tanto en tiempo real como en diferido de los procedimientos e instrucciones de los diferentes componentes del servicio de seguridad deberán corregirse inmediatamente pudiendo exigirse en cada caso un Plan de Acción y seguimiento y comprobación del resultado.
- Las nuevas incorporaciones a los servicios, tanto vigilantes de seguridad como auxiliares de servicio, dispongan de un certificado oficial A2 o equivalente en inglés, además de la formación en habilidades sociales correspondiente acorde al puesto de trabajo.
- Se deberán adoptar las medidas anti COVID que en todo momento durante la vigencia de este expediente marquen las Autoridades Sanitarias o los órganos competentes (Aesa, EASA, etc.).

### 10 FORMACIÓN DE LOS MEDIOS HUMANOS

Dado el carácter del servicio, y con objeto de que este se realice con el nivel de calidad exigido, la empresa adjudicataria dispondrá de un sistema de formación adecuado al mismo que se ajustará, como mínimo, a lo establecido legalmente en el Programa Nacional de Formación y al Programa Nacional de Seguridad para la Aviación Civil.

El objetivo de la formación es garantizar que los medios humanos adscritos al servicio cuentan con la formación necesaria para la prestación del mismo, lo cual deberá justificar ante la Dirección del Expediente mediante el Informe Mensual de Formación del SGC, pudiéndose solicitar información adicional tal como certificados, contenidos, etc., que acredite de forma efectiva este compromiso de formación.

Antes de comenzar a desempeñar las labores propias de su punto de servicio o seguridad, los medios humanos asignados a los mismos habrán sido formados a costa de la Empresa Adjudicataria, garantizando los conocimientos necesarios de a seguridad aeroportuaria, de las infraestructuras, instalaciones y procedimientos operativos, así como los conocimientos exigidos del idioma inglés (A2 o similar) y habilidades sociales (empatía y buen trato al pasajero).

Antes y durante el desempeño de la labor asignada a cada medio humano, la empresa adjudicataria deberá formar a estos en la utilización de los equipos específicos que tengan que manejar en cada punto de servicio.

Deberá aportarse toda la documentación necesaria sobre la formación impartida, tales como contenidos, responsable de la formación, así como el certificado de formación correspondiente a cada acción formativa (ver punto 6.7.1 del presente PPT).

La empresa adjudicataria deberá incluir un plan para la certificación A2 o equivalente en idioma inglés para al menos el 50% de la plantilla en los dos primeros años de contrato.

En ningún caso se realizará el servicio con medios sin la formación adecuada, lo cual será objeto de penalización conforme al régimen penalizador del presente Pliego.



Los auxiliares que desempeñen su trabajo en los filtros, deberán hablar inglés correctamente, valorándose positivamente el dominio de otros idiomas. Así mismo, tendrán la formación adecuada en habilidades sociales propias de su puesto.

# 11 INFORMACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL SERVICIO

Para la organización de la prestación del servicio por parte de la empresa adjudicataria, el Director del Expediente facilitará la siguiente información (toda o parte de ella):

- Total de pasajeros mensuales del año anterior.
- Pasajeros totales del mes anterior.
- Previsión de crecimiento de tráfico y pasajeros con respecto al año anterior.
- Pasajeros/día por semana, mes y día a mes vencido.
- A diario, pasajeros del día anterior.

Esta información se considera suficiente para realizar las planificaciones necesarias y adaptar el servicio de seguridad a la demanda de tráfico. Todo ello conforme a los requerimientos de calidad exigida en este PPT y sin menoscabar, véase, tiempos de espera, trato personal, rigurosidad en las inspecciones, sensación de seguridad, etc.

Igualmente, se facilitarán todos aquellos datos relevantes para la ejecución del servicio que la empresa adjudicataria solicite, siempre que estén disponibles por el área de Seguridad del aeropuerto.

# 12 RÉGIMEN PENALIZADOR APLICABLE EN RELACIÓN CON EL CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO

AENA SCAIRM S.M.E., S.A. penalizará a la empresa adjudicataria por el incumplimiento de las obligaciones contractuales que le sean imputables sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

Cada incumplimiento dará origen a una falta, que conllevará una penalización económica (sobre la certificación del mes en que sucedieron los hechos) en función de cuál sea su calificación:

- LEVES (0-10%)
- GRAVES (10-20%)
- MUY GRAVES (20-30%).

La penalización impuesta deberá ser abonada en los plazos correspondientes, en caso contrario, se detraerá su importe de la fianza (estando el adjudicatario obligado a reponer el importe de la garantía) y, en su caso, se iniciarán los trámites para resolver el contrato.



Además, de la penalización económica que le corresponda, las faltas graves o muy graves pueden dar lugar a la rescisión del contrato, dependiendo de la naturaleza del perjuicio causado, de la existencia y gravedad de los daños humanos y/o materiales, de las repercusiones económicas, de la repercusión negativa en la operatividad y/o seguridad del aeropuerto y de la reiteración en el mismo incumplimiento.

La propuesta de rescisión partirá del Director de AENA SCAIRM S.M.E., S.A., y será impuesta por el Consejo de Administración de AENA SCAIRM S.M.E., S.A., previa notificación a la empresa adjudicataria del incumplimiento cometido.

Con independencia de las causas que motiven la resolución del contrato, el adjudicatario se compromete a mantener la prestación del servicio con los niveles de servicio requeridos en el presente pliego por el tiempo necesario para que el Aeropuerto pueda realizar la contratación del servicio.

# 12.1 Proceso penalizador

Cuando el Director del Expediente considere que alguna actuación de la empresa prestataria, es merecedora de una penalización de carácter económico, deberá en primer lugar determinar la cuantía de la penalización, siguiendo para ello la metodología que posteriormente se explica.

Una vez cuantificada la penalización, el Director del Aeropuerto notificará a la empresa adjudicataria las razones que la motivan y la especificación de la penalización que le corresponde, debiendo quedar constancia de que el destinatario la ha recibido.

Después de la notificación de la propuesta de penalización, la empresa dispondrá de DIEZ (10) días (salvo que la Dirección del Aeropuerto determine un plazo mayor) a partir del día siguiente a su notificación, para que formule las alegaciones que estimen pertinentes.

A la vista de las mismas, se determinará la calificación definitiva de la misma y el importe definitivo de la penalización, caso de que finalmente se determine su imposición.

Si la penalización resulta ser Leve, su aplicación quedará dentro del ámbito del aeropuerto, el cual resolverá la Penalización e informará a la Dirección de Contratación, a través del Departamento de Seguridad Privada de SS.CC, de la misma para que se realicen los trámites pertinentes de cara a su aplicación.

Por el contrario, las penalizaciones Graves y Muy Graves deberán ser elevadas al Órgano de Contratación (a través del Departamento de Seguridad Privada de SS.CC) para que este determine su imposición.

El Director del Aeropuerto notificará a la empresa adjudicataria, bien la imposición de la penalización (si ésta es leve), la elevación de la propuesta de penalización al Órgano de Contratación para que este determine su imposición (si es Grave o Muy Grave), bien la finalización del proceso sin penalización, en el plazo máximo de un mes tras la recepción de las alegaciones, salvo que se requiera más tiempo para ver los efectos de algún plan de acciones correctoras y el adjudicatario lo hubiese solicitado de forma expresa en su escrito de alegaciones.



De no resolverse la penalización dentro del plazo máximo de un mes se considerará que el proceso ha finalizado sin penalización.

# 12.2 Metodología del proceso penalizador

Todos los incumplimientos de alguna de las cláusulas del presente PPT, o cualquier otro hecho que a juicio del Director del Expediente deba ser penalizado, seguirá el siguiente proceso a la hora de determinar la clasificación y cuantía de la penalización.

En primer lugar, se deberá determinar si el hecho es penalizable:

- ha tenido unas consecuencias reales y comprobables, en cuanto a la calidad del servicio o del cumplimiento normativo.
- sin haberse materializado ninguna consecuencia, supone un claro riesgo para la calidad prestada, para el cumplimiento normativo o para el desarrollo del servicio (p. ej. que se detecte una incorrecta ejecución de los procedimientos, etc.).

Si se está en el primer caso, se deberá proceder a cuantificar el impacto que han tenido esos hechos, atendiendo a 3 aspectos, los cuáles se clasifican en Muy Bajo (0-2%), Bajo (2-4%), Moderado (4-6%), Alto (6-8%) y Muy Alto (8-10%):

- Impacto Operativo.
- Impacto Económico y/o Sanciones (AESA, UE, FFCCSE, etc.)
- Impacto a la Imagen del aeropuerto.

Esto nos marcará el tipo y porcentaje de la posible penalización.

Posteriormente se valorará la evitabilidad que han tenido esos hechos en función de otros 3 aspectos los cuáles se clasifican en Muy Bajo, Bajo, Moderado, Alto y Muy Alto:

- Frecuencia co
- n la que suceden.
- Advertencias previas del Aeropuerto o incumplimientos en auditorías anteriores.
- (Tiempo de) Respuesta de la empresa ante los hechos.

Este parámetro nos dará la posible reducción de la penalización que se obtenía del impacto, que irá entre una reducción del 0% (la penalización debida al impacto aplica al 100%) y del 50% (la penalización debida al impacto aplica al 50%), determinándose así la Propuesta de Penalización,



que corresponderá a aplicar el % calculado mediante esta metodología a la certificación mensual del mes en que sucedieron los hechos (con independencia de cuándo se aplique la penalización).

Si se está en el segundo caso, se deberá proceder de forma inversa, en primer lugar, se cuantifica la evitabilidad que han tenido esos hechos, de forma que se obtenga el tipo y el importe de la posible penalización, para posteriormente evaluar qué impacto podrían tener, marcando este punto el porcentaje que aplica de la penalización.

A continuación, se muestra de forma gráfica la aplicación informática que implementa la matriz de aplicación del método descrito anteriormente.

4	División de Seguridad Operativa			
aena	Departamento de Seguridad Privada			
SISTEMA P	ARA EL CÁLCULO DE PENALIZACIONES POR INCIDENCIAS EN EL SEI	RVICIO		
AEROPUERTO	HECHOS MERECEDORES DE PENALIZACIÓN	MES	AÑO	
	EVITABILIDAD			
Frecuencia del Suceso(sobre 3 años)				
Advertencias del Aeropuerto, Auditorías, etc.			0%	
Respuesta de la Empresa ante el Hecho (Tiempo de)				
	ІМРАСТО			
Operativo				
Económico o Sanción			50%	
Imagen del Aeropuerto				
Los Hechos suponen una FALTA LEVE y la Sanción correspondiente				
debido a la Evitabilidad de los Hechos es del 0 %				
que debido al Impacto que podrían haber tenido aplica al 50 %				
POR LO QUE LA PENALIZACIÓN PROPUESTA ES DEL 0 %				

### 12.3 Incumplimientos fuera de la metodología general

Por la gravedad de los hechos, serán considerados como incumplimientos MUY GRAVES los siguientes:

- Medición incorrecta del nivel de servicio.
- Descubiertos en la prestación de servicios.



- Incumplimiento injustificado de los plazos de entrega de información a Aena SCAIRM, por parte del licitador (los establecidos en su oferta o los exigidos en este PPT).

Por ello será potestad del Director del Aeropuerto valorarlos económicamente con el importe que considere más adecuado, sin tener que aplicar la metodología del proceso penalizador descrito anteriormente, y proponer al Órgano de Contratación ese importe como penalización.

De manera análoga, sin necesidad de iniciar un proceso penalizador al uso, será causa de RESCISIÓN del contrato con la empresa adjudicataria, el hecho de que en cualquier momento se asigne al servicio medios humanos que no cuenten con las habilidades, licencias, permisos y conocimientos que exige la normativa vigente en Seguridad.

#### 12.3.1 No entrega del listado de subrogación e informe de formación

Cuando el incumplimiento en la entrega de información sea en lo relativo al listado de subrogación/informe de formación, la penalización se considerará leve y de valor un 10% de la certificación del mes de cuando se debía entregar por cada aeropuerto al que afecte dicha información.

Para ello, la Dirección del Expediente informará de la no entrega de la información por parte de la empresa adjudicataria y por lo tanto de la imposición de la penalización, tanto a los aeropuertos afectados como a la Dirección de Contratación para que realice los trámites oportunos.

Se entenderá que se ha incumplido el compromiso de entrega cuando:

- No se entregue la información.
- Se entregue en un formato diferente al facilitado al inicio del expediente.
- Se entregue en el formato facilitado, pero no esté completa o con el nivel de detalle solicitado.

# 12.3.2 Falsedad y Medición incorrecta de los indicadores

Este incumplimiento se considerará muy grave y se penalizará con hasta el 30% de la certificación mensual y conllevará el ajuste derivado de la medición correcta de los Indicadores, conforme a lo establecido en su correspondiente ficha. Adicionalmente, el Director del Expediente podrá requerir una auditoría independiente que analice las mediciones para las certificaciones anteriores al período en que se detectaron los incumplimientos.

Así mismo, si se produjera este incumplimiento, no será de aplicación la tabla de reducción del porcentaje sobre la máxima penalización.

En el caso de que dicha auditoria detecte algún incumplimiento, será objeto de penalización cada una de las certificaciones afectadas.

El coste de la citada auditoria será a cargo de la empresa adjudicataria y se descontará de la siguiente certificación.



# 13 CERTIFICACIÓN

El modelo de Certificación para AENA SCAIRM S.M.E., S.A. se corresponde con el de Certificación por Horas de Servicio y bonificación virtual.

## 13.1 Aeropuertos con Certificación por Horas de Servicio y bonificación virtual

En el Anexo A se presentará el presupuesto desglosado de cada una de las partidas que componen la certificación del servicio: Gasto Horario por Componentes; Medios Técnicos y Gestión COVID-19.

El Gasto Horario se ha desglosado en los cinco componentes del punto 2 de este PPT con objeto de ajustarse lo más posible a la realidad del aeropuerto si bien se trata de una estimación de gasto que podría variar a lo largo de la vida del expediente, no existiendo compromiso por parte de AENA SCAIRM S.M.E., S.A. de un mínimo de gasto.

Para realizar el cálculo de la remuneración del servicio y determinar así la correspondiente Certificación Mensual (CM) habrá que distinguir entre tres factores:

- El Gasto de prestación del Servicio (GH).
- El Nivel de Servicio (INS).
- GC-19: Gestión COVID-19 (se detalla en el punto 13.2)

El Gasto de prestación del Servicio (GH) consistirá en el pago de las horas de servicio realmente ejecutadas durante el mes para los componentes 1, 2, 3, 4 y 5, multiplicadas por su precio hora, que será el resultante de aplicar a los precios hora de licitación el correspondiente coeficiente de baja (caso de existir). En este apartado se incluirán los medios técnicos (vehículos, etc.) si los hubiera.

El Nivel de Servicio (INS), depende de la calidad prestada en cada uno de sus indicadores y corregirá a la baja el importe resultante del GH por no haber alcanzado los valores fijados, tal y como se describirá en los puntos siguientes.

#### a. Certificación Mensual

Con el objetivo de que la calidad prestada por el adjudicatario sea la máxima, se incentivará la mejora continua durante la vigencia del expediente, para ello se fijarán periodos anuales de medición del INS y la corrección por calidad acumulada debida al INS se realizará en la última certificación de ese periodo anual, siendo las certificaciones del resto de meses las correspondientes al gasto de prestación del servicio.

Así pues, se tiene que la Certificación Mensual (CM) de los meses 1 al 11 del periodo anual se obtendrá de aplicar la siguiente fórmula:  $CM_{mes 1 al 11} = GH_{mes 1 al 11} + GC-19$ 

Mientras que la Certificación Mensual del mes 12 (el último mes del periodo anual) será la siguiente: CM  $_{mes\ 12}$  = GH  $_{mes\ 12}$  + Corrección por INS + GC-19



#### b. Nivel de Servicio

El Nivel de Servicio pretende valorar la calidad con la que se presta el servicio y fomentar que esta sea la mayor posible, para ello mensualmente se medirá a través de 5 Indicadores de Calidad, cada uno de los cuales se moverá entre una bonificación virtual del +1,0% y una penalización del -1,00%. Estos 5 indicadores serán:

- o 2 comunes a todos los aeropuertos:
  - Indicador del Rendimiento de los Operadores (IRO).
  - Indicador del Número de Reclamaciones (INR).
- 3 a elegir por el Aeropuerto en función de su problemática y casuística entre los definidos en el Anexo B, considerando principalmente tiempo de espera en cola, ASQ seguridad, % detección ensayos, happy or not.

En conjunto, el INS se moverá mensualmente entre el +5,00% de corrección virtual sobre el GH y el -5,00% de penalización, dependiendo del valor alcanzado por cada uno de los 5 indicadores.

La bonificación virtual del INS sólo servirá para compensar las posibles penalizaciones obtenidas en meses con malos rendimientos con las posibles bonificaciones obtenidas en los meses buenos **para cada indicador de manera independiente**, es decir, la bonificación de un indicador no servirá para compensar penalizaciones de otro indicador.

Esto nunca supondría una bonificación final, pues el INS final a aplicar sólo podrá penalizar no haber alcanzado los valores deseados.

Es decir, la Corrección por INS a aplicar el último mes de expediente será:

Si 
$$\Sigma$$
 INS meside 12 · GH meside 12 (con i  $\varepsilon$  [1, 12])  $\leq$  0, entonces Corrección por INS =  $\Sigma$  INS meside 12 · GH meside 12 , i  $\varepsilon$  [1, 12] Si  $\Sigma$  INS meside 12 · GH meside 12 (con i  $\varepsilon$  [1, 12])  $\geq$  0, entonces Corrección por INS = 0

#### 13.2 PARTIDA PARA LA GESTIÓN DEL COVID-19

En base a la evolución de la situación de la epidemia por el coronavirus COVID-19 y por recomendación del Comité de Emergencias del Reglamento Sanitario Internacional se declaró una Emergencia de Salud Pública de Importancia Internacional (ESPII) que ha ido prolongándose en el tiempo.



Con la finalidad de proporcionar orientación al gestor aeroportuario y operadores aéreos, así como a otras partes interesadas, sobre cómo facilitar la conversión, segura y gradual, del transporte aéreo de pasajeros, AESA ha elaborado una GUÍA PARA LA GESTIÓN DE PASAJEROS AÉREOS Y PERSONAL DE AVIACIÓN EN RELACIÓN CON LA PANDEMIA DE COVID-19.

En dicha guía, se insta a la implementación de medidas de seguridad para proteger la salud del personal de la aviación y los pasajeros, al reducir el riesgo de transmisión de SARS-CoV-2 en el aeropuerto y a bordo de la aeronave.

Igualmente, recomienda que para llevar a cabo estas medidas, el gestor aeroportuario, los operadores aéreos y, cuando corresponda, otros proveedores de servicios deberán promover el acceso de los miembros de su personal a programas de formación, y utilización de la guía de EASA, OACI o cualquier otra guía relevante, resaltando que, en especial, se deben considerar las medidas incluidas en la última revisión de EASA SIB 2020-026 e implementarlas dado que son de obligado cumplimiento y constituyen norma según art. 3 RDL 26/2020.

Las consecuencias de estas medidas son varias, entre las que destacan el incremento de MM.HH. para realizar nuevos procedimientos (patrullas, control de accesos, etc.), procedimientos más complicados y lentos, labor de formación respecto a esos nuevos procedimientos, formación en cuanto a medidas de seguridad, aumento de medidas higiénicas, uso de elementos de protección individual, realización de test de detección de la enfermedad a sus empleados, etc.

Todo ello se resume en que las empresas adjudicatarias del servicio de seguridad, al estar sometidas al cumplimiento de la guía de AESA así como la guía de EASA, deberán afrontar un mayor alcance en cuanto a la ejecución de los procedimientos de seguridad, un aumento en las horas de formación de su personal, mayor consumo de elementos de protección personal, etc. Para ello, cada aeropuerto contará con una partida COVID-19 compuesta de:

- Una sub-partida con importe fijo y máximo, de donde mensualmente y durante un máximo de 12 meses se certificarán las patrullas y servicios de control de accesos solicitados por la Dirección del Expediente.
- Una sub-partida de importe variable y proporcional al servicio solicitado, por la cual, debido al mayor consumo de productos higiénicos (mascarillas, guantes, hidrogeles, test, etc.) mensualmente y durante un máximo de 12 meses se corregirá la certificación con:
  - Aeropuertos €/h: 0,10 €/h, por cada hora efectiva de servicio.
  - Aeropuertos F-V: el % sobre la certificación (Fijo, Variable, SE más Patrullas-Covid) que se indique en el Anexo A.
- Una sub-partida de importe variable e inversamente proporcional al servicio solicitado, durante un mínimo de 6 meses desde el comienzo del expediente y hasta un máximo de 12 meses, dependiendo del mantenimiento del ESPII o de la vigencia de la mencionada guía de AESA, donde a la certificación por servicio, se le aplicará una corrección por la gestión de las medidas asociadas al COVID-19 y que complemente las dos partidas anteriores.

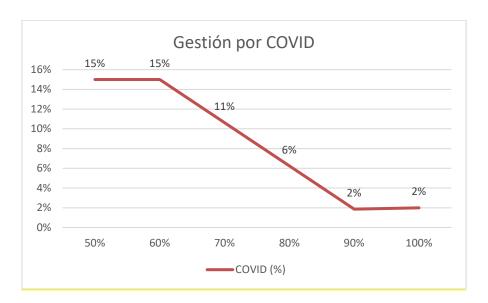
La última sub-partida:



- tendrá un carácter trimestral (aplica a la certificación de los tres meses), y será inversamente proporcional a la relación entre el tráfico de pasajeros total del trimestre en cuestión y el del mismo trimestre del año 2019.
- Tendrá una duración mínima de 6 meses y una duración máxima de un año. Si entre el mes y el mes 12 se declarase por parte de AESA el fin de la implementación de las medidas de seguridad sanitaria debidas a la pandemia, esta partida dejaría de aplicarse.
- Esta sub-partida hará que la partida para la gestión COVID-19 (suma de las tres sub-partidas descritas anteriormente) oscile entre un máximo del 15% de la certificación cuando el tráfico sea el 60% o inferior al de 2019 y de un mínimo del 0% cuando se alcance el 90% del tráfico de 2019. Entre el 90% y el 100% de tráfico no existirá el complemento del tercer punto, pero sí podrían existir los dos primeros puntos, en función de las necesidades del aeropuerto y de la situación de la pandemia (se estima que las dos primeras partidas suponen un 2% del gasto).

Hay que reseñar que, por las particularidades operativas de cada aeropuerto, pudiera suceder que pese a no haberse alcanzado el 90% o más del tráfico de pasajeros de 2019, en materia de seguridad se disponga de la configuración (horarios, puntos de inspección) similar a la de 2019. De suceder esto en ese aeropuerto no se dispondrá de esta última partida. Para mayor claridad ver Anexo A de cada aeropuerto.





#### 14 AEROPUERTO QUE COMPONE EL EXPEDIENTE Y PRESUPUESTO

Este expediente comprende el servicio de seguridad del Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia. El presupuesto de licitación de este expediente es 3.296.418,03€ para los dos años de contrato.



#### 15 VISITA PREVIA A LA OFERTA

Las empresas ofertantes, antes de formular sus ofertas deberán visitar las instalaciones, ubicación y accesos, volumen, características, etc. con el fin de poder realizar adecuadamente la oferta, así como conocer el servicio mínimo requerido y la prognosis de trafico/pasajeros/maletas, etc. a fin de realizar una oferta consecuente de las necesidades del Aeropuerto.

En esta visita se entregará el Anexo A del presente PPT, que incluirá toda la información relevante para la organización del servicio y asignación al mismo de los medios humanos y materiales necesarios, que incluirá al menos los siguientes puntos:

- Relación valorada del servicio para el presupuesto de licitación, así como los precios unitarios de licitación.
- Indicadores de calidad en vigor en el aeropuerto, valores de referencia, así como elección de indicadores de cara al nuevo expediente.
- Necesidades y particularidades específicas del aeropuerto, así como indicaciones sobre las mejoras valorables para ese centro.
- Relación de medios humanos actuales con sus respectivas categorías, antigüedades y pluses
- Relación de medios técnicos asignados actualmente al servicio.
- Planos esquemáticos del aeropuerto.
- Datos históricos de pasajeros.
- Pasajeros por día tipo de la semana para cada mes del año, por filtro y por franjas horarias.
- Maletas por día tipo y franjas horarias.
- Nº de vehículos autorizados.

Se fijará y comunicará a las empresas un único día para la realización de la visita y dicha visita se realizará de forma conjunta para todas las empresas que lo hayan solicitado, limitándose la asistencia a un máximo 2 personas por empresa.

No se organizarán visitas para aquellas empresas que contacten con posterioridad a la fecha límite para la solicitud de la visita.

Para la visita de las instalaciones, desde el momento de la publicación de este expediente y un máximo de una semana después, se deberá contactar con la persona que se indican a continuación:

AEROPUERTO	PERSONA DE CONTACTO	TELÉFONO	e-mail
MURCIA	D. DAVID TOMÉ MOLPECERES	968 85 58 04	dtome@aena.es



# 16 DURACIÓN DEL EXPEDIENTE

La duración del servicio será de DOS (2) AÑOS, con un máximo de 1 prórroga de un año (2+1).

Según el Artículo 29.2 LCSP (por remisión del artículo 54.4 del RDL 3/2020): "La prórroga se acordará por el órgano de contratación y será obligatoria para el empresario, siempre que su preaviso se produzca al menos con dos meses de antelación a la finalización del plazo de duración del contrato, salvo que en el pliego que rija el contrato se establezca uno mayor."

Murcia, a 23 de marzo de 2021

EL AUTOR DEL PLIEGO

HURTADO ABENZA FRANCISCO JAVIER - DNI 48417610B

Firmado digitalmente por HURTADO ABENZA FRANCISCO JAVIER -DNI 48417610B Fecha: 2021.03.24 16:45:56 +01'00'

Javier Hurtado Abenza

EL JEFE DE SEGURIDAD

Conforme:

David Tomé Molpeceres



# **ANEXO A**

# DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS

#### 1 RELACIÓN DE PUNTOS DE SERVICIO

Esta información se aportará durante la visita obligatoria previa a la licitación.

#### 2 FUNCIONES A REALIZAR EN EL SERVICIO

Esta información se aportará durante la visita obligatoria previa a la licitación.

# 3 RELACIÓN VALORADA DE HORAS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Esta información se aportará durante la visita obligatoria previa a la licitación.

#### **4 MEDIOS MATERIALES ASIGNADOS AL SERVICIO**

Esta información se aportará durante la visita obligatoria previa a la licitación.

# 5 MEDIOS HUMANOS CON CATEGORÍA, ANTIGÜEDAD Y PLUSES

Esta información se aportará durante la visita obligatoria previa a la licitación.

ESTE ANEXO ES CONFIDENCIAL Y SE ENTREGARÁ EL DÍA DE LA VISITA tras la firma de un recibí y compromiso de confidencialidad.



# **ANEXO B**

# INDICADORES DEL CALIDAD DEL SERVICIO

# **ÍNDICE**

Α	ANEXO B: INDICADORES DEL NIVEL DE SERVICIO		33
1	IN	TRODUCCIÓN	33
2	IN	DICADOR DE RENDIMIENTO DE LOS OPERADORES (IRO)	34
	2.1	DEFINICIÓN	34
	2.2	MEDICIÓN	34
	2.3	CÁLCULO DE LOS VALORES DEL INDICADOR	35
3	IN	DICADOR DE ENSAYOS DE SEGURIDAD (IES)	36
	3.1	DEFINICIÓN	36
	3.2	MEDICIÓN	36
	3.3	CÁLCULO DE LOS VALORES DEL INDICADOR	36
4	IN	DICADOR DE TIEMPO DE ESPERA EN COLAS	38
	4.1	DEFINICIÓN	38
	4.2	METODOLOGÍA DE MEDICIÓN	38
	4.3	MEDICIÓN	39
	4.4	CÁLCULO DE LOS VALORES DEL INDICADOR	40
5	IN	DICADOR DE PERCEPCIÓN DE LOS PASAJEROS-ASQ (IPP-ASQ)	42



5.1	DEFINICIÓN	42
5.2	MEDICIÓN	42
5.3	CÁLCULO DE LOS VALORES DEL INDICADOR	43
6 INI	DICADOR DE PERCEPCIÓN DE LOS PASAJEROS-HORN (IPP-HORN)	44
6.1	DEFINICIÓN	44
6.2	MEDICIÓN	44
6.3	CÁLCULO DE LOS VALORES DEL INDICADOR	44
7 INI	DICADOR DE NÚMERO DE RECLAMACIONES (INR)	46
7.1	DEFINICIÓN	46
7.2	MEDICIÓN	46
7.3	CÁLCULO DE LOS VALORES DEL INDICADOR	47
8 INI	DICADOR DE TIEMPO DE RESPUESTA ANTE INCIDENCIAS (ITR)	48
8.1	DEFINICIÓN	48
8.2	MEDICIÓN	48
8.3	CÁLCULO DE LOS VALORES DEL INDICADOR	48
	DICADOR DE TIEMPO DE RESPUESTA ANTE INCIDENCIAS/MAL USO I	
9.1	DEFINICIÓN	49
9.2	MEDICIÓN	49
9.3	CÁLCULO DE LOS VALORES DEL INDICADOR	50
10 IN	DICADOR DE DISPONIBILIDAD DE ATENCIÓN (IDA)	51
10.1	DEFINICIÓN	51
10.2	MEDICIÓN	51
10.3	CÁLCULO DE LOS VALORES DEL INDICADOR	51
	DICADOR DE DISPONIBILIDAD DE ATENCIÓN ANTE ALARMAS DE SITIVOS VOLUMÉTRICOS Y MAGNÉTICOS	52



11.1	DEFINICION	52
11.2	MEDICIÓN	52
11.3	CÁLCULO DE LOS VALORES DEL INDICADOR	52
12 INI	DICADOR DE TIEMPO DE RONDA AIRE-TIERRA (ITR A-T)	53
12.1	DEFINICIÓN	53
12.2	MEDICIÓN	53
12.3	CÁLCULO DE LOS VALORES DEL INDICADOR	54
	DICADOR DE TIEMPO DE RESPUESTA ANTE INCIDENCIAS Y A ERIMIENTO DE LA OLS (ITR)	55
	DEFINICIÓN	
13.2	MEDICIÓN	55
13.3	CÁLCULO DE LOS VALORES DEL INDICADOR	55
14 INI	DICADOR DE FORMACIÓN DE LOS VIGILANTES (IFV)	56
14.1	DEFINICIÓN	56
14.2	MEDICIÓN	57
14.3	CÁLCULO DE LOS VALORES DEL INDICADOR	58
15 INI	DICADOR DE INCIDENCIAS DE DESARROLLO DEL SERVICIO (IDS)	59
15.1	DEFINICIÓN	59
15.2	MEDICIÓN	59
15.3	CÁLCULO DE LOS VALORES DEL INDICADOR	60
16 INI	DICADOR DE ALARMAS EN ARCOS (IAA)	61
16.1	DEFINICIÓN	61
16.2	MEDICIÓN	61
16.3	CÁLCULO DE LOS VALORES DEL INDICADOR	61
17 INI	DICADOR DE COBERTURA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO (ICS)	62
17.1	DEFINICIÓN	62



17.2	MEDICIÓN	. 62
17.3	CÁLCULO DE LOS VALORES DEL INDICADOR	. 63
18 INC	DICADOR DE POLIVALENCIA	. 63
18.1	DEFINICIÓN	. 63
18.2	MEDICIÓN	. 67
18.3	CÁLCULO DE LOS VALORES DEL INDICADOR	. 67



# ANEXO B: INDICADORES DEL NIVEL DE SERVICIO

# 1. INTRODUCCIÓN

Se describen, a continuación, los indicadores del nivel de servicio propuestos, que podrán aplicarse en los diferentes aeropuertos, si bien, como ya se ha indicado, el Director del Expediente propondrá los más adecuados de entre el listado a continuación y su suma ponderada. El indicador de corrección por calidad incluirá la suma ponderada de los indicadores, y se deben incluir para los expedientes relacionados con inspección de pasajeros al menos los siguientes: rendimiento operadores, ensayos de seguridad, tiempo de espera en colas, percepción de la seguridad encuestas ASQ, percepción happy or not, índice reclamaciones. En los expedientes de inspección de bodega o CCTV los indicadores harán referencia a la calidad necesaria determinada para el aeropuerto que se defina en el Anexo A.

Se presentan, a modo de ejemplo (con ponderación de 1) y para una mejor comprensión de cada indicador, unos valores estándar y unos valores para el ajuste, aunque éstos deberán ser concretados previamente al inicio de servicio por el aeropuerto atendiendo a sus particularidades, tal y como se indica en el punto de Inicio de Servicio del PPT.

Durante la visita a cada aeropuerto, en el Anexo A que se entrega en la misma, se informará de qué indicadores están en vigor en este momento, cuáles son los valores de referencia, así como los que estarán en vigor en el expediente en licitación.

Durante la vigencia del expediente los indicadores de calidad podrán modificarse para adaptarlos a la realidad operativa del aeropuerto bajo los siguientes supuestos:

- Antes del inicio del expediente si entre la empresa adjudicataria y el Director del Expediente se acuerda una modificación respecto de lo indicado en el Anexo A.
- A la finalización de cada anualidad (periodo completo de 12 meses) tras analizar los resultados obtenidos, pudiendo variarse los parámetros (elevándolos o rebajándolos) para adaptarlos al rendimiento real o incluso variando su metodología si se detectase algún funcionamiento incorrecto.
- En cualquier momento por variación de los criterios establecidos por Aena Sociedad Concesionaria del Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia, S.M.E., S.A. y/o cualquier otra normativa de obligado cumplimiento para la misma Sociedad.

En cualquiera de estos tres casos, se realizará un informe firmado por ambas partes, empresa adjudicataria y Dirección de Expediente donde queden reflejados los cambios y la fecha de aplicación.



# 2. INDICADOR DE RENDIMIENTO DE LOS OPERADORES (IRO)

#### 2.1. Definición

El Rendimiento de los Operadores es un Indicador del Nivel de Calidad del Servicio de Inspección con Equipo de Rayos X en el que se mide el grado de atención del operador y su habilidad para discriminar imágenes falsas de objetos amenazantes, que son generadas aleatoriamente por el sistema (TIP) de una biblioteca de imágenes previamente establecida.

Cuando el equipo de Rayos X genera una imagen ficticia de un objeto amenazante el operador tiene que reaccionar y dar una respuesta mediante la pulsación de un determinado mando del equipo de Rayos X.

El objetivo es conseguir un alto porcentaje de aciertos en la detección de las imágenes amenazantes ficticias, así como un bajo porcentaje de errores en la detección de objetos que se consideran amenazantes y realmente no lo son, para evitar inspecciones innecesarias.

#### 2.2. Medición

Los datos necesarios para el cálculo del Indicador del Rendimiento de los Operadores son proporcionados por el propio equipo de Rayos X, y son los siguientes:

- Número total de bultos inspeccionados en el mes (Nº Total de Bultos).
- Número total de TIP proporcionados por el equipo de Rayos X en el mes (Nº Total de TIP).
- Número total de TIP identificadas en el mes (Nº TIP detectados).
- Número total de falsas alarmas (Nº Falsas Alarmas).

Los valores a calcular mensualmente para todos los operadores que hayan visualizado al menos 20 TIP son:

- % Aciertos = Nº TIP detectados / Nº Total de TIP
- % Falsas Alarmas = Nº Falsas Alarmas / (Nº Total Bultos Nº Total de TIP)

Cuando el resultado del %Aciertos supere los mínimos exigidos en el PNS (o lo que se indique en el Anexo A de cada aeropuerto) y el %Falsas Alarmas sea inferior a los máximos exigidos en el PNS (o lo que se indique en el Anexo A de cada aeropuerto) se considerará que ese operador ha superado satisfactoriamente la evaluación (en caso de que el %Aciertos esté por debajo o el %Falsas Alarmas esté por encima de sus respectivos umbrales, tal y como indica el PNS el operador no habrá superado la evaluación).

Una vez evaluados los operadores de RX, se sumará el número de bultos inspeccionados por los operadores que han superado los mínimos y máximos establecidos en el párrafo anterior, y se calculará el porcentaje de bultos vistos por estos operadores sobre el total de bultos inspeccionados en el mes (%ba).



#### 2.3. Cálculo de los valores del indicador

Para el cálculo del ajuste a aplicar por este Indicador se establecen los siguientes valores:

- Valor para no ser penalizado (Valor Estándar): el 80% de los bultos han sido inspeccionados por operadores de RX que han superado los mínimos exigidos en el PNS (o lo que se indique en el Anexo A de cada aeropuerto). No se aplica ningún ajuste sobre la parte de la Certificación mensual correspondiente.
- Valor para obtener la máxima penalización (Valor para Ajuste Máximo): el 50% de los bultos han sido inspeccionados por operadores de RX que han superado los mínimos exigidos en el PNS (o lo que se indique en el Anexo A de cada aeropuerto). Se aplica -1,00% de penalización sobre la Certificación mensual correspondiente.
- Valor para obtener la máxima bonificación (Valor para Bonificación Máxima): el 100% de los bultos han sido inspeccionados por operadores de RX que han superado los mínimos exigidos en el PNS (o lo que se indique en el Anexo A de cada aeropuerto). Se aplica +1,00% de bonificación sobre la Certificación mensual correspondiente.

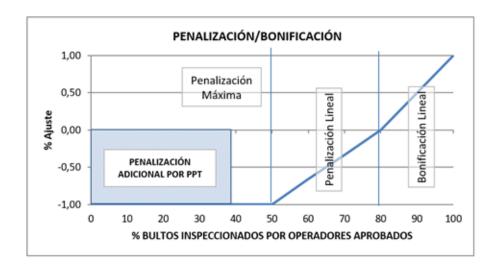
De esta manera, se pueden dar los siguientes casos:

- Penalización Máxima (-1,00%) si el 50% o menos de los bultos han sido inspeccionados por operadores aprobados.
- ➤ Sin ajuste (0,00%) si el 80% de los ensayos los bultos han sido inspeccionados por operadores aprobados.
- ➤ Bonificación Máxima (+1,00%) si el 100% de los bultos han sido inspeccionados por operadores aprobados.
- Corrección Lineal entre el 50% y el 80% y entre el 80% y el 100%.

Adicionalmente, si el 40% o menos de los bultos han sido inspeccionados por operadores de RX que no superan la evaluación se podrá abrir un proceso penalizador acorde a la metodología que se indica en el punto 13 del PPT.

De forma gráfica:





# 3. INDICADOR DE ENSAYOS DE SEGURIDAD (IES)

#### 3.1. Definición

Este indicador va encaminado a verificar que las medidas de seguridad aeroportuaria se aplican de manera eficaz y adecuada, para ello se medirá el resultado de los ensayos de seguridad a los que sean sometido el servicio.

El objetivo es conseguir un alto porcentaje de detección en los ensayos realizados tanto por los organismos oficiales (CE y Aesa principalmente) como por el personal que Aena encomiende a esta tarea.

#### 3.2. Medición

Los datos necesarios para el cálculo del Indicador de Ensayos de Seguridad son los siguientes:

- Número total de ensayos en el mes (Nº Total de Ensayos).
- Número total de ensayos detectados en el mes (Nº Ensayos Detectados).

Los valores a calcular mensualmente para el conjunto de operadores serán:

% Aciertos = Nº Ensayos Detectados / Nº Total de Ensayos

Si un mes no se realizaran ensayos, serían de aplicación los resultados del último mes en que se llevaron a cabo.

#### 3.3. Cálculo de los valores del indicador

Para el cálculo del ajuste a aplicar por este Indicador se establecen los siguientes valores:



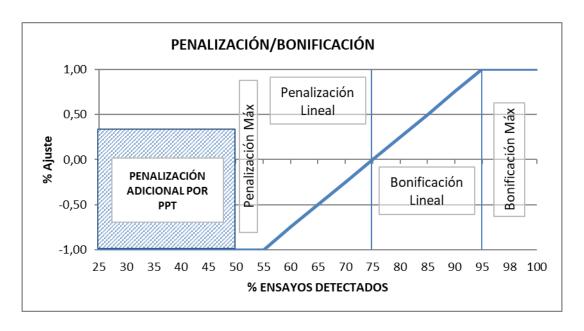
- Valor para no ser penalizado (Valor Estándar): el %Aciertos en los ensayos es del 75%. No se aplica ningún ajuste sobre la parte de la Certificación mensual correspondiente.
- Valor para obtener la máxima penalización (Valor para Ajuste Máximo): el %Aciertos en los ensayos es del 55%. Se aplica un -1,00% de penalización sobre la Certificación mensual correspondiente.
- Valor para obtener la máxima bonificación (Valor para Bonificación Máxima): el %Aciertos en los ensayos es del 95%. Se aplica un +1,00% de bonificación sobre la Certificación mensual correspondiente.

De esta manera, se pueden dar los siguientes casos:

- Penalización Máxima (-1,00%) si el 55% o menos de los ensayos han sido detectados.
- ➤ Sin ajuste (0,00%) si el 75% de los ensayos han sido detectados.
- Bonificación Máxima (+1,00%) si el 95% o más de los de los ensayos han sido detectados.
- Corrección Lineal entre el 55% y el 95%

Adicionalmente, si el %Aciertos fuera igual o menos al 50% se podrá abrir un proceso penalizador acorde a la metodología que se indica en el punto 13 del PPT.

#### De forma gráfica:





#### 4. INDICADOR DE TIEMPO DE ESPERA EN COLAS

#### 4.1. Definición

El Tiempo de Espera en Colas es un Indicador de la Calidad del Servicio de Seguridad Aeroportuaria y, asimismo, es necesario para la Gestión de la organización del servicio por parte de las empresas de Seguridad Privada en cuanto al ajuste del número de medios humanos y materiales, así como de la eficiencia del servicio en la gestión de las colas y de la agilidad de las inspecciones.

Se define el Tiempo de Espera en Colas como el tiempo que transcurre desde que el pasajero se coloca al final de la fila de acceso a la Zona de Embarque hasta que el Vigilante de Seguridad le da el OK para pasar a la Zona de Embarque tras pasar por el Arco Detector de Metales. Si no existe cola, se considerará como inicio de la medición el punto de control de la tarjeta de embarque.

# 4.2. Metodología de Medición

Se pretende establecer un procedimiento común y unos criterios uniformes a la hora de medir el Tiempo de Espera en Colas en los Controles de Seguridad que sea equivalente a la metodología empleada para medir el indicador TEPP-01 que usa como referente Aena.

A modo de ejemplo se propone la siguiente:

Para la medición del indicador de Tiempo de Espera en Colas se hará un estudio de las franjas horarias que tengan tráfico en el aeropuerto, con objeto de establecer un número de franjas representativas del volumen de pasajeros que trata el aeropuerto en cuestión, incluyendo desde horas punta, horas de tráfico moderado y horas valle y poder realizar una medición por cada una de esas franjas.

Para cada franja se establecerá un intervalo horario en el que se realizará la medición, quedando definidos claramente los días y horas en las que se realizará la toma de datos, así como el número mínimo de mediciones a realizar.

No obstante, aunque se establezcan unas franjas horarias para las mediciones con objeto de ser lo más objetivos posibles en las mismas, y que la toma de muestras sea representativa en función de la distribución del tráfico en el aeropuerto, si fuera de estas franjas se tuviese constancia de la existencia de colas significativas y que, a juicio del Director del Expediente, deben incluirse en las mediciones realizadas para la valoración de este indicador, éstas podrán tomarse en cuenta.

El número mínimo de mediciones estarán determinadas según el volumen de tráfico existente, a más tráfico habrá que disponer de más mediciones para poder considerar el tiempo medio de espera resultante como representativo de esa franja horaria. Igualmente, conforme el tráfico vaya disminuyendo, también lo harán las mediciones.

Se realizarán unas mediciones semanales en las que se tomarán datos de cada una de las franjas definidas. Las mediciones semanales se realizarán SIEMPRE, incluso cuando existan circunstancias extraordinarias que puedan desvirtuar la medición (obras, huelgas, etc.).



En el caso de los aeropuertos que tengan varios controles de seguridad para el paso de pasajeros, cuando se establezcan las franjas horarias y sus intervalos de medición, se definirá también el Control de Seguridad concreto en el que se realizará cada una de las mediciones.

Dentro de los sistemas de Gestión de la Calidad, SGC, implantados y certificados ISO 9001 en los aeropuertos, este indicador de Tiempo de Espera en Colas se debe medir MENSUALMENTE como media de todas las mediciones obtenidas en el período.

A la hora de tomar los datos y con objeto de unificar los mismos, se seguirán los siguientes criterios:

- Para la toma se situará en un punto del Control de Seguridad donde no interrumpa el paso de los pasajeros ni el movimiento de los medios humanos de Seguridad, pero desde el que pueda tener una buena visibilidad para realizar la medición.
- Se tomarán datos durante un periodo de al menos 15 minutos y se podrán realizar "in situ" o mediante el visionado del CCTV, calculando la media de las mediciones tomadas durante ese tiempo de 15 minutos o por cualquier otro medio técnico que garantice la precisión de la medición, tal como el sistema Cronos, SCOP, etc.
- Para realizar la medición se tomará como referencia un pasajero en el momento que se coloca al final de la fila de espera (o en el punto de control de la tarjeta de embarque, en caso de no existir cola), y se medirá el tiempo hasta que el Vigilante de Seguridad le da el OK para pasar a la Zona de Embarque tras pasar por el Arco Detector de Metales. El tiempo se medirá con cronometro en minutos y segundos.
- Se podrán establecer puntos intermedios de medición, señalizados o no mediante marcas en el suelo, si se considera que aportan una información adicional para el aeropuerto en cuestión.
- Si la medición del tiempo de espera en colas es inferior a un minuto, se considerará como tiempo de espera en colas un minuto.
- Se anotará cualquier tipo de incidencia que se haya producido durante la toma de datos y que hayan podido influir o no en la medición.
- Los datos recogidos se registrarán en hojas de control para su posterior introducción en el Cuadro de Mando de Indicadores del Sistema de Gestión de Calidad o en cualquier otra aplicación informática que permita almacenar y consultar el histórico en cualquier momento.

En el caso de aeropuertos que tengan instalado el Xovis se podrán utilizar directamente los datos que proporcionan los informes del mismo.

#### 4.3. Medición

Los datos necesarios para el cálculo del Indicador de Tiempo de Espera en Cola son los siguientes:

• Mediciones de Tiempo de Espera tomadas a lo largo del mes.

Los valores a calcular mensualmente son:



- El porcentaje de Observaciones cuyo Tiempo de Espera en Colas es inferior a 10 minutos.
- El Tiempo de Espera en Colas máximo de las mediciones efectuadas a lo largo del mes (Tiempo Máximo).

Por otro lado, además de tenerse en cuenta el tiempo medio de espera en colas y el porcentaje de las mediciones que mejoran los 10 minutos, se pretende que ninguna cola supere los 30 minutos de espera.

#### 4.4. Cálculo de los valores del indicador

Para el cálculo del ajuste a aplicar por este Indicador se establecen los siguientes valores:

- Para el conjunto de las mediciones:
  - Valor para no ser penalizado (Valor Estándar): el 96,25% de las mediciones no han superado los 10 minutos. No se aplica ningún ajuste sobre la parte de la Certificación mensual correspondiente.
  - Valor para obtener la máxima penalización (Valor para Ajuste Máximo): el 92,5% las mediciones no han superado los 10 minutos. Se aplica un -1,00% de penalización sobre la Certificación mensual correspondiente.
  - Valor para obtener la máxima bonificación (Valor para Bonificación Máxima): el 100% as mediciones no han superado los 10 minutos. Se aplica +1,00% de bonificación sobre la Certificación mensual correspondiente.
- Para el Tiempo Máximo:
  - Valor para obtener la máxima penalización por Tiempo Máximo: si la máxima medición es igual o mayor a 30 minutos (siempre y cuando este tiempo sea achacable a la empresa adjudicataria del servicio) se aplicará un -0,50% de penalización sobre la Certificación mensual correspondiente.

De esta manera, se pueden dar los siguientes casos:

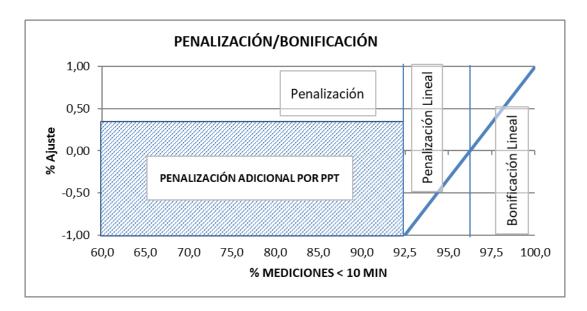
- **El Tiempo Máximo no penaliza** (< 30 min): Se tendrá en cuenta sólo el conjunto de mediciones mensuales, obteniéndose la siguiente corrección:
  - ➤ Penalización Máxima (-1,00%) si el 92,5% o menos de las mediciones no han superado los 10 minutos.
  - ➤ Sin ajuste (0,00%) si el 96,25% de las mediciones no han superado los 10 minutos.



- ➤ Bonificación Máxima (+1,00%) si el 100% de las mediciones no han superado los 10 minutos.
- Corrección Lineal entre el 92,5% y el 100%

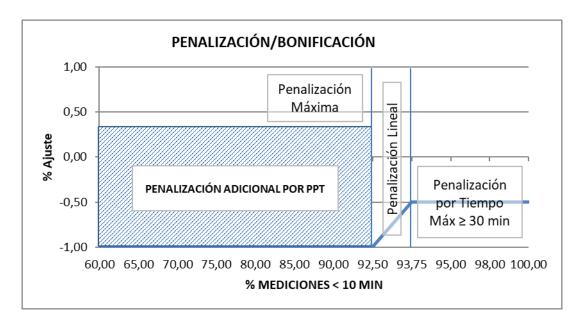
Adicionalmente, si el 92,5% o menos de las mediciones no han superado los 10 minutos se podrá abrir un proceso penalizador acorde a la metodología que se indica en el punto 13 del PPT.

### De forma gráfica:



- <u>Tiempo Máximo penaliza (-0,50%)</u>: La penalización se aplicará de la siguiente manera:
  - Penalización máxima (-1,00%) si el 92,5% o menos de las mediciones no han superado los 10 minutos.
  - ➤ Penalización de -0,50% si el 93,75% o más de los operadores evaluados han superado los mínimos exigidos en el PNS.
  - Para el resto de valores corrección línea.





# 5. INDICADOR DE PERCEPCIÓN DE LOS PASAJEROS-ASQ (IPP-ASQ)

## 5.1. Definición

Trimestralmente se realizan encuestas de calidad a los pasajeros y sus acompañantes (Encuestas ASQ) en las que se valoran diferentes aspectos del funcionamiento, infraestructuras y servicios que el Aeropuerto pone a disposición de los usuarios, entre ellos el del Servicio de Seguridad.

De estas encuestas se obtiene un índice, a partir de las respuestas obtenidas, que una vez ponderadas según su importancia, arrojan un valor va de 0 a 5, siendo 0 la mínima puntuación y 5 la máxima.

## 5.2. Medición

Los datos de las encuestas ASQ se distribuyen trimestralmente a los Aeropuertos por lo que en la Certificación mensual se cogerá el dato del Índice de Calidad de Seguridad del Aeropuerto correspondiente al trimestre que se esté valorando, es decir, el valor ASQ del primer trimestre es que estará en vigor durante los meses de enero, febrero y marzo.

Si un aeropuerto dispusiera de los datos parciales (mensuales) del indicador podría aplicar estos a los que afecte.

Si se tuviera constancia de alguna circunstancia totalmente ajena a la empresa adjudicataria que ha podido influir en los resultados, se podría estudiar la no aplicación del indicador durante el periodo que durase dicha influencia.



#### 5.3. Cálculo de los valores del indicador

Para el cálculo del ajuste a aplicar por este Indicador se establecen los siguientes valores:

- ➤ Valor para no ser penalizado (**Valor Estándar**): valor alcanzado por el aeropuerto el año anterior. No se aplica ningún ajuste sobre la parte de la Certificación mensual correspondiente.
- ➤ Valor para obtener la máxima penalización (Valor para Ajuste Máximo): valor alcanzado el año anterior menos la diferencia entre el valor objetivo de este año y el valor alcanzado el año anterior. Se aplica un -1,00% de penalización sobre la Certificación mensual correspondiente.
- Valor para obtener la máxima bonificación (Valor para Bonificación Máxima): objetivo del aeropuerto para ese año. Se aplica un +1,00% de bonificación sobre la Certificación mensual correspondiente.

En el caso de que el valor alcanzado por el aeropuerto el año anterior supere el valor objetivo, se tomará como valor estándar el valor objetivo del aeropuerto para ese año y como valor para bonificación máxima el valor alcanzado el año anterior, y calculándose el valor para ajuste máximo el valor objetivo menos la diferencia entre el valor alcanzado el año anterior y el valor objetivo.

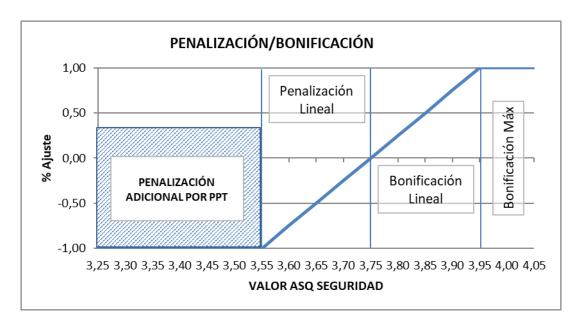
De esta manera, se pueden dar los siguientes casos (ej. Genérico, aeropuerto con ASQ año anterior de 3,75 y objetivo para el año en curso de 3,95):

- Penalización Máxima (-1,00%) si el valor alcanzado por el aeropuerto es igual o menos a 3,55.
- ➤ Sin ajuste (0,00%) si el valor alcanzado por el aeropuerto es igual a 3,75.
- ➤ Bonificación Máxima (+1,00%) si el valor alcanzado por el aeropuerto es igual o mayor a 3,95.
- Corrección Lineal en los tramos intermedios.

Adicionalmente, si el valor alcanzado por el aeropuerto es igual o menor al valor alcanzado el año anterior (u objetivo, en su caso) se podrá abrir un proceso penalizador acorde a la metodología que se indica en el punto 13 del PPT.

De forma gráfica:





# 6. INDICADOR DE PERCEPCIÓN DE LOS PASAJEROS-HORN (IPP-HORN)

#### 6.1. Definición

Con el objetivo de mejorar la satisfacción del cliente, en los distintos aeropuertos de Aena se ha instalado un canal de respuestas rápido y fácil de usar para que los pasajeros valoren su experiencia de paso por los aeropuertos.

En los controles de seguridad concretamente, hay instalados de forma visible una serie de dispositivos denominados HappyOrNot donde los pasajeros pueden valorar el trato de los vigilantes y la calidad del servicio en general pulsando una serie de botones (cuatro) con un código de colores y unos dibujos claramente identificables.

### 6.2. Medición

Con las respuestas aportadas por los pasajeros, el sistema realiza una estadística (descartando respuestas repetitivas, etc.) en la cual muestra el total de respuestas y las que ha obtenido cada una de las cuatro posibles respuestas, calculando también el porcentaje de estas sobre el total.

Para este este indicador se considerará como respuestas satisfactorias aquellas que sean Muy Buenas o Buenas, que son las que tienen caras sonrientes y colores verdes (por el contrario, las no satisfactorias las Malas o Muy Malas (caras tristes y colores rojos).

#### 6.3. Cálculo de los valores del indicador

Para el cálculo del ajuste a aplicar por este Indicador se establecen los siguientes valores:



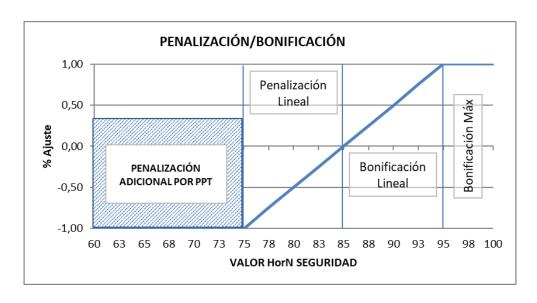
- ➤ Valor para no ser penalizado (**Valor Estándar**): si las respuestas satisfactorias son el 85%. No se aplica ningún ajuste sobre la parte de la Certificación mensual correspondiente.
- Valor para obtener la máxima penalización (Valor para Ajuste Máximo): si las respuestas satisfactorias son menores o iguales al 75%. Se aplica un -1,00% de penalización sobre la Certificación mensual correspondiente.
- Valor para obtener la máxima bonificación (Valor para Bonificación Máxima): si las respuestas satisfactorias son mayores o iguales al 95%. Se aplica un +1,00% de bonificación sobre la Certificación mensual correspondiente.

De esta manera, se pueden dar los siguientes casos:

- Penalización Máxima (-1,00%) si el valor alcanzado por el aeropuerto es igual o menor a 75%.
- ➤ Sin ajuste (0,00%) si el valor alcanzado por el aeropuerto es igual a 85%.
- ➤ Bonificación Máxima (+1,00%) si el valor alcanzado por el aeropuerto es igual o mayor a 95%.
- Corrección Lineal en los tramos intermedios.

Adicionalmente, si el valor alcanzado por el aeropuerto es igual o menor al valor para ajuste máximo se podrá abrir un proceso penalizador acorde a la metodología que se indica en el punto 13 del PPT.

#### De forma gráfica:





# 7. INDICADOR DE NÚMERO DE RECLAMACIONES (INR)

#### 7.1. Definición

Se define el Indicador de Número de Reclamaciones como el Número de Reclamaciones de Seguridad por cada 1.000 pasajeros de salida. Para el cómputo del Indicador no se considerarán las reclamaciones de seguridad que el Director del Expediente estime que no son atribuibles a la empresa.

Este indicador no tendrá aplicación en la bonificación/penalización en el expediente, aunque se medirá y se le hará seguimiento mensual con la metodología que sigue a continuación. Si algún aeropuerto lo incluyó en el Anexo A, su peso, se repartirá entre el resto de los indicadores de percepción de la calidad o será sustituido por otro indicador de percepción.

#### 7.2. Medición

Las reclamaciones de seguridad se clasifican en:

- Reclamaciones que hacen referencia al procedimiento de seguridad, por ejemplo, obligar a pasar los zapatos por el escáner (R1).
- Reclamaciones por aspectos ajenos al procedimiento de seguridad y que afecten a la calidad del servicio como, por ejemplo, malos modos del servicio de Seguridad (**R2**).
- Reclamaciones o denuncias por hurtos o desapariciones en los filtros de seguridad (R3).
- Denuncias realizadas por las FFCCSE al Servicio de Seguridad porque éste no sigue los procedimientos de seguridad establecidos (R4).

El servicio de seguridad se debe cumplir sin causar trastornos a los usuarios, de forma que no debe haber ninguna queja fundada del mismo. Por lo tanto, se revisarán todas las reclamaciones que hagan los clientes, usuarios y pasajeros sobre el servicio de seguridad.

Para la medición de este indicador se contabilizará mensualmente el número de reclamaciones, dato proporcionado por la División de Operaciones del Aeropuerto, y los pasajeros de salida de ese mes, proporcionado por los Servicios Aeroportuarios del Aeropuerto.

Una vez contabilizadas las reclamaciones, serán reenviadas a la empresa adjudicataria, quien podrá alegar en caso de que lo estime oportuno, siendo el periodo de alegación el que establezca el AEROPUERTO. Transcurrido este periodo, si la empresa ha presentado alegación, será estudiada por el Director del Expediente pudiendo ser o no aceptada.

La no presentación de la alegación en este plazo significa una aceptación del adjudicatario de la responsabilidad de la reclamación y su cómputo a efectos de la certificación. Además, esta reclamación se seguirá computando como tal hasta que no se obtenga una justificación adecuada de la misma por parte del adjudicatario.



Si la alegación es aceptada por el Director del Expediente no se computará como reclamación a efectos de penalización.

Finalizado el proceso de alegaciones y una vez computadas las reclamaciones que realmente serán atribuidas a la empresa adjudicataria, se calculará el Índice de Número de Reclamaciones ponderando los diferentes tipos de reclamaciones según se indica en la fórmula siguiente:

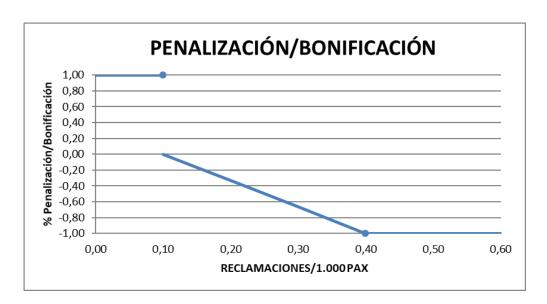
#### 7.3. Cálculo de los valores del indicador

Para el cálculo del ajuste a aplicar por este Indicador se establecen los siguientes valores:

- Valor para no efectuar ningún ajuste en la Certificación Mensual (**Valor estándar**): 0,1 Reclamaciones por cada 1.000 pasajeros.
- Valor para obtener la máxima penalización (**Valor para ajuste máximo**): mayor o igual a 0,4 Reclamaciones por cada 1.000 pasajeros (-1,00% de la Certificación mensual)

Para el resto de valores la penalización se calculará, utilizando la siguiente fórmula:

% Penalización=((Reclamaciones/1.000 pax-Valor estándar)×(-1%) / (Valor para ajuste máximo - Valor estándar))



Adicionalmente, si el valor alcanzado por el aeropuerto es igual o mayor al valor para ajuste máximo se podrá abrir un proceso penalizador acorde a la metodología que se indica en el punto 13 del PPT.



# 8. INDICADOR DE TIEMPO DE RESPUESTA ANTE INCIDENCIAS (ITR)

#### 8.1. Definición

Se entenderá por Incidencia todo suceso u ocurrencia extraordinaria, fuera del desarrollo normal del Servicio de Seguridad, que requiera la presencia de dicho servicio en el Aeropuerto. Entre otras, se encuentra incluida la petición de apertura y control de ciertas puertas de acceso controlado a petición del Aeropuerto, etc.

Por otro lado, se define el Tiempo de Respuesta ante una incidencia como la rapidez en la respuesta en el caso de producirse cualquier tipo de incidencia, contabilizándose el tiempo desde que la empresa es avisada de la existencia de una incidencia por cualquier medio (emisora, teléfono, voz...) hasta que se hace presencia física que permita su actuación.

#### 8.2. Medición

La empresa rellenará un formulario de "Aviso de Incidencia" en el que se registrará la causa de la incidencia, la hora de aviso de la misma y la hora en que se personan en el lugar de la incidencia.

Al final de cada mes, se contabilizarán todas las incidencias ocurridas y se calculará el Tiempo de Respuesta ante cada una de ellas. A continuación, se hallará la media de los Tiempos de Respuesta que será el dato que se utilizará para el cálculo del ajuste a aplicar por este Indicador.

Puesto que la diferencia en tamaño de los distintos Aeropuertos es muy grande, se establecerán unos Tiempos de Respuesta ante Incidencias óptimos adecuados para cada Aeropuerto.

## 8.3. Cálculo de los valores del indicador

Para el cálculo del ajuste a aplicar por este Indicador se establecen los siguientes valores:

- Valor para no producir ningún ajuste (Valor estándar): 5 minutos.
- Valor para obtener la máxima penalización (**Valor para ajuste máximo**): 10 minutos o superior (-1,00% de penalización sobre la Certificación mensual).

Para el resto de valores la penalización se calculará utilizando la siguiente fórmula:

% Penalización= ((Tiempo de Respuesta - Valor estándar) × (-1%) / (Valor para ajuste máximo - Valor estándar))





Adicionalmente, si el valor alcanzado por el aeropuerto es igual o mayor al valor para ajuste máximo se podrá abrir un proceso penalizador acorde a la metodología que se indica en el punto 13 del PPT.

# 9. INDICADOR DE TIEMPO DE RESPUESTA ANTE INCIDENCIAS/MAL USO DE ACREDITACIONES (ITR)

#### 9.1. Definición

Se entenderá por Incidencia todo suceso u ocurrencia extraordinaria, fuera del desarrollo normal del Servicio de Seguridad, que requiera la presencia de dicho servicio en el Aeropuerto. Entre otras, se encuentra incluida la petición de apertura y control de ciertas puertas de acceso controlado a petición del Aeropuerto, etc.

Por otro lado, se entiende por Mal uso de acreditaciones el intento de intrusión en una Zona de Acceso Controlado o Zona Restringida de Seguridad sin Acreditación o con Acreditación no válida.

El Tiempo de Respuesta ante una incidencia se define como la rapidez en la respuesta en el caso de producirse cualquier tipo de incidencia, contabilizándose el tiempo desde que la empresa es avisada de la existencia de una incidencia por cualquier medio (emisora, teléfono, voz...) hasta que se hace presencia física que permita su actuación.

Por último, se entiende por intrusión el acceso de una persona sin acreditación o con acreditación no válida a una Zona de Acceso Controlada o Zona Restringida de Seguridad.

#### 9.2. Medición

La empresa rellenará un formulario de "Aviso de Incidencia" en el que se registrará la causa de la incidencia, la hora de aviso de la misma y la hora en que se personan en el lugar de la incidencia.



Por otro lado, desde la Oficina Local de Seguridad, se tendrá un registro de los intentos de intrusión realizados y los que no han sido detectados.

Al final de cada mes, se comprobará si hay intrusiones no detectadas por mal uso de acreditaciones, puesto que esto supone la penalización máxima.

A continuación, se contabilizarán todas las incidencias ocurridas y se calculará el Tiempo de Respuesta ante cada una de ellas. Y, por último, se hallará la media de los Tiempos de Respuesta que será el dato que se utilizará para el cálculo del ajuste a aplicar por este Indicador.

#### 9.3. Cálculo de los valores del indicador

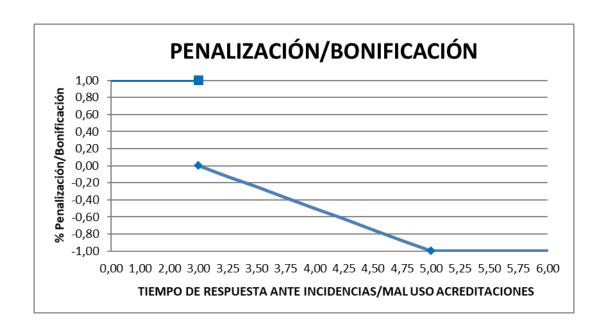
Si hay alguna intrusión sin resolver por mal uso de acreditaciones o el tiempo máximo de respuesta ante incidencias es igual o superior al doble del valor establecido como estándar se aplicará la penalización máxima (-1%).

Para el resto de valores se establecen los siguientes criterios:

- Valor para no producir ningún ajuste (Valor estándar): 3 minutos.
- Valor para obtener la máxima penalización (Valor para ajuste máximo): 5 minutos o superior (-1,00% de penalización sobre la Certificación mensual).

Para el resto de valores entre 3 y 5 minutos, la penalización se calculará utilizando la siguiente fórmula:

% Penalización=((Tiempo de Respuesta - Valor estándar) × (-1%) / (Valor para ajuste máximo - Valor estándar)





Adicionalmente, si el valor alcanzado por el aeropuerto es igual o mayor al valor para ajuste máximo se podrá abrir un proceso penalizador acorde a la metodología que se indica en el punto 13 del PPT.

# 10. INDICADOR DE DISPONIBILIDAD DE ATENCIÓN (IDA)

#### 10.1. Definición

Se define la Disponibilidad de atención como lo accesible que está el Centro de Coordinación de Seguridad del Aeropuerto en caso de que sea necesario contactar con él, es decir, se valora la capacidad de dar respuesta a las notificaciones que pudieran recibirse.

#### 10.2. Medición

Para la medición del Indicador de Disponibilidad de atención se tomarán como datos el número total de notificaciones recibidas y el número de notificaciones al que se ha dado respuesta a lo largo del mes.

Indicador = Nº Notificaciones atendidas / Nº Notificaciones totales

El Centro de Coordinación de Seguridad del Aeropuerto gestionará las notificaciones recibidas por cualquier canal de entrada (e-mail, teléfono, sistema de notificación del Aeropuerto, etc.) y dará parte al componente o unidad que sea responsable de su resolución.

### 10.3. Cálculo de los valores del indicador

Para el cálculo del ajuste a aplicar por este Indicador se establecen los siguientes valores:

- Valor para no aplicar ningún ajuste (Valor estándar): 90%.
- Valor para obtener la máxima penalización (Valor para ajuste máximo): 60% o inferior (-1,00% de penalización sobre la Certificación mensual).

Para el resto de valores la penalización se calculará utilizando la siguiente fórmula:

% Penalización=((%Disponibilidad-Valor estándar)\*(1%)/( Valor estándar-Valor para ajuste máximo)





Adicionalmente, si el valor alcanzado por el aeropuerto es igual o menor al valor para ajuste máximo se podrá abrir un proceso penalizador acorde a la metodología que se indica en el punto 13 del PPT.

# 11. INDICADOR DE DISPONIBILIDAD DE ATENCIÓN ANTE ALARMAS DE DISPOSITIVOS VOLUMÉTRICOS Y MAGNÉTICOS

### 11.1. Definición

Se define la Disponibilidad de atención ante alarmas de dispositivos volumétricos y magnéticos como la rapidez de respuesta por parte del Servicio de vigilancia en el caso de que se activen alarmas debidas tanto a dispositivos volumétricos como a dispositivos magnéticos.

## 11.2. Medición

Mensualmente se contabilizarán todas las alarmas que haya habido debidas a dispositivos volumétricos o magnéticos, así como sus tiempos de respuesta. Con los tiempos de respuesta se calculará una media mensual que será la que se utilice para establecer el ajuste a aplicar por este Indicador.

#### 11.3. Cálculo de los valores del indicador

Si hay alguna alarma sin resolver o el tiempo máximo de respuesta es igual o superior al doble del valor establecido como estándar se aplicará la penalización máxima (-1%).

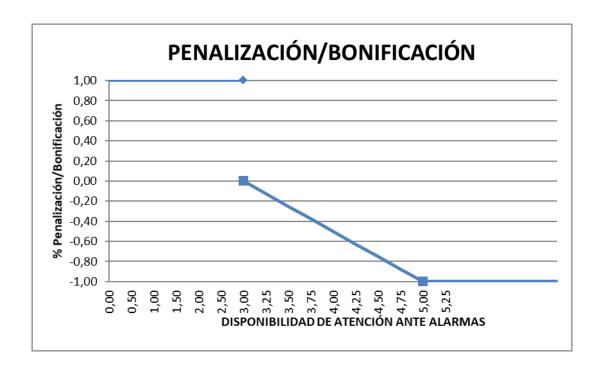
Para el resto de valores se establecen los siguientes criterios:

- Valor que no aplica ningún ajuste (Valor estándar): 3.
- Valor para obtener la máxima penalización (Valor para ajuste máximo): 5 minutos o superior (-1,00% de penalización sobre la Certificación mensual)



Para el resto de valores la penalización se calculará utilizando la siguiente fórmula:

% Penalización=(Tiempo de Respuesta - Valor estándar) × (-1%) / (Valor para ajuste máximo - Valor estándar)



Adicionalmente, si el valor alcanzado por el aeropuerto es igual o mayor al valor para ajuste máximo se podrá abrir un proceso penalizador acorde a la metodología que se indica en el punto 13 del PPT.

# 12. INDICADOR DE TIEMPO DE RONDA AIRE-TIERRA (ITR A-T)

### 12.1. Definición

Se define el Tiempo de Ronda Aire-Tierra como el tiempo que se tarda en completar a pie un recorrido previamente establecido, llamado ronda de vigilancia.

En el caso del Indicador de Tiempo de Ronda Aire-Tierra, se definen dos rondas, una por el Lado Tierra y otra por el Lado Aire.

#### 12.2. Medición

Se realizarán un mínimo de 4 rondas diarias, al menos 2 en el Lado Aire y otras 2 en el Lado Tierra, a lo largo del día y, por razones de seguridad, variando las horas cada día.

Se establecerán puntos de control a lo largo del perímetro de la ronda de manera que el vigilante que realice la ronda, provisto de una pistola lectora, deberá pasar por cada uno de ellos con objeto



de que queden registradas en el software del sistema la fecha y hora de cada uno de los fichajes así como el código del vigilante.

Cada día se calculará la media de los tiempos del total de rondas realizadas (en minutos), tanto en el Lado Aire como en el Lado Tierra. Y al final del mes, se extraerá la media mensual como la media de las medias calculadas diariamente.

Para cada Aeropuerto se establecerá un tiempo óptimo de ronda así como un intervalo de ronda que se considera aceptable para la realización de la misma. Fuera de este intervalo la ronda se considera que se ha realizado excesivamente rápida o excesivamente lenta.

#### 12.3. Cálculo de los valores del indicador

Para el cálculo del ajuste a aplicar por este Indicador se establecen los siguientes valores:

- Valor para no aplicar ninguna corrección (Valor estándar): 35 y 45 minutos.
- Valor para obtener la máxima penalización (Valor para ajuste máximo): 30 minutos o inferior o 50 minutos o superior (-1,00% de penalización sobre la Certificación mensual).

En el siguiente gráfico se muestra el ajuste a aplicar según los diferentes valores que puede tomar el Indicador.



Adicionalmente, si el valor alcanzado por el aeropuerto es igual o mayor al valor para ajuste máximo se podrá abrir un proceso penalizador acorde a la metodología que se indica en el punto 13 del PPT.



# 13. INDICADOR DE TIEMPO DE RESPUESTA ANTE INCIDENCIAS Y A REQUERIMIENTO DE LA OLS (ITR)

#### 13.1. Definición

Se entenderá por Incidencia todo suceso u ocurrencia extraordinaria, fuera del desarrollo normal del Servicio de Seguridad, que requiera la presencia de dicho servicio en el Aeropuerto. Entre otras, se encuentra incluida la petición de apertura y control de ciertas puertas de acceso controlado a petición del Aeropuerto, etc.

Por otro lado, se define el Tiempo de Respuesta ante una incidencia como la rapidez en la respuesta en el caso de producirse cualquier tipo de incidencia, contabilizándose el tiempo desde que la empresa es avisada de la existencia de una incidencia por cualquier medio (emisora, teléfono, voz...) hasta que se hace presencia física que permita su actuación.

Por último, se entenderá por requerimiento de la OLS cualquier petición por parte de la Oficina Local de Seguridad dirigida al Servicio de Vigilancia para la resolución de cualquier tema en el ámbito de la competencia del Servicio.

#### 13.2. Medición

La empresa rellenará un formulario de "Aviso de Incidencia" en el que se registrará la causa de la incidencia, la hora de aviso de la misma y la hora en que se personan en el lugar de la incidencia.

Al final de cada mes, se contabilizarán todas las incidencias ocurridas y se calculará el Tiempo de Respuesta ante cada una de ellas. A continuación se hallará la media de los Tiempos de Respuesta que será el dato que se utilizará para el cálculo del ajuste a aplicar por este Indicador.

Del mismo modo, se registrarán todos los requerimientos mensuales por parte de la Oficina Local de Seguridad así como el tiempo de resolución de los mismos, con objeto de calcular la media mensual.

Puesto que la diferencia en tamaño de los distintos Aeropuertos es muy grande, se establecerán unos Tiempos de Respuesta ante Incidencias y un Tiempo de Respuesta a Requerimiento de la OLS óptimos y adecuados para cada Aeropuerto.

### 13.3. Cálculo de los valores del indicador

Para el cálculo del ajuste a aplicar por este Indicador se calculará por separado el Tiempo de Respuesta ante Incidencias y el Tiempo de Respuesta a Requerimiento de la OLS, estableciéndose los siguientes valores:

- Para el Tiempo de Respuesta ante Incidencias:
  - > Valor para no aplicar corrección (Valor estándar): 3 minutos.



Valor para obtener la máxima penalización (Valor para ajuste máximo): 5 minutos o superior (-0,50% de penalización sobre la Certificación mensual).

Para el resto de valores la penalización se calculará utilizando la siguiente fórmula:

% Penalización=(Tiempo de Respuesta - Valor estándar) × (-0.5%) / (Valor para ajuste máximo - Valor estándar)

- Para el Tiempo de Respuesta a Requerimiento de la OLS:
  - Valor para no aplicar corrección (Valor estándar): 24 horas.
  - Valor para obtener la máxima penalización (Valor para ajuste máximo): superior a 24 horas (-0.50% de penalización sobre la Certificación mensual)

Para el resto de valores la penalización se calculará utilizando la siguiente fórmula:

% Penalización=(Tiempo de Respuesta - Valor estándar) × (-1%) / (Valor para ajuste máximo - Valor estándar)





El ajuste final a aplicar será la suma de los dos ajustes calculados para el Tiempo de Respuesta ante Incidencias y el Tiempo de Respuesta a Requerimiento de la OLS.

Adicionalmente, si el valor alcanzado por el aeropuerto es igual o mayor al valor para ajuste máximo se podrá abrir un proceso penalizador acorde a la metodología que se indica en el punto 13 del PPT.

# 14. INDICADOR DE FORMACIÓN DE LOS VIGILANTES (IFV)

#### 14.1. Definición

En el Art. 12 del Convenio Colectivo Estatal de las Empresas de Seguridad 2015-2016, relativo a la formación, las empresas de seguridad se someten al subsistema de formación profesional continua regulado en el Real-Decreto-ley 4/2015, de 22 de marzo, o normativa que le sustituya, así como el desarrollo que se efectúe de los planes de formación sectoriales para la formación de



los trabajadores, comprometiéndose a realizar los actos necesarios para el fiel cumplimiento de ambos acuerdos.

Por otro lado, el Programa Nacional de Formación de Seguridad de la Aviación Civil (PNF) tiene como finalidad garantizar que todos los medios humanos implicados en la actividad aeroportuaria tengan los conocimientos necesarios y suficientes de acuerdo a su ocupación, para aplicar de forma efectiva medidas de seguridad preventivas contra actos de interferencia ilícita y hacer frente a situaciones en las que la seguridad de la aviación civil se vea amenazada.

Todos los colectivos a los que se dirige el PNF (entre los que se encuentra el servicio de Seguridad Privada) deben asegurarse de que la aplicación de los requisitos del programa es rigurosa, continuada en el tiempo y abarca a todos.

A los medios humanos asignados al servicio de Seguridad Privada se les exige estar Certificados por la Autoridad Competente y que el Plan de Formación se desarrolle a través de Formadores AVSEC certificados.

Se exigirá una Formación Básica de Concienciación en Seguridad que deberán obtener con anterioridad a la incorporación en el puesto de trabajo en el Aeropuerto, cuyo contenido se desarrolla en el PNF.

Además de esta Formación Inicial, las empresas de Seguridad Privada están obligadas a presentar un Plan de Formación en el que se definirá el contenido de los Cursos de Actualización y Actividades de Formación que se desarrollarán a lo largo del año.

El Indicador de Formación de los Vigilantes es una medida que garantiza que los medios humanos de Seguridad reciben los Cursos de Actualización desarrollados en el Plan de Formación Anual presentado por la empresa a principio de cada año, y que éstos se realizan de manera continuada a lo largo de todo el año, desglosando por meses la formación que se impartirá y los medios humanos que la reciban.

# 14.2. Medición

Las empresas licitadoras presentarán en su oferta el Plan de Formación Anual desglosado por meses. En el Plan de Formación se detallará el contenido de cada uno de los módulos propuesto así como la duración de los mismos.

Con estos datos se establecerá, mensualmente, el número de vigilantes y auxiliares que serán formados, así como el número de horas de formación totales para cada una de las categorías profesionales.

Así, para cada mes, se tendrán los siguientes datos de partida:

- Número de Vigilantes de Seguridad a formar
- Número de Horas de Formación de Vigilantes de Seguridad a impartir
- Número de Auxiliares a formar
- Número de Horas de Formación de Auxiliares a impartir



Por otro lado, al finalizar cada mes, se comprobará la formación recibida mediante los certificados que acrediten dicha formación, y se calcularán los siguientes datos:

- Número de Vigilantes de Seguridad formados
- Número de Horas de Formación de Vigilantes de Seguridad impartidas
- Número de Auxiliares formados
- Número de Horas de Formación de Auxiliares impartidas

#### 14.3. Cálculo de los valores del indicador

Para el cálculo del ajuste a aplicar por el indicador se calcularán los siguientes porcentajes:

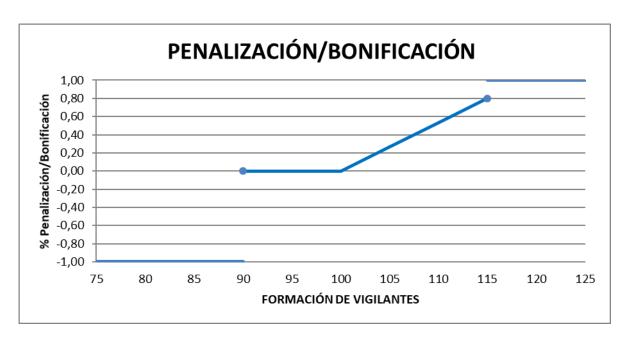
- Número de Vigilantes de Seguridad formados respecto al Número de Vigilantes de Seguridad a formar (% VS)
- Número de Horas de Formación de Vigilantes de Seguridad impartidas respecto al Número de Horas de Formación de Vigilantes de Seguridad a impartir (% Horas VS)
- Número de Auxiliares formados respectos al Número de Auxiliares a formar (% AUX)
- Número de Horas de Formación de Auxiliares impartidas respecto al Número de Horas de Formación de Auxiliares a impartir (% Horas AUX)

Si alguno de estos porcentajes está por debajo de 90% se aplicará automáticamente la máxima penalización (-1%).

En caso contrario, se calculará el Indicador de Formación de los Vigilantes (IFV) como la media de los cuatro porcentajes arriba indicados, de manera que:

Y se aplicará el correspondiente ajuste según se muestra en la siguiente gráfica:





Adicionalmente, si el valor alcanzado por el aeropuerto es igual o menor al valor para ajuste máximo se podrá abrir un proceso penalizador acorde a la metodología que se indica en el punto 13 del PPT.

# 15. INDICADOR DE INCIDENCIAS DE DESARROLLO DEL SERVICIO (IDS)

#### 15.1. Definición

Las reclamaciones que ponen los usuarios del Aeropuerto sobre el Servicio de Seguridad pueden ser un buen indicador de la Calidad del Servicio que se está prestando. Sin embargo, no todas las incidencias que pueden ocurrir en el Aeropuerto con respecto al Servicio de Seguridad originan una reclamación.

Se define el Indicador de Incidencias de Desarrollo del Servicio como el Número mensual de Incidencias relacionadas con el desarrollo del Servicio de Seguridad Privada, originen o no una reclamación.

Por ejemplo, la aplicación incorrecta de un procedimiento puede causar molestias a un usuario y que éste formule una reclamación. Sin embargo, en otras ocasiones, la aplicación incorrecta de un procedimiento puede no influir en el pasajero y, por tanto, no origina una reclamación, aunque el Servicio de Seguridad no se está prestando de manera adecuada.

## 15.2. Medición

Con objeto de verificar la calidad del Servicio de Seguridad Privada se supervisará diariamente el trabajo realizado por la empresa de Seguridad Privada mediante la visita a las diferentes zonas de prestación del servicio de Seguridad Privada y la observación del desarrollo de las funciones de cada punto de seguridad.

Además de las incidencias observadas in situ, se tendrán en cuenta todas las incidencias comunicadas por las FFCCSE y trabajadores que realicen sus funciones en el Aeropuerto.



Se anotarán diariamente todas las incidencias que se produzcan en el Servicio de Seguridad que sean imputables a la empresa de Seguridad Privada, como pueden ser retrasos en el horario de prestación del servicio, mala o nula transmisión de solicitudes, falta de medios humanos y materiales durante el desarrollo del Servicio, aplicación incorrecta de algún procedimiento, etc.

Todas las incidencias se registrarán en una base de datos que servirá para conocer el histórico y la evolución de las mejoras introducidas para solucionar las mismas.

Se pondrán en conocimiento de la empresa todas las incidencias que ocurran con objeto de poner solución a las deficiencias detectadas y que la empresa pueda formular las alegaciones que considere oportunas.

Al final de cada mes se contabilizará el número de Incidencias total válidas, una vez resueltas las posibles alegaciones, y éste será el dato a utilizar para el cálculo del ajuste de este indicador.

#### 15.3. Cálculo de los valores del indicador

Para el cálculo del ajuste del indicador se establecen los siguientes valores:

- Valor para no realizar corrección (Valor estándar): 2 incidencias.
- Valor para obtener la máxima penalización (**Valor para ajuste máximo**): 4 incidencias o más (-1,00% de penalización sobre la Certificación mensual).
- Valor para obtener la máxima bonificación (Valor para Bonificación Máxima): 0 incidencias. Se aplica +1,00% de bonificación sobre la Certificación mensual correspondiente.



Adicionalmente, si el valor alcanzado por el aeropuerto es igual o mayor al valor para ajuste máximo se podrá abrir un proceso penalizador acorde a la metodología que se indica en el punto 13 del PPT.



# 16. INDICADOR DE ALARMAS EN ARCOS (IAA)

#### 16.1. Definición

La información facilitada por el servicio auxiliar antes del paso por el control de seguridad advirtiendo a los pasajeros, usuarios y clientes reduce considerablemente el número de alarmas en los Arcos Detectores de Metales.

Se define este indicador como el tanto por ciento de alarmas que se producen en los Arcos Detectores de Metales con respecto al número de pasajeros de salida totales que han pasado por los mismos.

#### 16.2. Medición

Para el cálculo de este indicador, el dato del número de alarmas se extraerá del equipo mientras que el dato del número de pasajeros de salida totales será proporcionado por los Servicios Aeroportuarios del Aeropuerto.

IAA (%) = (Nº Alarmas totales / Nº pasajeros de salida totales) \* 100

## 16.3. Cálculo de los valores del indicador

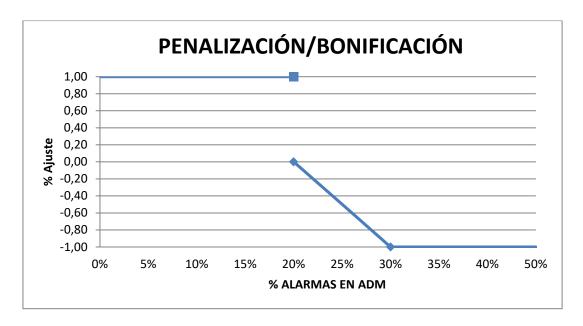
Para el cálculo del ajuste a aplicar por este Indicador se establecen los siguientes valores:

- Valor para no efectuar ningún ajuste en la Certificación Mensual (Valor estándar): 20% de alarmas en arcos. En este porcentaje se incluyen también las alarmas aleatorias.
- Valor para obtener la máxima penalización (Valor para ajuste máximo): mayor o igual a 30% de alarmas en arcos (-1,00% de la Certificación mensual).

Para el resto de valores la penalización se calculará utilizando la siguiente fórmula:

% Penalización=(% Alarmas en arcos-Valor estándar)×(-1%) / (Valor para ajuste máximo - Valor estándar)





Adicionalmente, si el valor alcanzado por el aeropuerto es igual o mayor al valor para ajuste máximo se podrá abrir un proceso penalizador acorde a la metodología que se indica en el punto 13 del PPT.

# 17. INDICADOR DE COBERTURA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO (ICS)

#### 17.1. Definición

Con el objetivo de evitar que se produzcan tiempos de espera excesivos en los controles de seguridad, que el tiempo de respuesta ante alarmas o incidencias sea el menor posible y, en general, que el servicio de seguridad se preste de manera óptima y la percepción del pasajero, cliente o usuario sea la mejor posible, es necesario que los puntos de seguridad estén atendidos, salvo causa justificada.

Se define el Indicador de Cobertura en la prestación del servicio como el porcentaje de horas de servicio efectivamente prestadas (sin incumplimiento de la obligación de atender los puntos de seguridad) con respecto al total de horas mensuales totales.

## 17.2. Medición

Para la medición de este indicador la empresa adjudicataria rellenará un parte de incidencias diarias en el que se incluirá la información sobre las incidencias puedan provocar la no atención de los puntos de seguridad, de manera que al final de cada mes se facilite esta información al Director del Expediente.

No obstante, el Director del Expediente, o persona en la que delegue, podrá realizar un control de puntos de seguridad siempre y cuando lo estime conveniente, de manera aleatoria y sin previo aviso.



#### 17.3. Cálculo de los valores del indicador

Para el cálculo del ajuste a aplicar por este Indicador se establecen los siguientes valores:

- Valor para no efectuar ningún ajuste en la Certificación Mensual (Valor estándar):
  99,70% de cobertura en la prestación del servicio.
- Valor para obtener la máxima penalización (Valor para ajuste máximo): 99,55% de cobertura en la prestación del servicio (-1,00% de la Certificación mensual)

Para el resto de valores la penalización se calculará utilizando las siguientes fórmulas:

% Penalización=(% Cobertura-Valor estándar)×(-1%) / (100 - Valor estándar)

% Penalización=(% Cobertura-Valor estándar)×(-1%) / (Valor para ajuste máximo - Valor estándar)



Adicionalmente, si el valor alcanzado por el aeropuerto es igual o mayor al valor para ajuste máximo se podrá abrir un proceso penalizador acorde a la metodología que se indica en el punto 13 del PPT.

#### 18. INDICADOR DE POLIVALENCIA

#### 18.1. Definición

Se entenderá por polivalencia o multifuncionalidad la capacidad del personal de seguridad privada para poder realizar diversas tareas dentro de las funciones propias del servicio de seguridad, esto es, que el personal de seguridad privada tenga la cualificación, formación y aptitud para llevar a cabo varias tareas de una lista de funciones establecidas de acuerdo a las necesidades del aeropuerto.



La lista referida la componen unas 40 tareas, entre las que se consideran 6 como básicas e imprescindibles, y que se encuentran también dentro de las establecidas en el Convenio de Colaboración Aena/Ministerio de Interior:

- 1. Centro de control
- 2. Control en filtros de embarque de pasajeros.
- 3. Control de plataforma, pistas, rodaduras y perímetro (patrullas).
- 4. Control de accesos de vehículos.
- 5. Inspección aleatoria continua.
- 6. Inspección de equipaje de bodega.

El resto de tareas aparecen reflejadas en el siguiente formulario:



# FORMULARIO POLIVALENCIA / MULTIFUNCIONALIDAD DEL SERVICIO DE SEGURIDAD PRIVADA

EMPRESA: MES: SEMANA: SEMANA:											
NOMBRE VIGILANTE DE SEGURIDAD											
LISTADO TAREAS ENCOMENDADAS	DÍA 1	DÍA 2	DÍA 3	DÍA 4	DÍA 5	DÍA 6	DÍA 7				
ATENCIÓN FILTRO SUMINISTROS											
ATENCIÓN ALARMAS EN LADO AIRE(DHL,INDITEX)											
REFUERZO FILTRO											
APERTURA CUBIERTA											
APERTURA PORTALÓN SEI											
ATENCIÓN AVIACIÓN GENERAL											
CONTROL DE PLATAFORMA, PISTAS, RODADURAS Y PERÍMETRO (PATRULLAS)											
CONTROL DE ACCESOS DE VEHÍCULOS											
APERTURA PUERTA PATINILLOS											
APERTURA TERCER FILTRO											
APERTURA VAT											
ATENCIÓN LLEGADAS VUELOS NO SCHENGEN											
ATENCIÓN AVERÍAS CINTAS HIPÓDROMO											
AVERÍAS PUERTAS EMBARQUE											
APERTURA GALERÍAS SUBTERRÁNEAS											



ESTERILIZACIÓN INSTALACIONES LLEGADAS NO SCHENGEN				
APERTURA SALA AUTORIDADES				
APERTURA PORTALONES VALLADO PERIMETRAL				
CENTRO DE CONTROL				
INSPECCIÓN DE EQUIPAJE DE BODEGA				
ATENCIÓN ESCÁNER NIVEL 4				
ATENCIÓN ESCÁNER BULTOS ESPECIALES				
COMPROBACIÓN DE PULSADORES DE EMERGENCIA				
ATENCIÓN A PUERTAS ANTI RETORNO				
COMPROBACIÓN DE LECTORES				
ATENCIÓN VUELOS UE NO SCHENGEN (SUIZA SALA B ADUANAS)				
APERTURA Y ATENCIÓN ALARMAS PUERTAS LÍNEA ROJA				
APERTURA PUERTA CAMPO FUTBOL Y AEROCLUB				
RELEVOS EN CUALQUIER PUESTO				
PARTICIPACIÓN EN SIMULACROS AERONÁUTICOS Y AUTOPROTECCIÓN				
ACOMPAÑAMIENTO DE VEHÍCULOS POR PLATAFORMA				
CONTROL EN FILTROS DE EMBARQUE DE PASAJEROS				
INSPECCIÓN ALEATORIA CONTINUA				

\*MARCAR CON UNA "X" LAS TAREAS REALIZADAS



#### 18.2. Medición

Cada mes se elegirá, de manera aleatoria, una semana completa para la recogida de datos de este indicador.

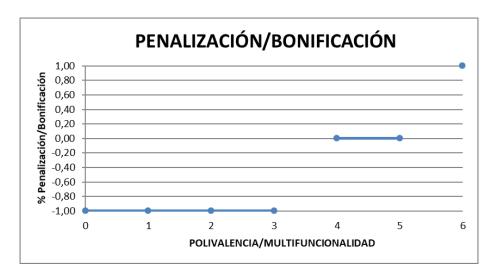
Se rellenará el formulario de polivalencia/multifuncionalidad para cada uno de los vigilantes de seguridad que se encuentren de servicio durante la semana del mes elegida, marcando qué funciones realiza cada vigilante cada uno de los días de la semana.

El objetivo es conocer cuántas de las funciones que se han considerado básicas realiza cada uno de ellos.

#### 18.3. Cálculo de los valores del indicador

Para el cálculo del ajuste a aplicar por este Indicador se establecen los siguientes valores:

- Valor para obtener la bonificación máxima: el 100% de la plantilla de servicio en la semana analizada del mes ha realizado las 6 funciones básicas descritas (+1% de la Certificación mensual). Se trataría de una bonificación "virtual" que sólo serviría para compensar otras posibles penalizaciones, pero nunca para bonificar.
- Valor para obtener la máxima penalización (Valor para ajuste máximo): alguno de los integrantes de la plantilla analizada realiza menos de 4 de las funciones básicas descritas durante dos jornadas/turnos (consecutivas o no) en la semana analizada del mes (-1,00% de penalización sobre la Certificación mensual).
- Valor para no efectuar ningún ajuste en la Certificación Mensual (Valor estándar): En caso de que alguno de los vigilantes de servicio en la semana analizada del mes realice 4 o 5 de las funciones básicas no se aplicará ningún ajuste (0% de la Certificación mensual).



Adicionalmente, si el valor alcanzado por el aeropuerto es igual o menor al valor para ajuste máximo se podrá abrir un proceso penalizador acorde a la metodología que se indica en el punto 13 del PPT.