



EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
DE ESTE EXPEDIENTE **CONTIENE**
MODIFICACIONES EN ALGUNO DE SUS
APARTADOS

DICHAS MODIFICACIONES SE ENCUENTRAN
DIGITALIZADAS DELANTE DEL PLIEGO
ORIGINAL.



SEG 629/17

SERVICIO DE SEGURIDAD EN LOS AEROPUERTOS DE AENA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Se modifica el Apartado 16 "Visita previa a la oferta"

Madrid, 10 de enero de 2018

16 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.
- N° 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 ofertantes, 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 deberá contactar con las personas que se indican a continuación:

AEROPUERTO	PERSONA DE CONTACTO	TELÉFONO	e-mail
MADRID	D. JUAN MIGUEL BUSTILLO	917 43 86 10	secseguridadmad@aena.es
BARCELONA	D.FRANCISCO FOLCH	932 98 37 07	bcn.dseg@aena.es
PALMA DE MALLORCA	D. JOSÉ ANTONIO GARCÍA	971 78 96 38	jagperez@aena.es
ALMERÍA	D. JORGE PERALS HERNÁNDEZ	950 21 37 23	jjperals@aena.es
ASTURIAS	D. ÁNGEL ÁLVAREZ DOMÍNGUEZ	985 12 75 04	aadominguez@aena.es
BILBAO	D. PEDRO GARCÍA LASHERAS	944 86 96 01	pglasheras@aena.es
GIRONA	Dª. ANTONIA ALONSO GONZÁLEZ	972 18 66 30	aalonso@aena.es
GRAN CANARIA	D. JUAN LUIS HERNÁNDEZ LOZANO	928 57 90 48	jlhlozano@aena.es
FGL GRANADA-JAÉN	Dª. RAQUEL BLANCO MARTÍN	958 24 51 81	rbmartin@aena.es
IBIZA	Dª. ISABEL SEPÚLVEDA GÓMEZ	971 80 92 11	isepulveda@aena.es
LA PALMA	Dª. INMACULADA FERNÁNDEZ PEREZ	922 42 61 45	ifernandez@aena.es
LANZAROTE	D. JOSÉ CARLOS CASTILLO FERNÁNDEZ	928 84 60 30	jccastillo@aena.es
MÁLAGA	D. CARLOS BRUNO LÁZARO	95 204 88 14	cbruno@aena.es
MENORCA	Dª RUTH ALLENDE FAMOSO	971 15 71 35	MahOficinaSeguridad@aena.es

AEROPUERTO	PERSONA DE CONTACTO	TELÉFONO	e-mail
REUS	D ^a . ESTELA TRENADO MORENO	977 77 98 34	etrenado@aena.es
SANTIAGO	D. LUIS SALVADO COSTA	981 54 75 54	lsalvado@aena.es
SEVILLA	D ^a . TESSA VAN LONDEN	954 44 92 04	tvanlonden@aena.es
TENERIFE NORTE	D ^a . ESTRELLA MARÍA LUACES FARIÑA	922 63 59 44	eluces@aena.es
TENERIFE SUR	D. JOSÉ HERNÁNDEZ ROJAS	922 75 97 52	jhrojas@aena.es
VALENCIA	D. LUIS GIL RODRIGUEZ	961 59 85 67	lgil@aena.es
VIGO	D. GERMÁN PARIENTE VÁZQUEZ	986 2 6 82 67	gpariente@aena.es
ZARAGOZA	D ^a . PILAR ORTIZ ALÍAS	976 71 23 10	mportiz@aena.es
ALICANTE	D. JOSÉ HERENCIA COSSÍO	966 919 478	jherencia@aena.es
FUERTEVENTURA	D ^a JUANA MARÍA GONZÁLEZ TORRES	928 860 626	jmgonzalez@aena.es
A CORUÑA	D. JOSÉ ANTONIO VÁZQUEZ	981 187 255	javazquez@aena.es
JEREZ	D. JOSÉ ANTONIO OCÓN LÓPEZ	956 150 031	jaocon@aena.es
SANTANDER	D ^a . BENITA CATALÁN SACEDO	942202107	bcatalan@aena.es

17 DURACIÓN DEL EXPEDIENTE

La duración del servicio será de DOS (2) AÑOS, con un máximo de 2 prórrogas de un año cada prórroga por mutuo acuerdo de las partes (2+1+1).



SEG 629117

DSO/DSP

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL “SERVICIO DE
SEGURIDAD EN LOS AEROPUERTOS DE AENA”**

ÍNDICE

1	OBJETO	4
2	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	4
2.1	SERVICIOS A REALIZAR	5
2.2	SERVICIOS EXTRAORDINARIOS Y NUEVOS.....	6
3	MEDIOS MATERIALES PARA LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO	6
4	DEFINICIÓN DE LOS INDICADORES DE CALIDAD	6
5	INICIO DEL SERVICIO	6
6	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	7
6.1	PLAN DE SERVICIO: PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS/ORDEN DE PUNTO DE SERVICIO	8
6.1.1	<i>Plan de Información Diaria del Servicio</i>	9
6.1.2	<i>Ensayos de Aplicación de Procedimientos</i>	9
6.2	MEMORIA DE ACTIVIDAD MENSUAL: SUPERVISIÓN DE LOS INDICADORES DE CALIDAD	9
6.3	PLAN DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES (PGR).....	9
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
6.7.1	<i>Informe Mensual de Formación</i>	12
7	MODIFICACIÓN DEL EXPEDIENTE	12
8	DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN DEL EXPEDIENTE	13
9	SEGUIMIENTO DEL SERVICIO	14

10 OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO	15
11 FORMACIÓN DE LOS MEDIOS HUMANOS.....	16
12 INFORMACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL SERVICIO.....	17
13 RÉGIMEN PENALIZADOR APLICABLE EN RELACIÓN CON EL CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO	18
13.1 PROCESO PENALIZADOR.....	18
13.2 METODOLOGÍA DEL PROCESO PENALIZADOR.....	19
13.3 INCUMPLIMIENTOS FUERA DE LA METODOLOGÍA GENERAL	21
13.4 FALSEDAD Y MEDICIÓN INCORRECTA DE LOS INDICADORES.....	22
14 CERTIFICACIÓN.....	22
14.1 AEROPUERTOS CON CERTIFICACIÓN FIJO-VARIABLE	22
14.1.1 <i>Certificación Mensual</i>	22
14.1.2 <i>Valores para la Certificación Mensual (CM)</i>	24
14.2 AEROPUERTOS CON CERTIFICACIÓN POR HORAS DE SERVICIO Y BONUS/MALUS.....	25
14.3 AEROPUERTOS CON CERTIFICACIÓN POR HORAS DE SERVICIO Y BONIFICACIÓN VIRTUAL.....	26
15 AEROPUERTOS QUE COMPONEN EL EXPEDIENTE Y PRESUPUESTO.....	27
16 VISITA PREVIA A LA OFERTA.....	29
17 DURACIÓN DEL EXPEDIENTE.....	31

ANEXOS

- A. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS**
- B. INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO**
- C. CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS**

1 OBJETO

Prestación del Servicio de Seguridad en los Aeropuertos de la Red de Aena por parte de empresas especializadas en esos servicios y legalmente constituidas. 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, adaptando 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 SME, 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.
- 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 SME, 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.

Partiendo de estos servicios fijos mínimos marcados por Aena SME, S.A., la empresa adjudicataria ajustará los medios materiales y humanos a los horarios para cada servicio, siendo responsabilidad del adjudicatario que sean los necesarios para la correcta ejecución del servicio.

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.

Caso de existir varios lotes para un mismo aeropuerto, en cuanto a su adjudicación, por razones de tipo organizativo y a efectos de evitar situaciones de dependencia de un solo adjudicatario, se adjudicarán lote a lote de forma sucesiva (empezando por el Lote 1 y finalizando con el último de los lotes, por ejemplo) de acuerdo con los criterios de adjudicación, de forma que, una vez elegido el adjudicatario de uno de ellos, dicho adjudicatario quedará fuera del proceso de selección.

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 extraordinarios.

En el último caso (servicios nuevos), siempre que las modificaciones del servicio impliquen una variación significativa de importe de la parte fija del contrato, bien porque se añaden nuevos servicios, porque se eliminan servicios definidos inicialmente o porque se incorpora nueva tecnología (ATRS, etc.), se procederá a la realización de un recálculo de los valores fijos y variables, de forma que la prestación del servicio y su remuneración se correspondan a la realidad operativa del aeropuerto.

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 SME, 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.

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/Orden de Punto de Servicio

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

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.

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 refleje:

- 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.

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 encuestas 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 la DSO/DSP, y siempre deberán ser distintas de las anteriores.

La falta de elaboración y presentación de estas propuestas de mejora, podrá implicar la no renovación del contrato.

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, tanto al Director del Expediente como a los SSCC de Aena SME, S.A. y será un requisito previo para la solicitud de prórroga del contrato.

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 SME, S.A. constituirá un incumplimiento grave.

6.7 Plan de Formación

El adjudicatario deberá explicar 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 Mensual de Formación

El adjudicatario deberá presentar mensualmente 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.

Semestralmente, 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.

La empresa adjudicataria deberá presentar en su oferta un formato de Informe Mensual de Formación.

7 MODIFICACIÓN DEL EXPEDIENTE

El presente PPT pretende describir de forma general los requisitos y necesidades del servicio de seguridad privada. Sin embargo, la experiencia indica que a lo largo de la vigencia del contrato pueden suceder diversas circunstancias que hagan variar los requisitos marcados para el servicio de seguridad, que obligarían a realizar una modificación del contrato.

Por lo tanto, a petición de la Dirección del Expediente y con la aceptación de la empresa adjudicataria, este expediente podrá modificarse hasta un máximo del 25% del importe vigente siempre y cuando se produzca al menos una de las siguientes circunstancias:

- Aplicación de normativa sobrevenida de obligado cumplimiento.
- Mejoras obligadas a implantar como consecuencia de Auditorías CE o AESA.
- Aumento significativo de tráfico o de infraestructuras.
- Ampliación del horario operativo del aeropuerto.

- Situaciones extraordinarias o incidentes imprevistos que requieran de una mayor presencia de seguridad en las instalaciones (huelgas, elevación de los niveles de alerta, etc.).
- Aumento de los costes regulados del sector.

Para la tramitación del modificado, se requerirá la documentación que marque la Norma Interna de Contratación de Aena en vigor en ese momento.

8 DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN DEL EXPEDIENTE

Tanto Aena SME, 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 SME, S.A.

9 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 SME, 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 auditoría.

El resultado de cualquier auditoría 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.

10 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.

Semestralmente el adjudicatario enviará a la DSO/DSP un listado de subrogación actualizado con la información necesaria para la elaboración de una oferta (antigüedad, pluses, % de jornada, etc.).

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 SME, S.A para la ejecución correcta del servicio, tal como bolsas LAGS, adhesivos V, impresos control STEBS, etc.
- Asimismo, asesorará permanentemente 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. 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 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.

11 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.

12 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.

13 RÉGIMEN PENALIZADOR APLICABLE EN RELACIÓN CON EL CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO

Aena SME, 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 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 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 General de Negocio Regulado de Aena SME, S.A. y será impuesta por el Consejo de Administración de Aena SME, S.A., previa notificación a la empresa adjudicataria del incumplimiento cometido.

Con independencia de las causas que motiven la cancelación 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.

13.1 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 de la DSO/DSP, 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 de la DSO/DSP) 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.

En todo momento, la División de Seguridad Operativa/Departamento de Seguridad Privada estará informada por parte del Director del Expediente de todos los procesos penalizadores en todas sus fases, pudiendo actuar como mediador en caso de conflicto, a solicitud tanto del Aeropuerto como de la empresa prestataria del servicio.

13.2 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 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 con 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.

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.

 División de Seguridad Operativa Departamento de Seguridad Privada			
SISTEMA PARA EL CÁLCULO DE PENALIZACIONES POR INCIDENCIAS EN EL SERVICIO			
AEROPUERTO	HECHOS MERECEDORES DE PENALIZACIÓN	MES	AÑO
EVITABILIDAD			
Frecuencia del Suceso (sobre 3 años)			0%
Advertencias del Aeropuerto, Auditorías, etc.			
Respuesta de la Empresa ante el Hecho (Tiempo de)			
IMPACTO			
Operativo			50%
Económico o Sanción			
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%			

13.3 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 SME, S.A., 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.

Cuando el incumplimiento en la entrega de información sea a requerimiento de los SSCC de Aena SME, S.A., la penalización será por cada aeropuerto al que afecte dicha información.

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.

13.4 Falsedad y Medición incorrecta de los indicadores

Este incumplimiento 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 auditoría detecte algún incumplimiento, será objeto de penalización cada una de las certificaciones afectadas.

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

14 CERTIFICACIÓN

14.1 AEROPUERTOS CON CERTIFICACIÓN FIJO-VARIABLE

En el Anexo A se presentará el presupuesto desglosado de cada una de las partidas que componen la certificación del servicio: Parte Fija; Parte Variable; Servicios Extraordinarios y Tiempo Real; Corrección por Calidad.

El presupuesto se ha desglosado en cuatro partidas con objeto de ajustarse lo más posible a la realidad del aeropuerto si bien se trata de un presupuesto global que podrá gastarse indistintamente entre las partidas, es decir, el tope máximo lo marca el presupuesto total pero no el definido para cada una de las partidas.

Dentro de la parte variable se especificarán las unidades de certificación que apliquen, así como sus valores unitarios.

14.1.1 Certificación Mensual

La Certificación Mensual (CM) se calculará aplicando la siguiente fórmula:

$$CM = PF + PV + SEyTR + CC$$

donde: PF= Parte Fija

PV=Parte Variable

SEyTR= Servicios Extraordinarios y Tiempo Real

CC: Corrección por Calidad (Bonus/Malus) asociado a los indicadores de calidad

Se desarrolla a continuación el cálculo de cada uno de las partes.

a. Cálculo de la Parte fija (PF)

El importe de la Parte fija (PF) será una doceava parte de la ofertada por el adjudicatario para un año de servicio (el valor de licitación corregido por la baja del adjudicatario).

b. Cálculo de la Parte variable (PV)

Para el conjunto del servicio se define una Unidad de Certificación (UC), cuyo número variará mensualmente, en función de la demanda de servicio (en general las UC serán Pasajeros, maletas, acreditaciones, etc., ver Anexo A):

La Parte variable (PV) corresponde al número de unidades de certificación (NUC) por el valor de la misma (VUC), que es el que se obtiene de aplicarle la baja ofertada por el adjudicatario a la cifra de licitación:

$$PV = NUC \cdot VUC$$

En cada certificación, siempre que no se dispongan de los datos definitivos del número de Unidades de Certificación este será estimado por el Director del Expediente, ajustándose la diferencia entre el número real y el estimado en la certificación del mes siguiente con los datos definitivos.

c. Corrección por Calidad (CC)

El importe de la Parte Variable de la certificación, no así de la Parte Fija ni los Servicios Extraordinarios caso de utilizarse, se verá afectado por una corrección por calidad dependiendo del valor alcanzado por los indicadores que miden el servicio.

Mensualmente se medirán los indicadores de calidad tal y como se establece en el Anexo B y / o Anexo A, obteniéndose un Factor de Corrección para cada indicador (FCi) y su ponderación.

El Factor de Corrección Total (FCT) será la suma ponderada de los factores de corrección de cada indicador, y variará entre los valores de -20% y +10% cada mes.

Finalmente, la Corrección por Calidad en cada mes será:

$$CC_{mes} = (PV)_{mes} \cdot FCT_{mes}$$

Si por razones justificadas durante la ejecución del expediente no pudiera realizarse la medición de cualquier indicador, se aplicará para este indicador una corrección FCi igual a 0 durante los meses que corresponda.

d. Cálculo de los Servicios Extraordinarios y Tiempo Real (SEyTR)

Los Servicios Extraordinarios y Tiempo Real (SEyTR) serán las horas de prestación de servicio reales que se realicen a petición expresa del Director del Expediente, descontándose las no realizadas por descubiertos, descansos, comidas y cualquier otro periodo de tiempo no productivo con independencia de que esté o no recogido en el convenio colectivo aplicable. Siendo el coste de estos tiempos por cuenta del adjudicatario.

Su importe se calculará como el número de horas realizadas por el valor unitario de la hora (dependiendo de su clasificación), que será el resultado de aplicar la baja del adjudicatario al valor de licitación.

14.1.2 Valores para la Certificación Mensual (CM)

Los valores para realizar la certificación mensual serán los correspondientes a aplicar el coeficiente de baja a los valores de licitación tanto para la Parte Fija (PF), como para el/los Valor de la Unidad de Certificación (VUC), como para los Precios Unitarios de los servicios extraordinarios.

El Valor de la Unidad de Certificación y/o de la Parte Fija podrá ser revisado en los siguientes supuestos:

- Se aplican nuevos procedimientos.
- Se modifican los procedimientos existentes.
- Se abren o cierran nuevos puntos de servicio o seguridad.
- Se implanten nuevos sistemas, equipos o tecnologías (ejemplo ATRS) que impliquen la modificación de procedimientos o del número de servicios mínimos.
- Se modifiquen los horarios o recursos mínimos fijados en el Anexo A.

No serán objeto de modificación los aspectos que afecten exclusivamente al Número de Unidades de Certificación a tratar por el adjudicatario.

El incremento o decremento del Valor de la Unidad de Certificación se calculará en base a la variación de horas de prestación de servicio necesarias para llevar a cabo las nuevas funciones y, será el resultado de dividir el coste de estas horas de prestación de servicio (sean positivas si se incrementa el servicio o negativas si se decremента) como si fuera un servicio extraordinario entre el número de unidades de certificación anuales utilizadas para el cálculo del presupuesto del presente PPT (ver Anexo A).

Del mismo modo, la Parte Fija (PF) podrá variarse de forma mensual para adaptar las necesidades de los distintos puntos de inspección a la realidad operativa de cada aeropuerto. Esta variación se comunicará a la empresa adjudicataria con un mes de antelación y no superará el 5% del importe tras la baja de la PF.

14.2 AEROPUERTOS CON CERTIFICACIÓN POR HORAS DE SERVICIO Y BONUS/MALUS

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; Corrección por Calidad.

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.

La Certificación Mensual (CM) se calculará aplicando la siguiente fórmula:

$$CM = GH + CC$$

donde: GH= Gasto Horario de prestación del servicio

CC: Corrección por Calidad (Bonus/Malus) asociado a los indicadores de calidad

Se desarrolla a continuación el cálculo de cada uno de las partes.

a. Gasto Horario (GH)

El Gasto de prestación del Servicio (GH) consistirá en el pago de las horas de servicio realmente ejecutadas durante el mes (H) para los componentes 1, 2, 3, 4 y 5, multiplicadas por el precio hora correspondiente (PU), 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.

$$GH_{\text{mes 1 al 12}} = \sum H_j \cdot PU_j$$

b. Corrección por Calidad (CC)

El importe de la certificación, se verá afectado por una corrección por calidad dependiendo del valor alcanzado por los indicadores que miden el servicio.

Mensualmente se medirán los indicadores de calidad tal y como se establece en el Anexo B y /o Anexo A de este PPT, obteniéndose un Factor de Corrección para cada indicador (FCi).

El Factor de Corrección Total (FCT) será la suma ponderada de los factores de corrección de cada indicador, y afectará a la partida mensual del Bonus/Malus, que será un doceavo de la detallada en el Anexo A para todo el año, corregida por la baja ofertada por el adjudicatario.

Finalmente, la Corrección por Calidad en cada mes será: $CC_{mes} = (BM)_{mes} \cdot FCT_{mes}$

Si por razones justificadas durante la ejecución del expediente no pudiera realizarse la medición de cualquier indicador, se aplicará para este indicador una corrección FCi igual a 0 durante los meses que corresponda.

14.3 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. 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.

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

- El Gasto de prestación del Servicio (GH).
- El Nivel de Servicio (INS).

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: $CM_{mes\ 1\ al\ 11} = GH_{mes\ 1\ al\ 11}$

Mientras que la Certificación Mensual del mes 12 (el último mes del periodo anual) será la siguiente: $CM_{mes\ 12} = GH_{mes\ 12} + \text{Corrección por INS}$

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 +0,50% y una penalización del -1,00%. Estos 5 indicadores serán:

- 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 +2,50% 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 $\sum_{\text{mes } i \text{ de } 12} \text{INS} \cdot \text{GH}_{\text{mes } i \text{ de } 12}$ (con $i \in [1, 12]$) ≤ 0 , entonces

Corrección por INS = $\sum_{\text{mes } i \text{ de } 12} \text{INS} \cdot \text{GH}_{\text{mes } i \text{ de } 12}$, $i \in [1, 12]$

Si $\sum_{\text{mes } i \text{ de } 12} \text{INS} \cdot \text{GH}_{\text{mes } i \text{ de } 12}$ (con $i \in [1, 12]$) ≥ 0 , entonces

Corrección por INS = 0

15 AEROPUERTOS QUE COMPONEN EL EXPEDIENTE Y PRESUPUESTO

Este expediente está formado por el servicio de seguridad de 27 aeropuertos, dividido en 32 lotes individuales, que se licitarán agrupados en 16 lotes de adjudicación (una empresa se adjudicará el lote de adjudicación completo, no pudiendo renunciar a ningún aeropuerto/servicio incluido en él):

		IMPORTES DE LICITACIÓN EN CONTRATO			
LOTE DE ADJUDICACIÓN	LOTE DE AEROPUERTO/SERVICIO	2018	2019	2020	IMPORTE LICITACIÓN (2 años)
LOTE 1	MADRID PAX	14.217.941,56	29.162.171,03	14.955.376,81	58.335.489,40
LOTE 2	MADRID IEB, EMPL. Y RONDAS	9.455.383,09	19.429.964,13	9.983.384,31	38.868.731,53
LOTE 3	MADRID CGA	628.228,44	1.279.088,62	651.070,96	2.558.388,02
LOTE 4	MADRID F-T	1.646.861,13	3.400.402,97	1.755.869,58	6.803.133,68
LOTE 5	BARCELONA PAX	10.115.948,70	20.719.629,87	10.590.936,03	41.426.514,60
LOTE 6	BARCELONA IEB, EMPL. Y RONDAS	5.773.098,81	11.800.232,42	6.023.012,34	23.596.343,57
LOTE 7	BARCELONA CGA	463.128,66	950.981,96	486.959,15	1.901.069,77
LOTE 8	PALMA DE MALLORCA	7.509.909,60	15.442.294,81	7.939.381,16	30.891.585,57
LOTE 9 CANARIAS ESTE	FUERTEVENTURA	1.429.060,67	2.909.567,51	1.480.969,87	5.819.598,05
	GRAN CANARIA	3.328.672,81	6.801.170,57	3.472.500,10	13.602.343,48
	LANZAROTE	2.037.951,88	4.149.270,02	2.111.978,44	8.299.200,34
	TOTAL LOTE CANARIAS ESTE	6.795.685,36	13.860.008,10	7.065.448,41	27.721.141,87
LOTE 10 CANARIAS OESTE	LA PALMA	505.856,21	1.029.923,23	524.230,93	2.060.010,37
	TENERIFE NORTE	1.698.700,98	3.458.555,20	1.760.404,60	6.917.660,78
	TENERIFE SUR	2.749.985,70	5.634.788,59	2.884.829,47	11.269.603,76
	TOTAL LOTE CANARIAS OESTE	4.954.542,89	10.123.267,02	5.169.465,00	20.247.274,91
LOTE 11 NORTE	A CORUÑA	563.374,60	1.147.030,68	583.838,62	2.294.243,90
	ASTURIAS	653.814,94	1.331.167,22	677.564,12	2.662.546,28
	BILBAO	2.227.760,02	4.535.719,39	2.308.681,17	9.072.160,58
	SEVE BALLESTEROS-SANTANDER	367.481,10	748.191,52	380.829,49	1.496.502,11
	SANTIAGO	843.972,83	1.718.328,68	874.629,30	3.436.930,81
	VIGO	556.464,45	1.132.961,62	576.677,47	2.266.103,54
TOTAL LOTE NORTE	5.212.867,94	10.613.399,11	5.402.220,17	21.228.487,22	
LOTE 12 NORESTE	GIRONA	988.661,17	2.012.914,14	1.024.573,30	4.026.148,61
	REUS	501.209,61	1.020.462,76	519.415,55	2.041.087,92
	VALENCIA	2.827.825,57	5.927.264,88	3.055.169,61	11.810.260,06
	ZARAGOZA	308.119,98	627.332,27	319.312,13	1.254.764,38
TOTAL LOTE NORESTE	4.625.816,33	9.587.974,05	4.918.470,59	19.132.260,97	
LOTE 13 SURESTE	ALICANTE-ELCHE	3.524.941,91	7.291.874,74	3.768.922,13	14.585.738,78
	ALMERIA	615.579,70	1.253.320,27	637.940,02	2.506.839,99
	TOTAL LOTE SURESTE	4.140.521,61	8.545.195,01	4.406.862,15	17.092.578,77
LOTE 14 BALEARES	IBIZA	2.073.305,43	4.258.569,35	2.184.646,08	8.516.520,86
	MENORCA	1.197.844,94	2.438.812,30	1.241.355,46	4.878.012,70
	TOTAL LOTE BALEARES	3.271.150,37	6.697.381,65	3.426.001,54	13.394.533,56
LOTE 15 ANDALUCÍA ESTE	FGL GRANADA-JAEN	485.096,09	987.655,63	502.716,72	1.975.468,44
	MALAGA-COSTA DEL SOL	6.104.662,09	12.703.089,72	6.570.103,61	25.377.855,42
	TOTAL LOTE ANDALUCÍA ESTE	6.589.758,18	13.690.745,35	7.072.820,33	27.353.323,86
LOTE 16 ANDALUCÍA OESTE	JEREZ DE LA FRONTERA	617.342,72	1.256.909,77	639.767,08	2.514.019,57
	SEVILLA	1.570.598,43	3.197.738,40	1.627.648,85	6.395.985,68
	TOTAL LOTE ANDALUCÍA OESTE	2.187.941,15	4.454.648,17	2.267.415,93	8.910.005,25
TOTAL EXPEDIENTE		87.588.783,82	179.757.384,27	92.114.694,46	359.460.862,55

Los 4 lotes de Madrid son incompatibles entre sí, del mismo modo sucede con los 3 lotes de Barcelona donde una empresa no puede ser adjudicataria de más de un lote.

El presupuesto de licitación de este expediente es 359.460.862,55 € para los dos años de contrato.

En el presupuesto se consideran incluidos todos los gastos necesarios para la ejecución del servicio, incluidos aquellos derivados de los arrendamientos o alquileres necesarios, que en ningún caso podrán repercutirse como partida independiente (ver punto 3 del PPT y Anexo A).

16 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.
- N° 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 ofertantes, 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 deberá contactar con las personas que se indican a continuación:

AEROPUERTO	PERSONA DE CONTACTO	TELÉFONO	e-mail
MADRID	D. JUAN MIGUEL BUSTILLO	917 43 86 10	secseguridadmad@aena.es
BARCELONA	D.FRANCISCO FOLCH	932 98 37 07	bcn.dseg@aena.es
PALMA DE MALLORCA	D. JOSÉ ANTONIO GARCÍA	971 78 96 38	jagperez@aena.es
ALMERÍA	D. JORGE PERALS HERNÁNDEZ	950 21 37 23	jjperals@aena.es
ASTURIAS	D. ÁNGEL ÁLVAREZ DOMÍNGUEZ	985 12 75 04	aadominguez@aena.es
BILBAO	D. PEDRO GARCÍA LASHERAS	944 86 96 01	pglasheras@aena.es
GIRONA	D ^a . ANTONIA ALONSO GONZÁLEZ	972 18 66 30	aalonso@aena.es
GRAN CANARIA	D. JUAN LUIS HERNÁNDEZ LOZANO	928 57 90 48	jlhlozano@aena.es
FGL GRANADA-JAÉN	D ^a . RAQUEL BLANCO MARTÍN	958 24 51 81	rbmartin@aena.es
IBIZA	D ^a . ISABEL SEPÚLVEDA GÓMEZ	971 80 92 11	isepulveda@aena.es
LA PALMA	D ^a . INMACULADA FERNÁNDEZ PEREZ	922 42 61 45	ifernandez@aena.es
LANZAROTE	D. JOSÉ CARLOS CASTILLO FERNÁNDEZ	928 84 60 30	jccastillo@aena.es
MÁLAGA	D. CARLOS BRUNO LÁZARO	95 204 88 14	cbruno@aena.es
MENORCA	D ^a RUTH ALLENDE FAMOSO	971 15 71 35	MahOficinaSeguridad@aena.es

AEROPUERTO	PERSONA DE CONTACTO	TELÉFONO	e-mail
REUS	D ^a . ESTELA TRENADO MORENO	977 77 98 34	etrenado@aena.es
SEVILLA	D ^a . TESSA VAN LONDEN	954 44 92 04	tvanlonden@aena.es
TENERIFE NORTE	D ^a . ESTRELLA MARÍA LUACES FARIÑA	922 63 59 44	eluces@aena.es
TENERIFE SUR	D. JOSÉ HERNÁNDEZ ROJAS	922 75 97 52	jhrojas@aena.es
VALENCIA	D. LUIS GIL RODRIGUEZ	961 59 85 67	lgil@aena.es
VIGO	D. GERMÁN PARIENTE VÁZQUEZ	986 2 6 82 67	gpariente@aena.es
ZARAGOZA	D ^a . PILAR ORTIZ ALÍAS	976 71 23 10	mportiz@aena.es
ALICANTE	D. JOSÉ HERENCIA COSSÍO	966 919 478	jherencia@aena.es
FUERTEVENTURA	D ^a JUANA MARÍA GONZÁLEZ TORRES	928 860 626	jmgonzalez@aena.es
A CORUÑA	D. JOSÉ ANTONIO VÁZQUEZ	981 187 255	javazquez@aena.es
JEREZ	D. JOSÉ ANTONIO OCÓN LÓPEZ	956 150 031	jaocon@aena.es
SANTANDER	D ^a . BENITA CATALÁN SACEDO	942202107	bcatalan@aena.es

17 DURACIÓN DEL EXPEDIENTE

La duración del servicio será de DOS (2) AÑOS, con un máximo de 2 prórrogas de un año cada prórroga por mutuo acuerdo de las partes (2+1+1).

Madrid, a 28 de noviembre de 2017

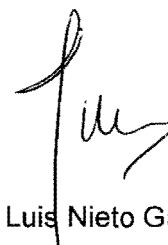
EL AUTOR DEL PLIEGO



Javier Hurtado Abenza

EL JEFE DE LA DIVISIÓN
DE SEGURIDAD OPERATIVA

Conforme:



José Luis Nieto Garrido

ANEXO A

Departamento de Seguridad Privada



ÍNDICE

ANEXO A: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS ...	3
1 RELACIÓN DE PUNTOS DE SERVICIO	3
2 FUNCIONES A REALIZAR EN EL SERVICIO	3
3 RELACIÓN VALORADA DE HORAS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	3
4 MEDIOS MATERIALES ASIGNADOS AL SERVICIO.....	3
5 MEDIOS HUMANOS CON CATEGORÍA, ANTIGÜEDAD Y PLUSES	3

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

Relación de personal de la empresa XXX que actualmente presta el servicio de Seguridad en el Aeropuerto de XXX (ver listado adjunto).

ESTE ANEXO ES CONFIDENCIAL Y SE ENTREGARÁ EL DÍA DE LA VISITA.

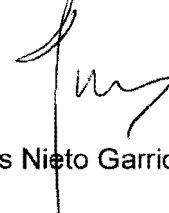
EL AUTOR DEL PLIEGO



Javier Hurtado Abenza

EL JEFE DE LA DIVISIÓN
DE SEGURIDAD OPERATIVA

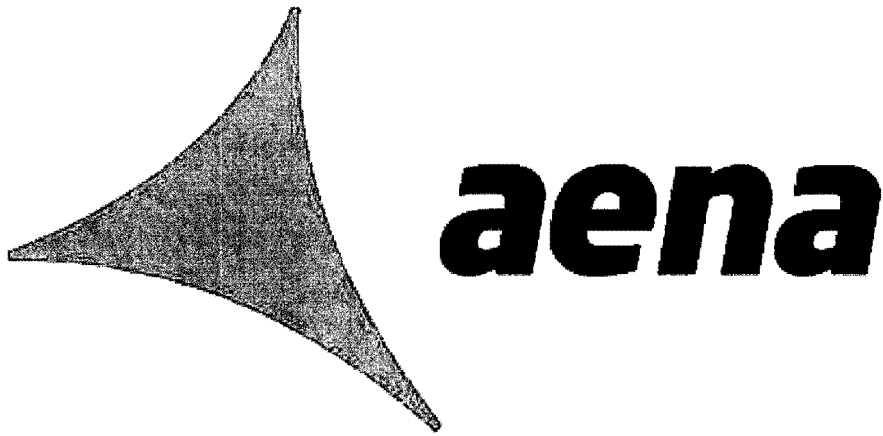
Conforme:



José Luis Nieto Garrido

ANEXO B

Departamento de Seguridad Privada



ÍNDICE

ANEXO B: INDICADORES DEL NIVEL DE SERVICIO	5
1 INTRODUCCIÓN	5
2 INDICADOR DE RENDIMIENTO DE LOS OPERADORES (IRO)	6
2.1 DEFINICIÓN	6
2.2 MEDICIÓN.....	6
2.3 CÁLCULO DE LOS VALORES DEL INDICADOR: AEROPUERTOS CON BONUS/MALUS	7
2.4 CÁLCULO DE LOS VALORES DEL INDICADOR: AEROPUERTOS CON BONIFICACIÓN VIRTUAL.....	9
3 INDICADOR DE ENSAYOS DE SEGURIDAD (IES)	11
3.1 DEFINICIÓN	11
3.2 MEDICIÓN.....	12
3.3 CÁLCULO DE LOS VALORES DEL INDICADOR: AEROPUERTOS CON BONUS/MALUS	12
3.4 CÁLCULO DE LOS VALORES DEL INDICADOR: AEROPUERTOS CON BONIFICACIÓN VIRTUAL.....	13
4 INDICADOR DE TIEMPO DE ESPERA EN COLAS	14
4.1 DEFINICIÓN	14
4.2 METODOLOGÍA DE MEDICIÓN.....	15
4.3 MEDICIÓN.....	16
4.4 CÁLCULO DE LOS VALORES DEL INDICADOR: AEROPUERTOS CON BONUS/MALUS	17
4.5 CÁLCULO DE LOS VALORES DEL INDICADOR: AEROPUERTOS CON BONIFICACIÓN VIRTUAL.....	19
5 INDICADOR DE PERCEPCIÓN DE LOS PASAJEROS-ASQ (IPP-ASQ)	21
5.1 DEFINICIÓN	21
5.2 MEDICIÓN.....	21
5.3 CÁLCULO DE LOS VALORES DEL INDICADOR: AEROPUERTOS CON BONUS/MALUS	21
5.4 CÁLCULO DE LOS VALORES DEL INDICADOR: AEROPUERTOS CON BONIFICACIÓN VIRTUAL.....	22
6 INDICADOR DE PERCEPCIÓN DE LOS PASAJEROS-HORN (IPP-HORN)	24

6.1	DEFINICIÓN	24
6.2	MEDICIÓN	24
6.3	CÁLCULO DE LOS VALORES DEL INDICADOR: AEROPUERTOS CON BONUS/MALUS	24
6.4	CÁLCULO DE LOS VALORES DEL INDICADOR: AEROPUERTOS CON BONIFICACIÓN VIRTUAL	25
7	INDICADOR DE NÚMERO DE RECLAMACIONES (INR)	27
7.1	DEFINICIÓN	27
7.2	MEDICIÓN	27
7.3	CÁLCULO DE LOS VALORES DEL INDICADOR	28
8	INDICADOR DE TIEMPO DE RESPUESTA ANTE INCIDENCIAS (ITR)	29
8.1	DEFINICIÓN	29
8.2	MEDICIÓN	29
8.3	CÁLCULO DE LOS VALORES DEL INDICADOR	29
9	INDICADOR DE TIEMPO DE RESPUESTA ANTE INCIDENCIAS/MAL USO DE ACREDITACIONES (ITR)	30
9.1	DEFINICIÓN	30
9.2	MEDICIÓN	30
9.3	CÁLCULO DE LOS VALORES DEL INDICADOR	31
10	INDICADOR DE DISPONIBILIDAD DE ATENCIÓN (IDA)	32
10.1	DEFINICIÓN	32
10.2	MEDICIÓN	32
10.3	CÁLCULO DE LOS VALORES DEL INDICADOR	32
11	INDICADOR DE DISPONIBILIDAD DE ATENCIÓN ANTE ALARMAS DE DISPOSITIVOS VOLUMÉTRICOS Y MAGNÉTICOS	33
11.1	DEFINICIÓN	33
11.2	MEDICIÓN	33
11.3	CÁLCULO DE LOS VALORES DEL INDICADOR	34
12	INDICADOR DE TIEMPO DE RONDA AIRE-TIERRA (ITR A-T)	35
12.1	DEFINICIÓN	35
12.2	MEDICIÓN	35
12.3	CÁLCULO DE LOS VALORES DEL INDICADOR	35
13	INDICADOR DE TIEMPO DE RESPUESTA ANTE INCIDENCIAS Y A REQUERIMIENTO DE LA OLS (ITR)	36

13.1	DEFINICIÓN	36
13.2	MEDICIÓN	36
13.3	CÁLCULO DE LOS VALORES DEL INDICADOR.....	37
14	INDICADOR DE FORMACIÓN DE LOS VIGILANTES (IFV)	38
14.1	DEFINICIÓN	38
14.2	MEDICIÓN	39
14.3	CÁLCULO DE LOS VALORES DEL INDICADOR.....	39
15	INDICADOR DE INCIDENCIAS DE DESARROLLO DEL SERVICIO (IDS)	40
15.1	DEFINICIÓN	40
15.2	MEDICIÓN	41
15.3	CÁLCULO DE LOS VALORES DEL INDICADOR.....	41
16	INDICADOR DE ALARMAS EN ARCOS (IAA).....	42
16.1	DEFINICIÓN	42
16.2	MEDICIÓN	42
16.3	CÁLCULO DE LOS VALORES DEL INDICADOR.....	42
17	INDICADOR DE COBERTURA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO (ICS)...	43
17.1	DEFINICIÓN	43
17.2	MEDICIÓN	44
17.3	CÁLCULO DE LOS VALORES DEL INDICADOR.....	44
18	INDICADOR DE POLIVALENCIA	45
18.1	DEFINICIÓN	45
18.2	MEDICIÓN	47
18.3	CÁLCULO DE LOS VALORES DEL INDICADOR.....	47

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 entre el listado 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.

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 = $\text{Nº TIP detectados} / \text{Nº Total de TIP}$
- % Falsas Alarmas = $\text{Nº Falsas Alarmas} / (\text{Nº Total Bultos} - \text{Nº Total de TIP})$

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).

Además, se deberá determinar el operador individual con los peores resultados (y que haya visualizado al menos 20 TIP) para asegurar que no sólo el nivel del conjunto de los operadores

sea satisfactorio, sino que ningún operador de manera individual esté por debajo de un umbral que se especifica más adelante.

2.3 Cálculo de los valores del indicador: Aeropuertos con Bonus/Malus

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

- ✓ Para el conjunto de los operadores:
 - Valor para no ser penalizado (**Valor Estándar**): el **95%** de los operadores evaluados 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 **90%** de los operadores evaluados no han superado los mínimos exigidos en el PNS (o lo que se indique en el Anexo A de cada aeropuerto). Se aplica -2,00% de penalización sobre la Certificación mensual correspondiente.
 - Valor para obtener la máxima bonificación (**Valor para Bonificación Máxima**): el **100%** de los operadores evaluados 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.
- ✓ Para el operador individual:
 - Valor para obtener la máxima penalización por operador individual: valores iguales o inferiores al **65%** de aciertos o iguales o superiores al **5%** de falsas alarmas. Se aplica -0,50% de penalización sobre la Certificación mensual correspondiente.

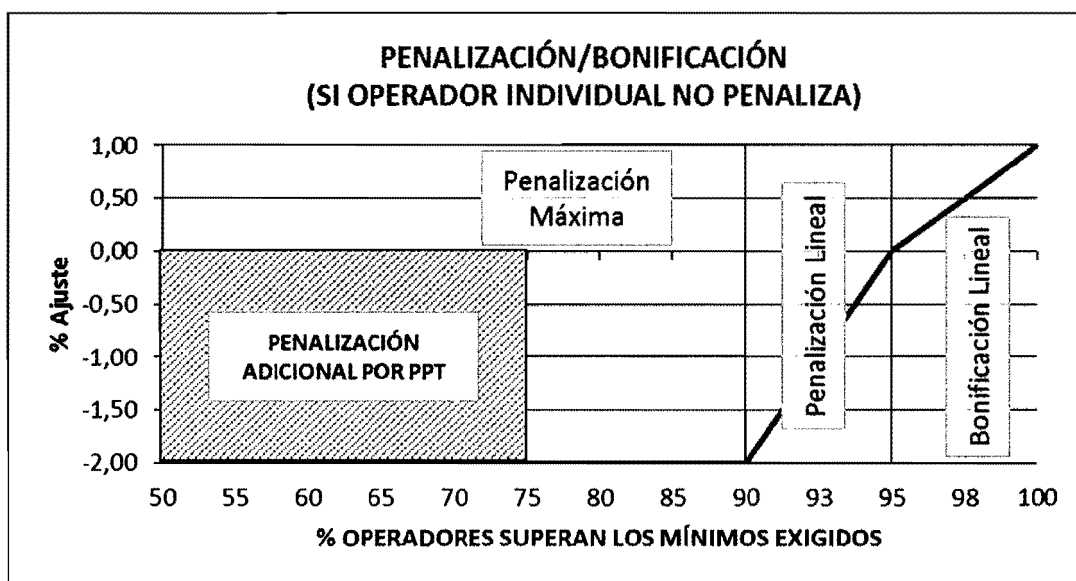
De esta manera, se pueden dar los siguientes casos:

- ✓ **Operador individual no penaliza o no se tienen datos:** Se tendrá en cuenta sólo el conjunto de operadores, obteniéndose la siguiente corrección:
 - **Penalización Máxima (-2,00%)** si el **90%** o menos de los operadores evaluados no han superado los mínimos exigidos en el PNS (ver Anexo A de cada aeropuerto).
 - **Sin ajuste (0,00%)** si el **95%** de los operadores evaluados ha superado los mínimos exigidos en el PNS.

- **Bonificación Máxima (+1,00%)** si el **100%** de los operadores evaluados no han superado los mínimos exigidos en el PNS (ver Anexo A de cada aeropuerto).
- Corrección Lineal entre el 90% y el 100%

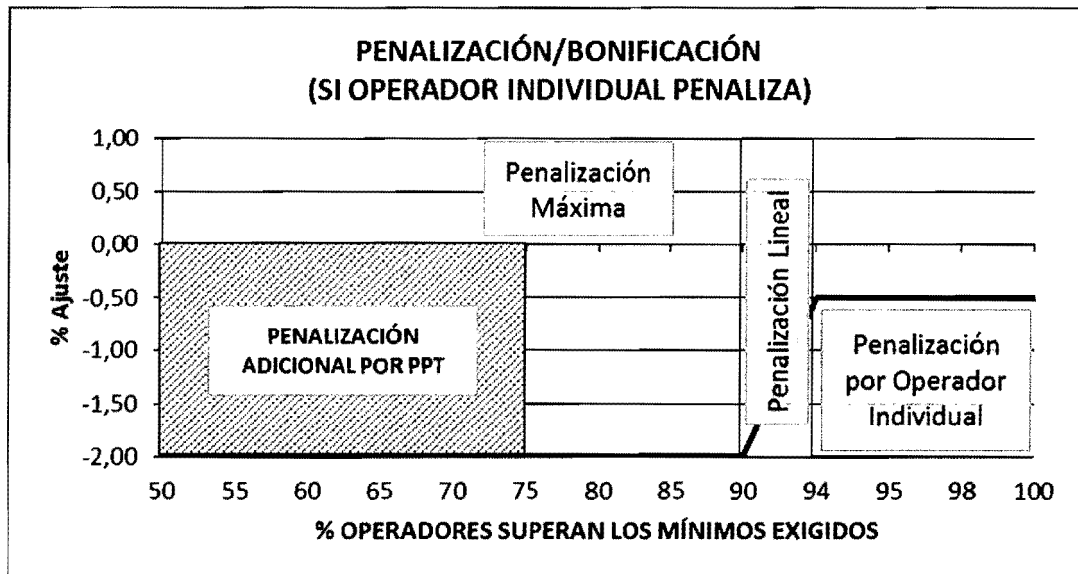
Adicionalmente, si el 75% o menos del conjunto de los operadores no supera la evaluación se podrá abrir un proceso penalizador acorde a la metodología que se indica en el punto 13 del PPT.

De forma gráfica:



- ✓ **Operador individual penaliza (-0,50%):** La penalización se aplicará de la siguiente manera:
 - **Penalización máxima (-2,00%)** si el **90% o menos** de los operadores evaluados no han superado los mínimos exigidos en el PNS (al menos el 75% de aciertos y no más del 25% de alarmas).
 - **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.

De forma gráfica:



2.4 Cálculo de los valores del indicador: Aeropuertos con bonificación virtual

Este indicador afecta a aquellos aeropuertos que tienen bonificación virtual.

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

- ✓ Para el conjunto de los operadores:
 - Valor para no ser penalizado (**Valor Estándar**): el **95%** de los operadores evaluados 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 **90%** de los operadores evaluados no 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 operadores evaluados han superado los mínimos exigidos en el PNS (o lo que se indique en el Anexo A de cada aeropuerto). Se aplica +0,50% de bonificación virtual sobre la Certificación mensual correspondiente.
- ✓ Para el operador individual:

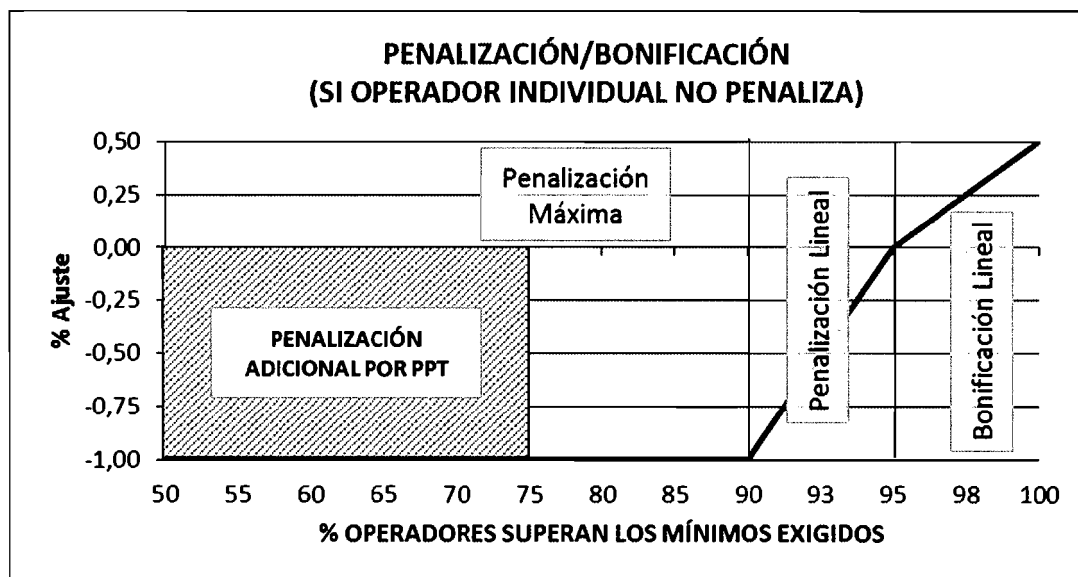
- Valor para obtener la máxima penalización por operador individual: valores iguales o inferiores al **65%** de aciertos o iguales o superiores al **5%** de falsas alarmas. Se aplica **-0,50%** de penalización sobre la Certificación mensual correspondiente.

De esta manera, se pueden dar los siguientes casos:

- ✓ **Operador individual no penaliza o no se tienen datos:** Se tendrá en cuenta sólo el conjunto de operadores, obteniéndose la siguiente corrección:
 - **Penalización Máxima (-1,00%)** si el **90%** o menos de los operadores evaluados no han superado los mínimos exigidos en el PNS (ver Anexo A de cada aeropuerto).
 - **Sin ajuste (0,00%)** si el **95%** de los operadores evaluados ha superado los mínimos exigidos en el PNS.
 - **Bonificación Máxima (+0,50% virtual)** si el **100%** de los operadores evaluados no han superado los mínimos exigidos en el PNS (ver Anexo A de cada aeropuerto).
 - Corrección Lineal entre el 90% y el 100%

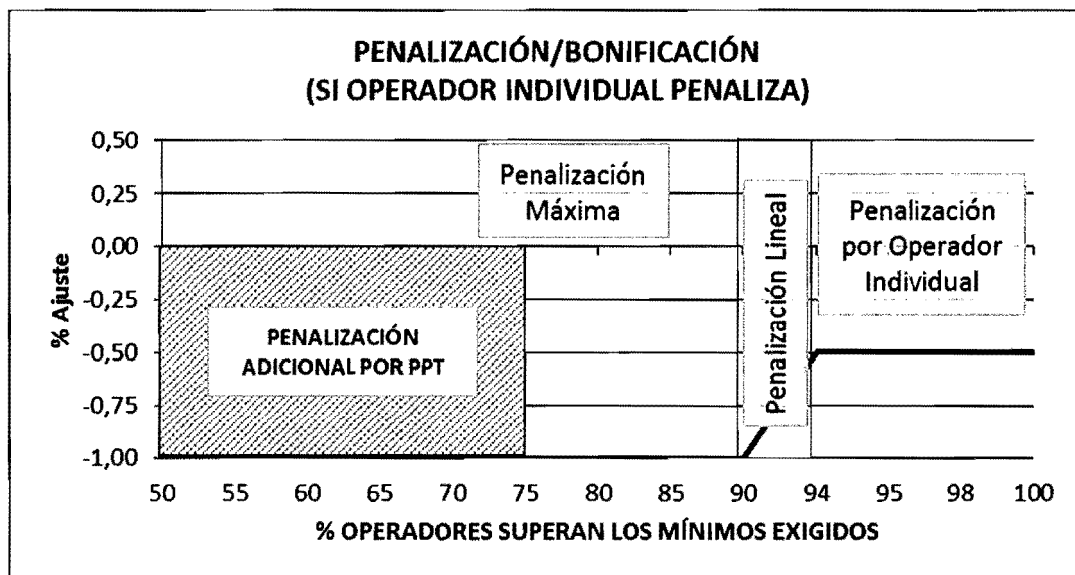
Adicionalmente, si el 75% o menos del conjunto de los operadores no supera la evaluación se podrá abrir un proceso penalizador acorde a la metodología que se indica en el punto 13 del PPT.

De forma gráfica:



- ✓ **Operador individual penaliza (-0,50%):** La penalización se aplicará de la siguiente manera:
 - **Penalización máxima (-1,00%)** si el **90% o menos** de los operadores evaluados no han superado los mínimos exigidos en el PNS (al menos el 75% de aciertos y no más del 25% de alarmas).
 - **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.

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 = $\text{Nº Ensayos Detectados} / \text{Nº Total de Ensayos}$

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: Aeropuertos con Bonus/Malus

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

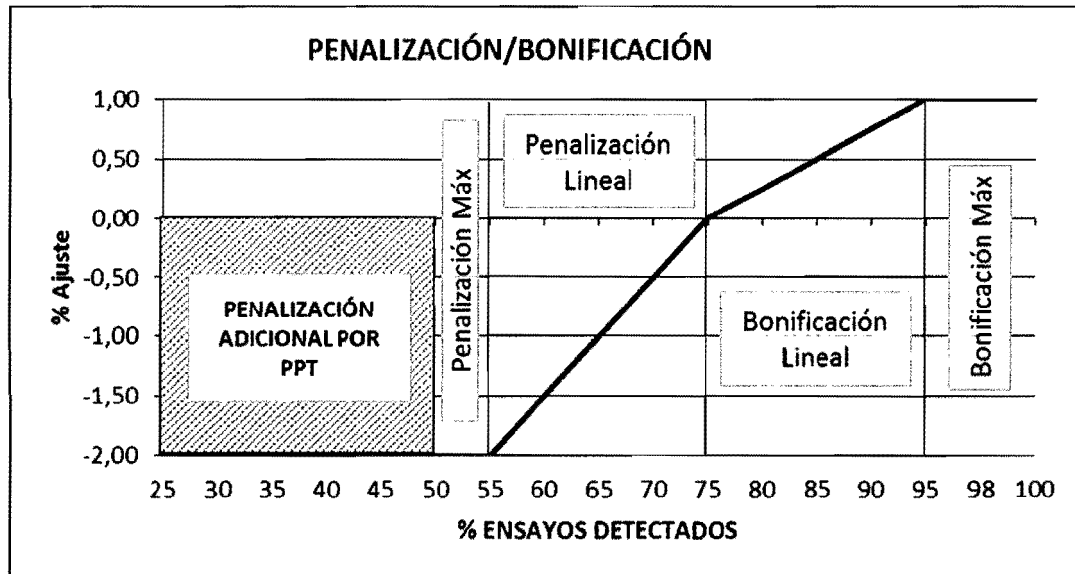
- Valor para no ser penalizado (**Valor Estándar**): el %Aciertos en los ensayos es del **75%**. No se aplica ningún ajuste sobre la parte de la Certificación mensual correspondiente.
- Valor para obtener la máxima penalización (**Valor para Ajuste Máximo**): el %Aciertos en los ensayos es del **55%**. Se aplica un **-2,00%** 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 (-2,00%)** 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 75% 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:



3.4 Cálculo de los valores del indicador: Aeropuertos con bonificación virtual

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 **+0,50%** de bonificación virtual sobre la Certificación mensual correspondiente.

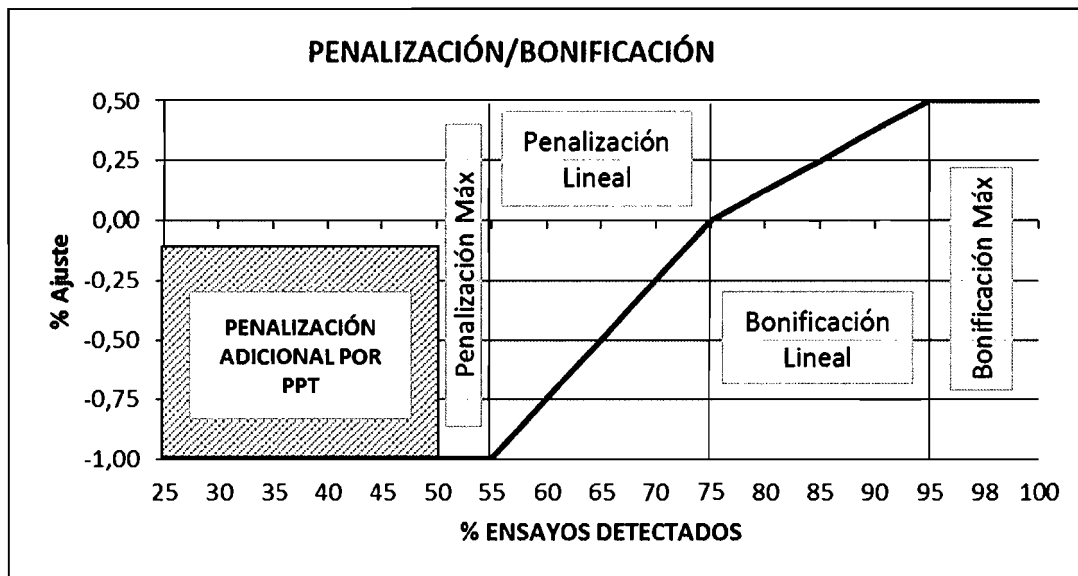
De esta manera, se pueden dar los siguientes casos:

- **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 Virtual Máxima (+0,5%)** si el **95%** o más de los de los ensayos han sido detectados.
- **Corrección Lineal** entre el **75%** 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 del DORA.

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.

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: Aeropuertos con Bonus/Malus

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

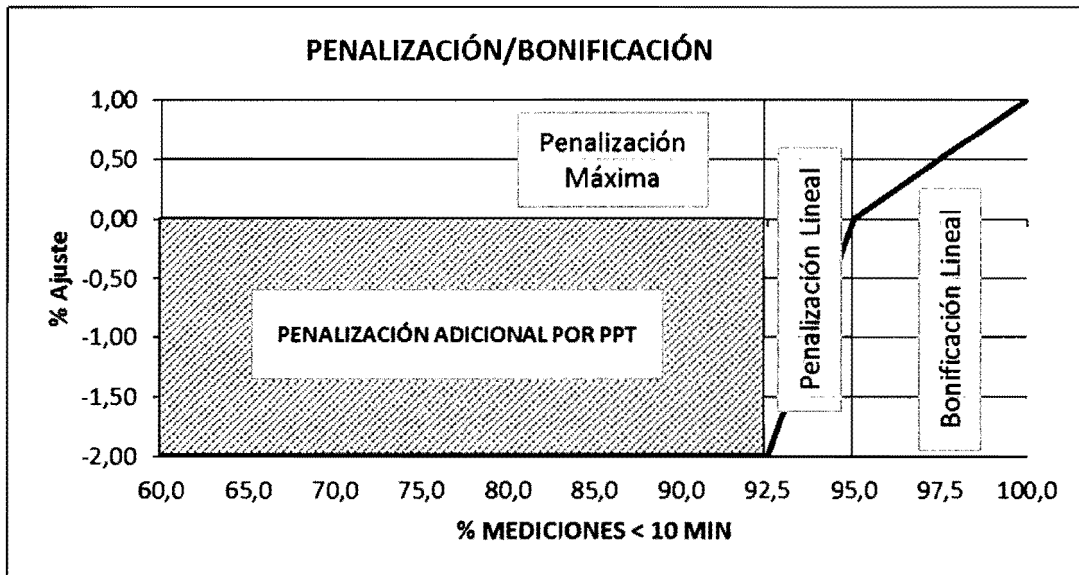
- ✓ Para el conjunto de las mediciones:
 - Valor para no ser penalizado (**Valor Estándar**): el **95%** de las mediciones no han superado los 10 minutos. No se aplica ningún ajuste sobre la parte de la Certificación mensual correspondiente.
 - Valor para obtener la máxima penalización (**Valor para Ajuste Máximo**): el **92,5%** las mediciones no han superado los 10 minutos. Se aplica un -2,00% 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 (-2,00%)** si el **92,5%** o menos de las mediciones no han superado los 10 minutos.
 - **Sin ajuste (0,00%)** si el **95%** 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%

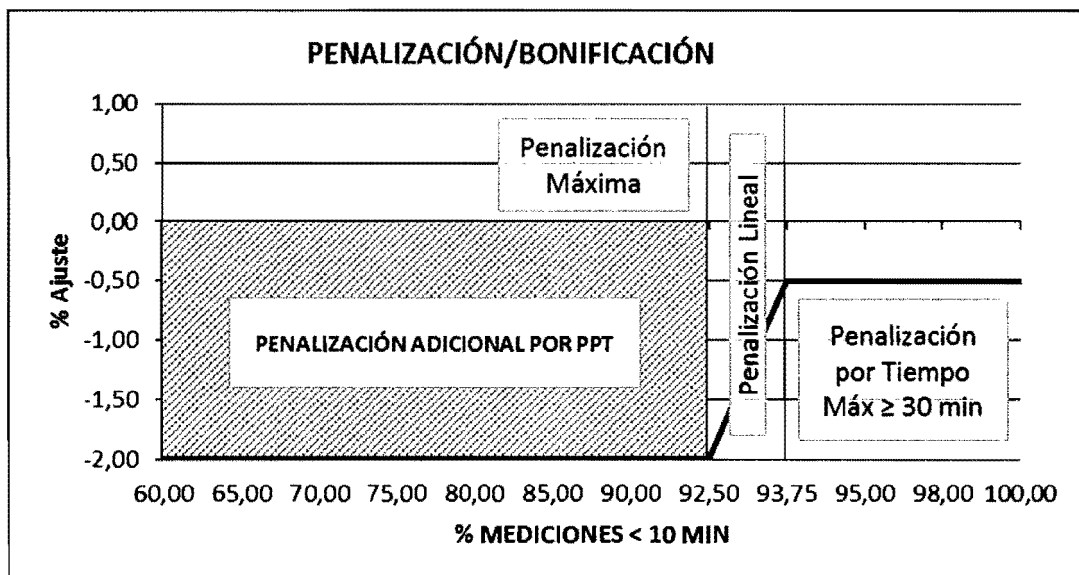
Adicionalmente, si el 92,5% o menos de las mediciones no han superado los 10 minutos se podrá abrir un proceso penalizador acorde a la metodología que se indica en el punto 13 del PPT.

De forma gráfica:



✓ **Tiempo Máximo penaliza (-0,50%):** La penalización se aplicará de la siguiente manera:

- **Penalización máxima (-2,00%)** 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.



4.5 Cálculo de los valores del indicador: Aeropuertos con bonificación virtual

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

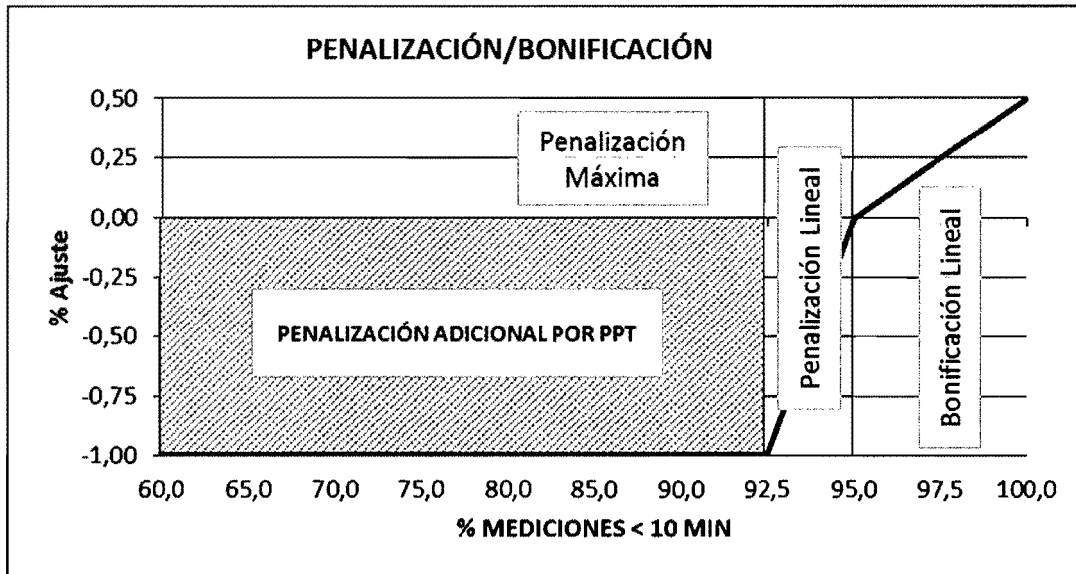
- ✓ Para el conjunto de las mediciones:
 - Valor para no ser penalizado (**Valor Estándar**): el **95%** de las mediciones no han superado los 10 minutos. No se aplica ningún ajuste sobre la parte de la Certificación mensual correspondiente.
 - Valor para obtener la máxima penalización (**Valor para 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 +0,50% de bonificación virtual 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 **95%** de las mediciones no han superado los 10 minutos.
 - **Bonificación Virtual Máxima (+0,50%)** si el **100%** de las mediciones no han superado los 10 minutos.
 - Corrección Lineal entre el 92,5% y el 100%

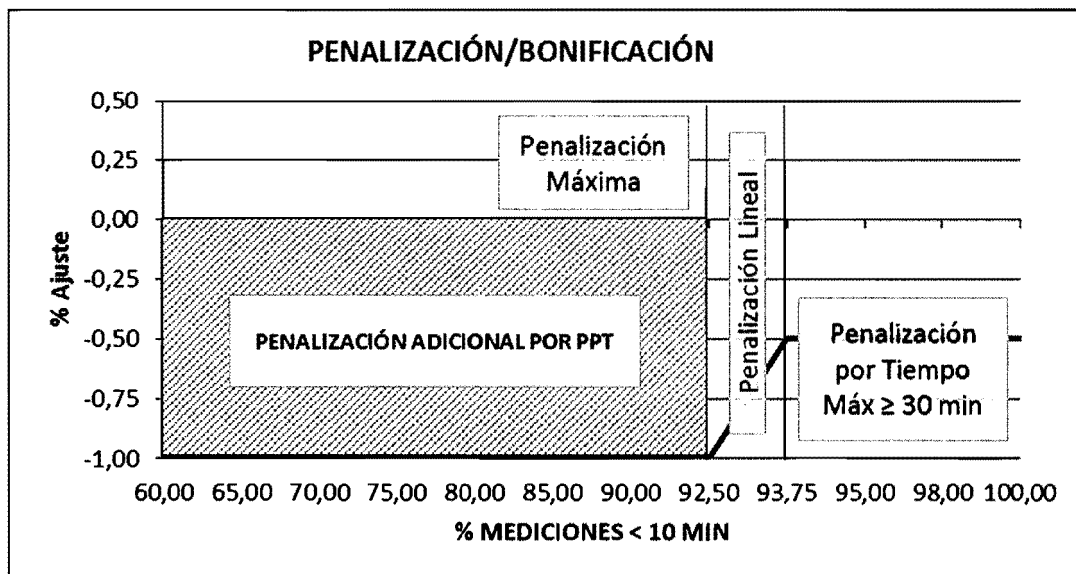
Adicionalmente, si el 92,5% o menos de las mediciones no han superado los 10 minutos se podrá abrir un proceso penalizador acorde a la metodología que se indica en el punto 13 del PPT.

De forma gráfica:



✓ **Tiempo Máximo penaliza (-0,50%)**: 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 meses 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: Aeropuertos con Bonus/Malus

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

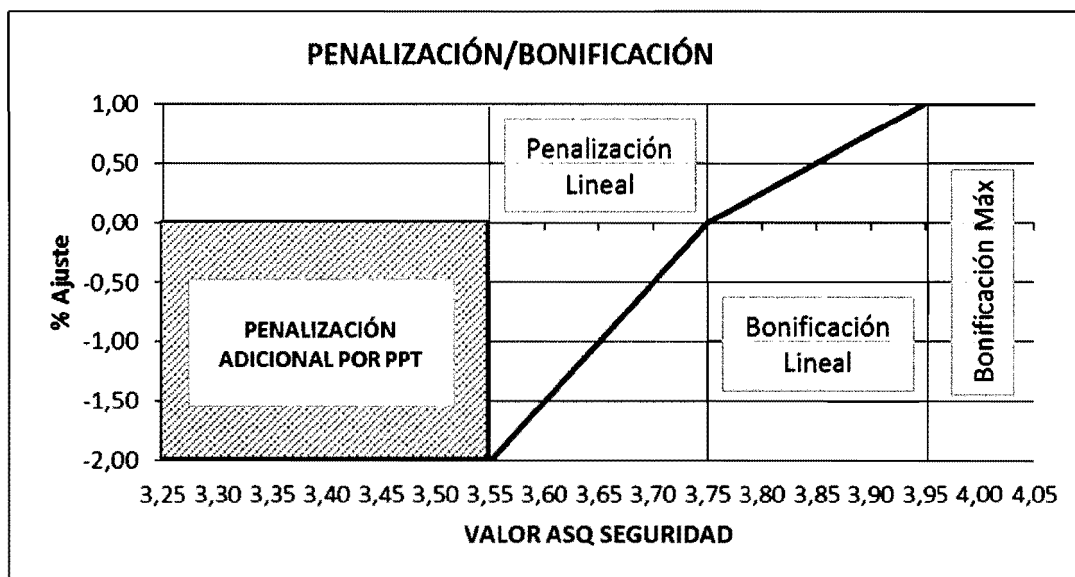
- Valor para no ser penalizado (**Valor Estándar**): valor alcanzado por el aeropuerto el año anterior. No se aplica ningún ajuste sobre la parte de la Certificación mensual correspondiente.
- Valor para obtener la máxima penalización (**Valor para Ajuste Máximo**): valor alcanzado el año anterior menos la diferencia entre el valor objetivo de este año y el valor alcanzado el año anterior. Se aplica un -2,00% 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.

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 (-2,00%)** 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 se podrá abrir un proceso penalizador acorde a la metodología que se indica en el punto 13 del PPT.

De forma gráfica:



5.4 Cálculo de los valores del indicador: Aeropuertos con bonificación virtual

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.

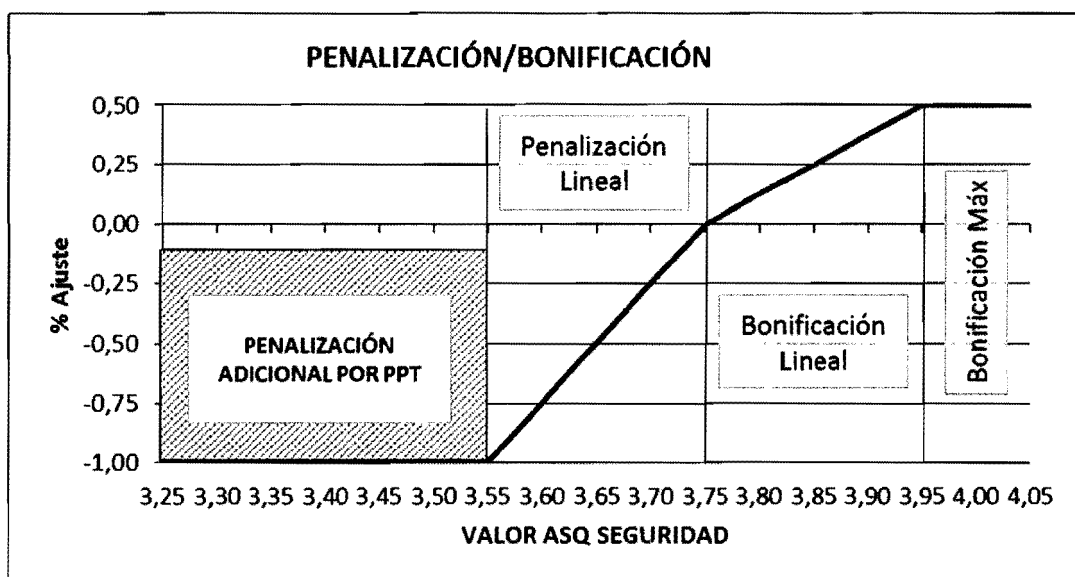
- Valor para obtener la máxima penalización (**Valor para Ajuste Máximo**): valor alcanzado el año anterior menos la diferencia entre el valor objetivo de este año y el valor alcanzado el año anterior. Se aplica un -1,00% de penalización sobre la Certificación mensual correspondiente.
- Valor para obtener la máxima bonificación (**Valor para Bonificación Máxima**): objetivo del aeropuerto para ese año. Se aplica un +0,50% de bonificación virtual sobre la Certificación mensual correspondiente.

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 (+0,50%)** 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 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: Aeropuertos con Bonus/Malus

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 -2,00% 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.

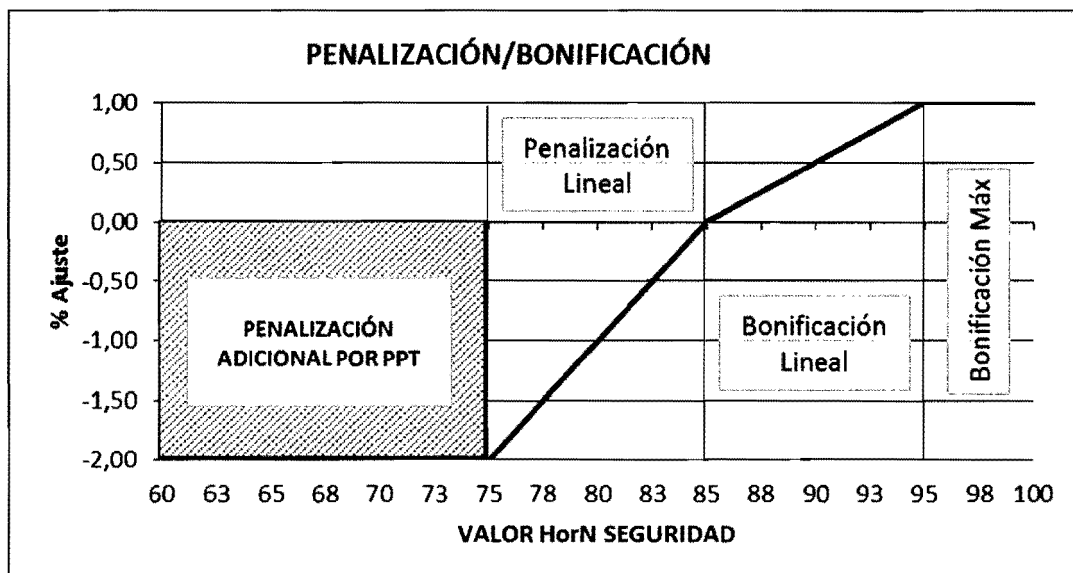
De esta manera, se pueden dar los siguientes casos:

- **Penalización Máxima (-2,00%)** 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 alcanzado el año anterior se podrá abrir un proceso penalizador acorde a la metodología que se indica en el punto 13 del PPT.

De forma gráfica:



6.4 Cálculo de los valores del indicador: Aeropuertos con bonificación virtual

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

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.

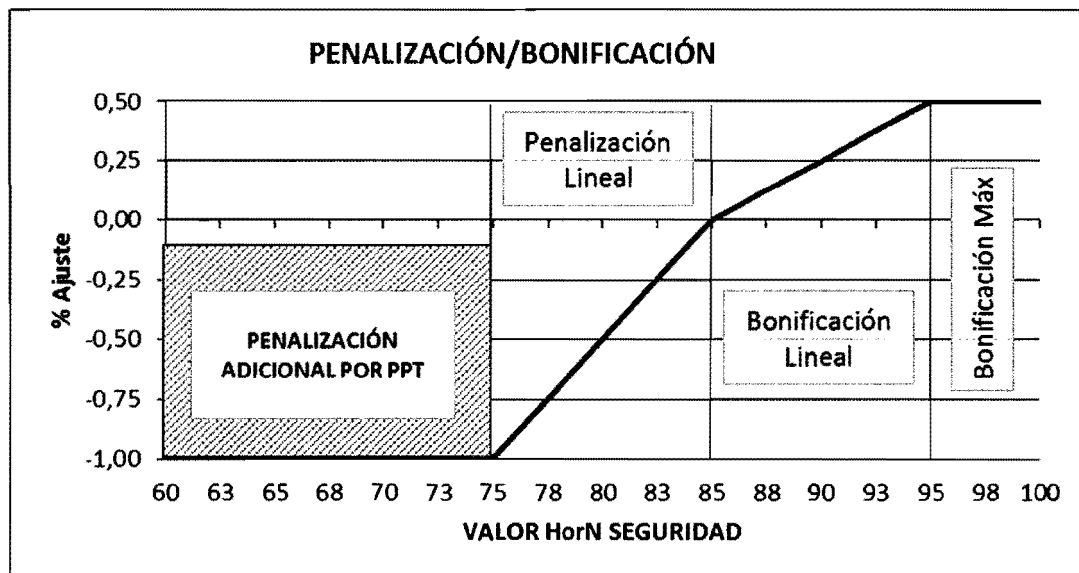
- Valor para obtener la máxima bonificación (**Valor para Bonificación Máxima**): si las respuestas satisfactorias son mayores o iguales al 95%. Se aplica un +0,50% de bonificación virtual sobre la Certificación mensual correspondiente.

De esta manera, se pueden dar los siguientes casos:

- **Penalización Máxima (-1,00%)** si el valor alcanzado por el aeropuerto es igual o menos al 75%.
- **Sin ajuste (0,00%)** si el valor alcanzado por el aeropuerto es igual a 85%.
- **Bonificación Máxima (+0,50%)** 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 alcanzado el año anterior 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.

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:

$$INR = (R1 + 5 \times R2 + 3 \times R3 + 5 \times R4) / \text{Pasajeros de salida en miles}$$

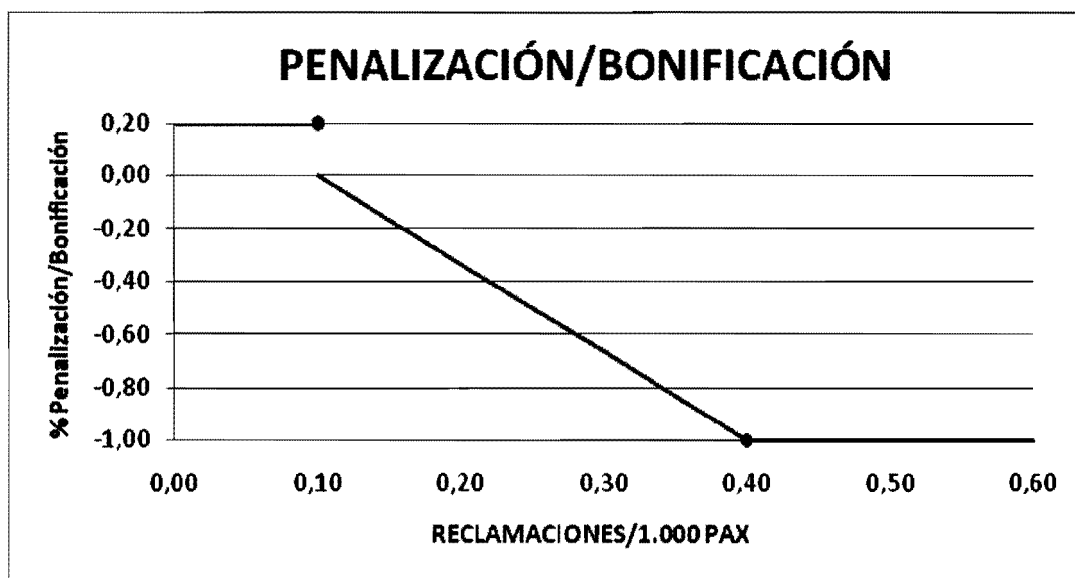
7.3 Cálculo de los valores del indicador

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:

$$\% \text{ Penalización} = (\text{Reclamaciones}/1.000 \text{ pax} - \text{Valor estándar}) \times (-1\%) / (\text{Valor para ajuste máximo} - \text{Valor estándar})$$



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.

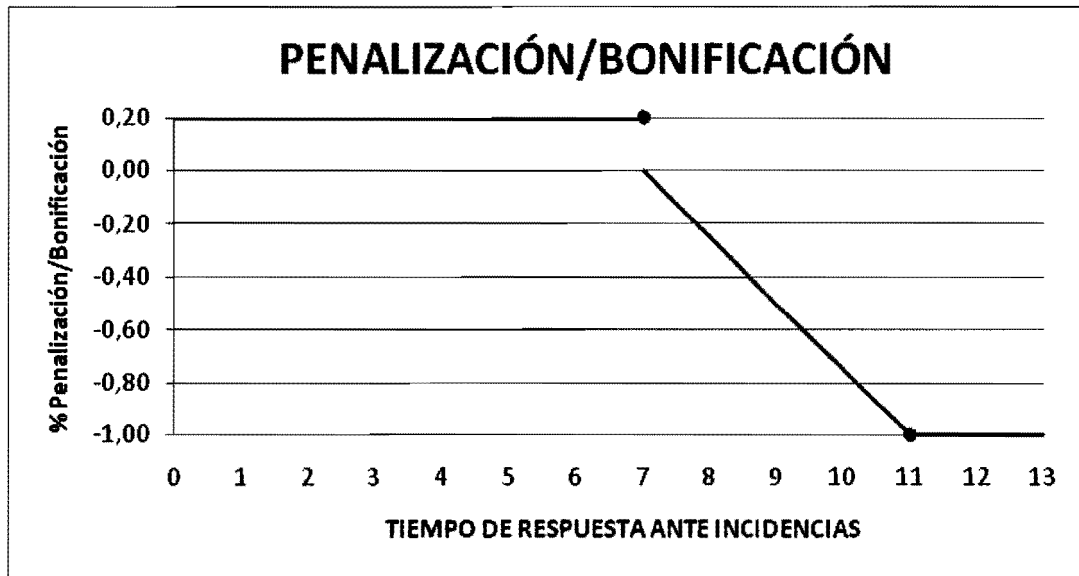
8.3 Cálculo de los valores del indicador

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

- ✓ Valor para no producir ningún ajuste (**Valor estándar**): 7 minutos.
- ✓ Valor para obtener la máxima penalización (**Valor para ajuste máximo**): 11 minutos o superior (-1,00% de penalización sobre la Certificación mensual).

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

$$\% \text{ Penalización} = (\text{Tiempo de Respuesta} - \text{Valor estándar}) \times (-1\%) / (\text{Valor para ajuste máximo} - \text{Valor estándar})$$



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

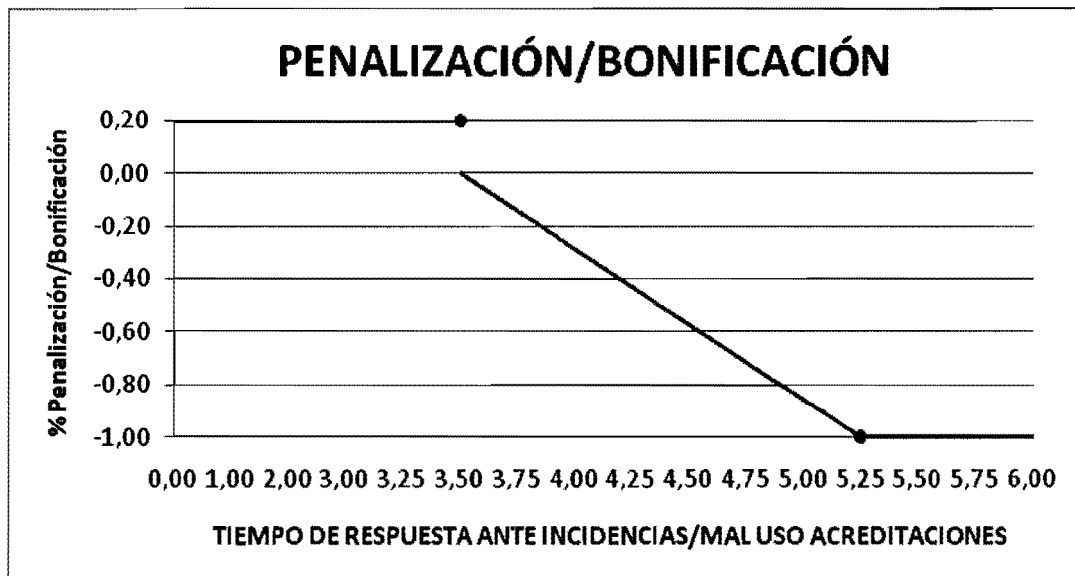
Si hay alguna intrusión sin resolver por mal uso de acreditaciones o el tiempo máximo de respuesta ante incidencias es igual o superior al doble del valor establecido como estándar se aplicará la penalización máxima (-1%).

Para el resto de valores se establecen los siguientes criterios:

- ✓ Valor para no producir ningún ajuste (**Valor estándar**): 3,5 minutos.
- ✓ Valor para obtener la máxima penalización (**Valor para ajuste máximo**): 5,25 minutos o superior (-1,00% de penalización sobre la Certificación mensual).

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

$$\% \text{ Penalización} = (\text{Tiempo de Respuesta} - \text{Valor estándar}) \times (-1\%) / (\text{Valor para ajuste máximo} - \text{Valor estándar})$$



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.

$$\text{Indicador} = \text{N}^{\circ} \text{ Notificaciones atendidas} / \text{N}^{\circ} \text{ Notificaciones totales}$$

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.

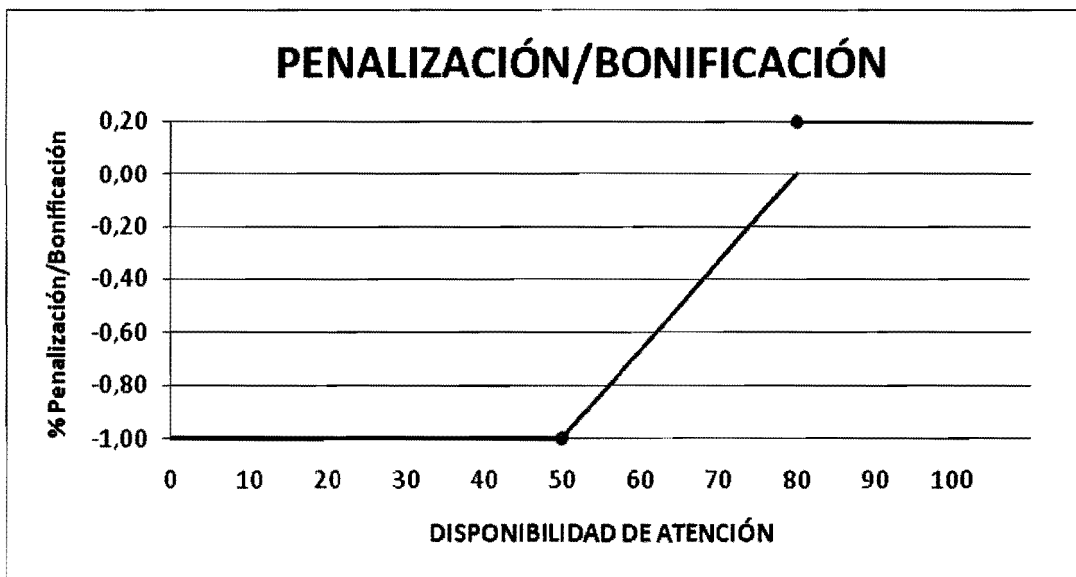
10.3 Cálculo de los valores del indicador

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

- ✓ Valor para no aplicar ningún ajuste (**Valor estándar**): 80%.
- ✓ Valor para obtener la máxima penalización (**Valor para ajuste máximo**): 50% o inferior (-1,00% de penalización sobre la Certificación mensual).

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

$$\% \text{ Penalización} = (\% \text{ Disponibilidad} - \text{Valor estándar}) \times (-1\%) / (\text{Valor para ajuste máximo} - \text{Valor estándar})$$



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

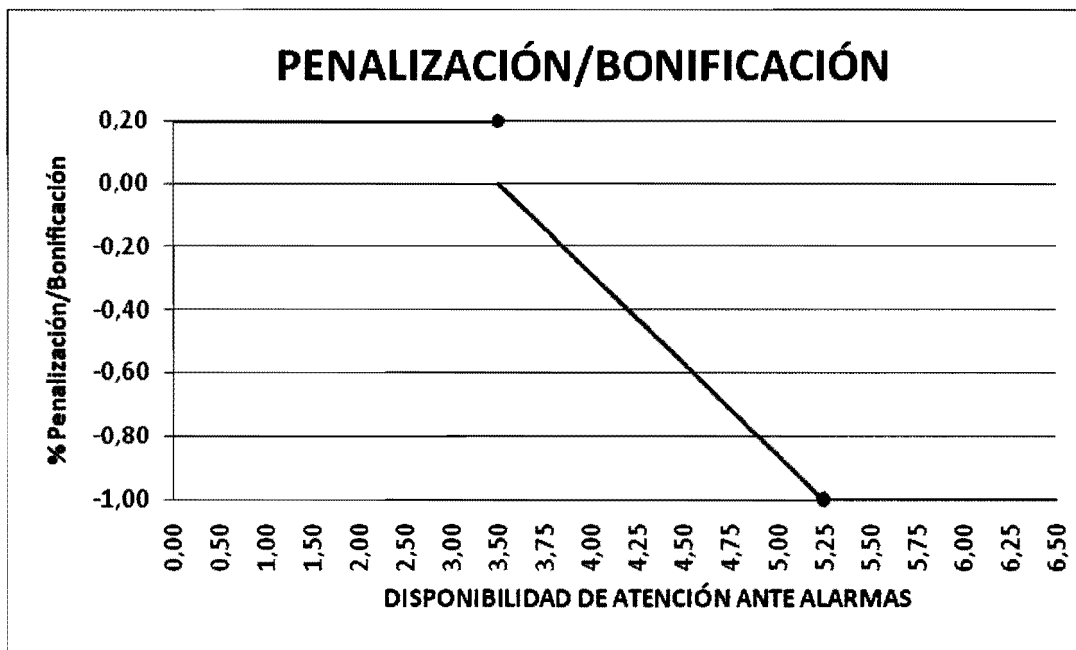
Si hay alguna alarma sin resolver o el tiempo máximo de respuesta es igual o superior al doble del valor establecido como estándar se aplicará la penalización máxima (-1%).

Para el resto de valores se establecen los siguientes criterios:

- ✓ Valor que no aplica ningún ajuste (**Valor estándar**): 3,5.
- ✓ Valor para obtener la máxima penalización (**Valor para ajuste máximo**): 5,25 minutos o superior (-1,00% de penalización sobre la Certificación mensual)

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

$$\% \text{ Penalización} = (\text{Tiempo de Respuesta} - \text{Valor estándar}) \times (-1\%) / (\text{Valor para ajuste máximo} - \text{Valor estándar})$$



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.



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**): 4 minutos.
 - Valor para obtener la máxima penalización (**Valor para ajuste máximo**): 7 minutos o superior (-0,50% de penalización sobre la Certificación mensual).

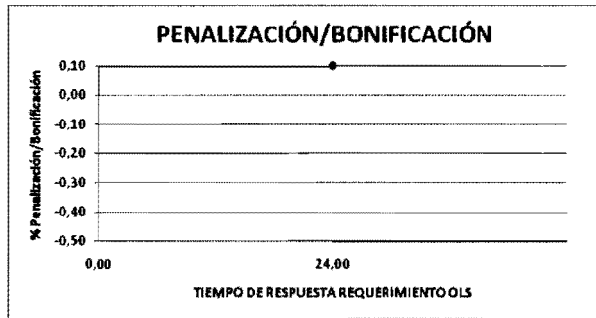
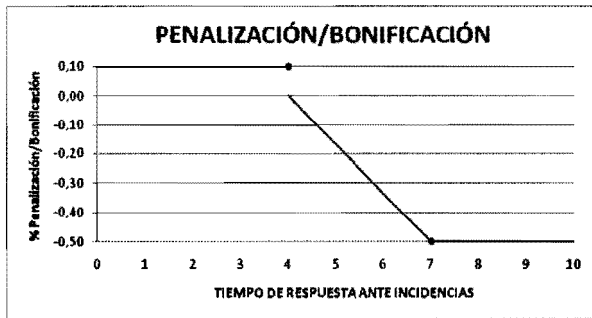
Para el resto de valores la penalización se calculará utilizando la siguiente fórmula:

$$\% \text{ Penalización} = (\text{Tiempo de Respuesta} - \text{Valor estándar}) \times (-1\%) / (\text{Valor para ajuste máximo} - \text{Valor estándar})$$

- ✓ 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:

$$\% \text{ Penalización} = (\text{Tiempo de Respuesta} - \text{Valor estándar}) \times (-1\%) / (\text{Valor para ajuste máximo} - \text{Valor estándar})$$



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.

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 propuestos 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**)

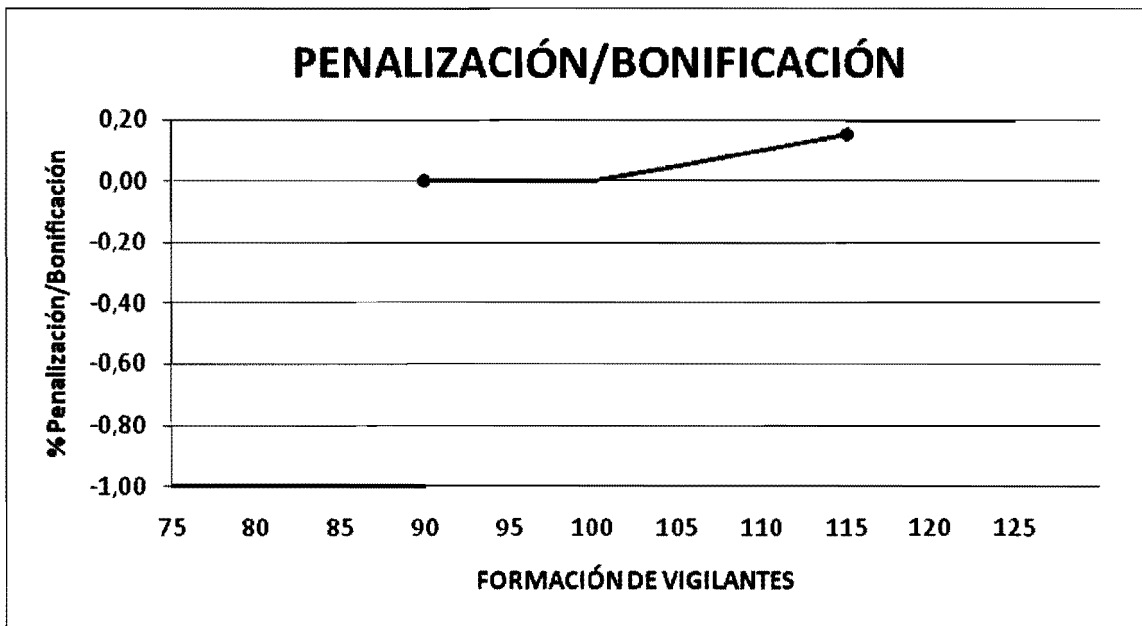
- ✓ Número de Horas de Formación de Vigilantes de Seguridad impartidas respecto al Número de Horas de Formación de Vigilantes de Seguridad a impartir (% **Horas VS**)
- ✓ Número de Auxiliares formados respectos al Número de Auxiliares a formar (% **AUX**)
- ✓ Número de Horas de Formación de Auxiliares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

$$IFV = (\%VS + \% \text{ Horas VS} + \% \text{ AUX} + \% \text{ Horas AUX}) / 4$$

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



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.

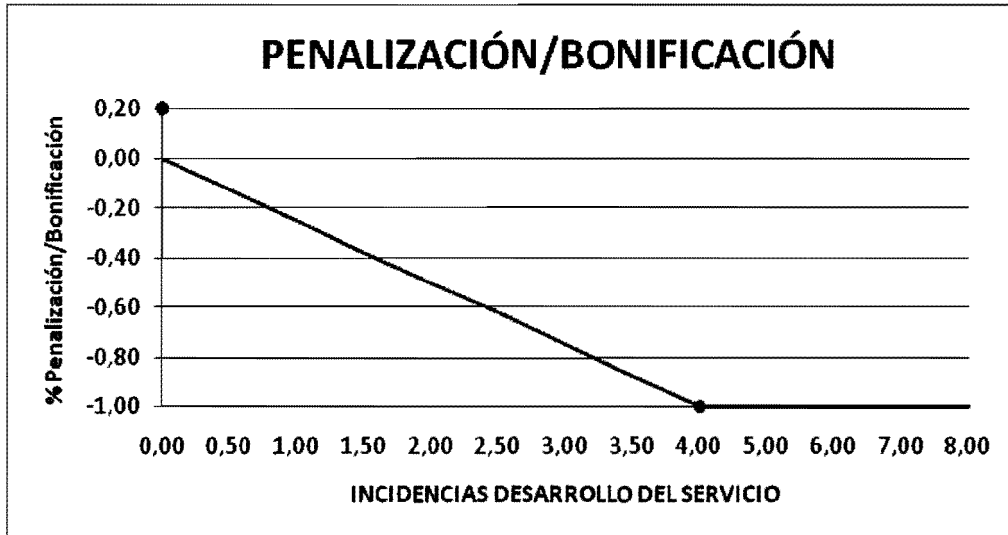
Al final de cada mes se contabilizará el número de Incidencias total válidas, una vez resueltas las posibles alegaciones, y éste será el dato a utilizar para el cálculo del ajuste de este indicador.

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**): 0 incidencias.

- ✓ Valor para obtener la máxima penalización (**Valor para ajuste máximo**): 4 incidencias o más (-1,00% de penalización sobre la Certificación mensual).



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.

$$\text{IAA (\%)} = (\text{N}^\circ \text{ Alarmas totales} / \text{N}^\circ \text{ pasajeros de salida totales}) * 100$$

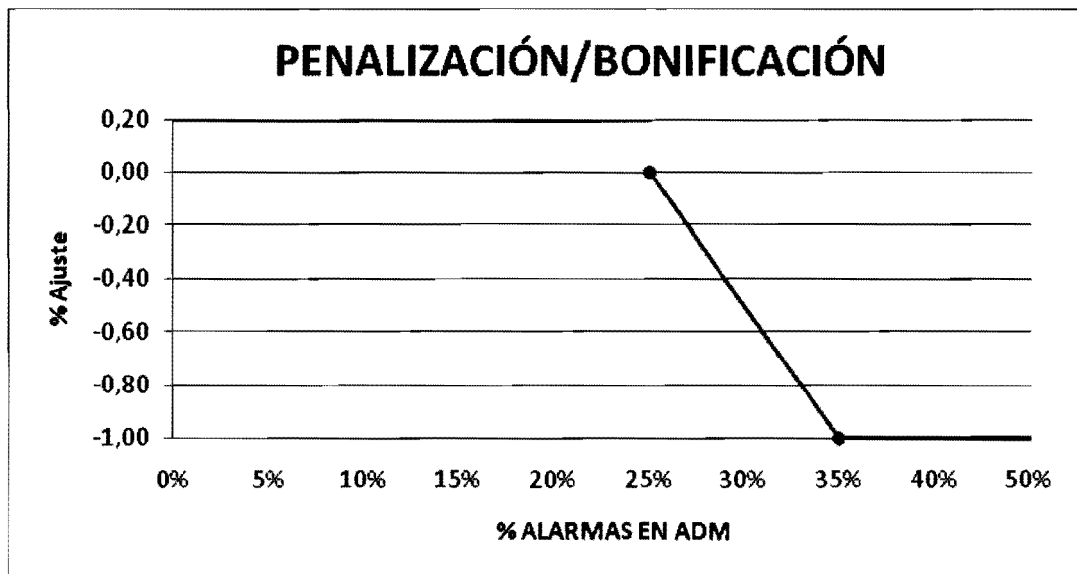
16.3 Cálculo de los valores del indicador

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**): 25% 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 35% de alarmas en arcos (-1,00% de la Certificación mensual).

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

$$\% \text{ Penalización} = (\% \text{ Alarmas en arcos} - \text{Valor estándar}) \times (-1\%) / (\text{Valor para ajuste máximo} - \text{Valor estándar})$$



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.

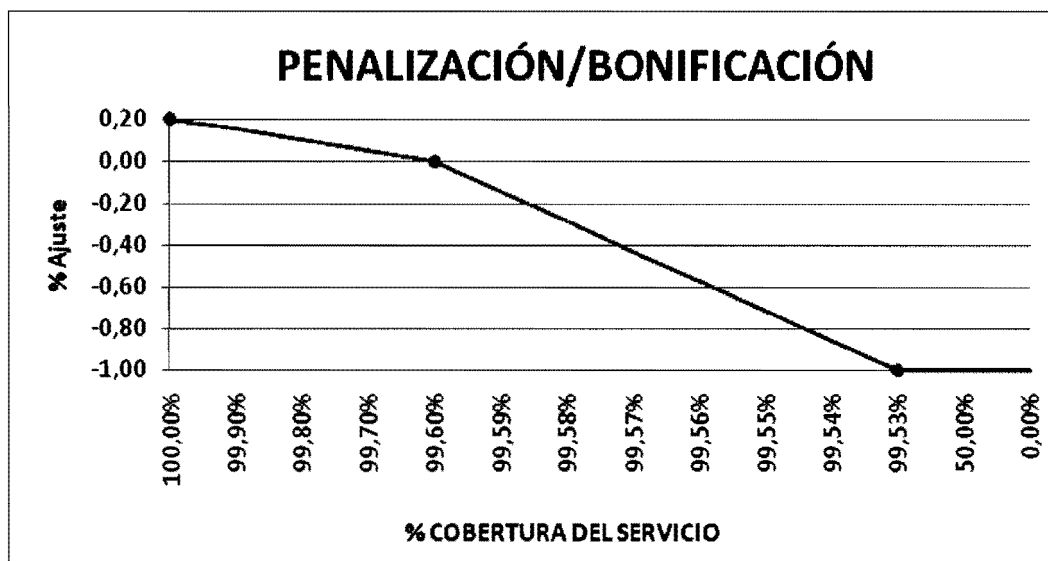
17.3 Cálculo de los valores del indicador

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**): 99,60% de cobertura en la prestación del servicio.
- ✓ Valor para obtener la máxima penalización (**Valor para ajuste máximo**): 99,53% de cobertura en la prestación del servicio (-1,00% de la Certificación mensual)

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

$$\% \text{ Penalización} = (\% \text{ Cobertura} - \text{Valor estándar}) \times (-1\%) / (\text{Valor para ajuste máximo} - \text{Valor estándar})$$



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:

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.

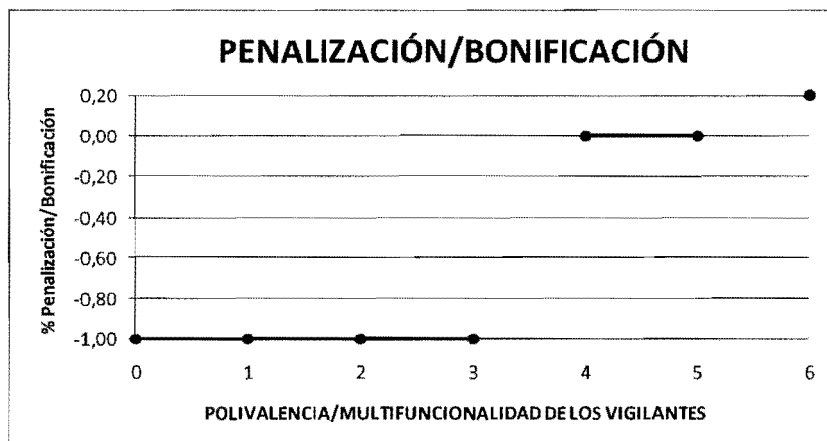
Se rellenará el formulario de polivalencia/multifuncionalidad para cada uno de los vigilantes de seguridad que se encuentren de servicio durante la semana del mes elegida, marcando qué funciones realiza cada vigilante cada uno de los días de la semana.

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

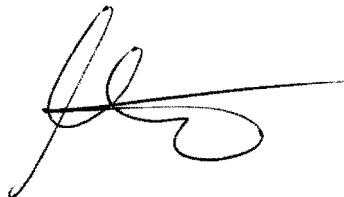
18.3 Cálculo de los valores del indicador

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 (+0,20% 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).



Autor del Pliego



Javier Hurtado Abenza
Jefe de Departamento de Seguridad Privada

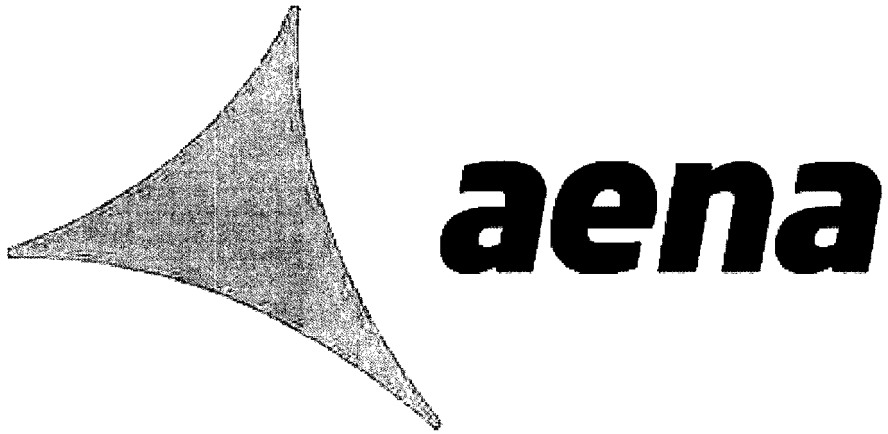
Visto Bueno



José Luis Nieto Garrido
Jefe de División de Seguridad Operativa

ANEXO C

Departamento de Seguridad Privada



ÍNDICE

ANEXO D: CLÁUSULAS DE AENA	3
1. CLAUSULA DE MEDIOS HUMANOS	3
2. CLÁUSULA DE COMPROBACIÓN DE ALTA EN LA SS.....	4
3. CLAUSULA DE DIRECCIÓN DEL SERVICIO.....	4
4. CLÁUSULA DE HUELGA.....	5
5. CLÁUSULA DE PRL.....	5
6. CLAUSULA DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA.....	7
7. CLÁUSULA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	18
8. CLÁUSULA SEGURIDAD OPERACIONAL	24
6.1 <i>Penalización contractual por incumplimientos de la normativa de seguridad operacional</i>	<i>27</i>
9. CLÁUSULA PROTECCIÓN DE DATOS	29
8.1 <i>Aplicación de la LOPD para contratos de prestación de servicios CON acceso a datos de carácter personal.....</i>	<i>29</i>
8.2 <i>Aplicación de la LOPD para contratos de prestación de servicios SIN acceso a datos de carácter personal</i>	<i>31</i>
10. RESPONSABILIDADES Y SEGUROS.....	31
11. PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL AVIACIÓN	31
12. PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL PATRONAL.....	33
13. CLÁUSULA DE MEDIOS MATERIALES PARA EXPEDIENTES DE SERVICIOS 34	
- <i>MEDIOS INFORMÁTICOS NECESARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO... 35</i>	<i>35</i>
- <i>COSTE DE LOS SUMINISTROS.....</i>	<i>36</i>
- <i>REVISIÓN DE PRECIOS</i>	<i>36</i>
- <i>LIQUIDACIÓN DEL EXPEDIENTE</i>	<i>36</i>

ANEXO D: CLÁUSULAS DE AENA

1. CLAUSULA DE MEDIOS HUMANOS

El adjudicatario se compromete a realizar la actividad, objeto del Pliego, con los medios humanos y materiales adecuados a tal fin.

La facultad de dirección, organización y control de los trabajadores corresponde a la empresa adjudicataria por disponer la misma de una titularidad independiente a la de Aena, S.A., así como de organización autónoma.

No obstante, el adjudicatario, con el fin de que no quede dañada la imagen de Aena, S.A., se compromete a adoptar todas aquellas medidas que considere necesarias para que su personal cumpla con los siguientes requisitos:

1. Utilizar la ropa de trabajo y/o uniformidad reglamentaria y mantenerla en perfecto estado de presentación; así como los distintivos de la empresa adjudicataria establecidos. **(si es que la prestación del servicio exigiera la utilización de uniforme)
2. Desempeñar sus funciones sujeto al cumplimiento de la normativa que regule los recintos aeroportuarios; resultando el adjudicatario el único y exclusivo responsable por las infracciones en que pueda incurrir dicho personal, siendo Aena, S.A. ajena a esta responsabilidad.

Respecto al personal, el adjudicatario se obliga expresamente a:

- a) Realizar su actividad con una plantilla de trabajadores adecuada para el rendimiento óptimo y calidad del servicio. Respecto del personal del adjudicatario, adscrito a la actividad objeto de este pliego, una vez finalizada ésta o si la misma se resolviera antes de finalizar la vigencia pactada se estará a lo dispuesto en la legislación vigente y en los propios convenios colectivos que resulten de aplicación en materia de subrogación empresarial.

En ningún caso, el personal de la adjudicataria se incorporará a la plantilla de Aena, S.A., ni ésta se subrogará en las relaciones laborales existentes entre el adjudicatario y sus trabajadores; siendo Aena, S.A. totalmente ajena a las referidas relaciones laborales, así como a las eventuales responsabilidades que de las mismas pudieran derivarse, que el adjudicatario acepta expresamente serán de su cuenta y cargo. "

- b) Aceptar todas las responsabilidades que se deriven de las relaciones que pueda establecer con terceras personas, durante la vigencia de la asistencia técnica, para desarrollar el objeto de la misma, por lo que Aena, S.A. no se subrogará en dichas relaciones.
- c) El personal del adjudicatario quedará sometido a las normas que sobre la seguridad, policía y régimen interior rijan en el Centro de trabajo.
- d) Cumplimiento de toda la normativa aplicable a los trabajadores en materia de trabajo, empleo, Seguridad Social y prevención de riesgos laborales.

Con la finalidad de garantizar que la contratación se ajuste a los principios de libertad de acceso a las licitaciones, publicidad y transparencia, se solicitó a la actual adjudicataria la información relativa al convenio colectivo que aplica y a los trabajadores adscritos al expediente objeto de esta licitación.

La actual adjudicataria informa de que el convenio colectivo de aplicación es el XX.

Sin entrar a prejuzgar, tanto si el convenio colectivo es el que corresponde aplicar, en virtud de la actividad, como si existe o no la obligación de subrogación, ni el alcance de la misma, en el Anexo A de este Pliego se incluye la información facilitada por dicha empresa, en relación con la plantilla que actualmente está adscrita al servicio.

No obstante, se informa de que los datos incluidos en este Anexo no tienen carácter contractual, ni Aena S.M.E., S.A se hace responsable de su veracidad.

Todo ello, sin perjuicio del cumplimiento por la actual empresa adjudicataria de las obligaciones que, en su caso, estuvieran establecidas en la normativa vigente que sea de aplicación a la relación laboral con sus trabajadores.

2. CLÁUSULA DE COMPROBACIÓN DE ALTA EN LA SS

La empresa adjudicataria deberá remitir a Aena S.M.E. S.A., antes del inicio de la actividad contratada, copia de la documentación relativa a la afiliación y alta en la Seguridad Social de todos los trabajadores contratados o subcontratados que van a prestar el servicio, debidamente validada por dicho Organismo.

Esta documentación deberá remitirse, además, con una periodicidad bimestral, durante todo el período de prestación de la actividad contratada.

Asimismo, dicha documentación se deberá facilitar a Aena S.M.E. S.A. cuando se incorporen nuevos trabajadores a la empresa adjudicataria para prestar el servicio contratado, y con anterioridad a su incorporación al mismo.

3. CLAUSULA DE DIRECCIÓN DEL SERVICIO

Durante el desarrollo del servicio, todas las relaciones con Aena, S.A. referentes al contrato, se establecerán a través del Director del Expediente, o persona en quien delegue, quien establecerá los criterios y líneas generales para la actuación en relación con el servicio contratado para el cumplimiento de los fines del mismo.

Por otro lado, 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 presente en el lugar de prestación del servicio, al menos, durante el horario de prestación del mismo, y, en todo caso, permanentemente localizado

4. CLÁUSULA DE HUELGA

En el caso de originarse algún conflicto del que pudiera verse afectado este servicio, dicha circunstancia deberá ponerse en conocimiento de la Dirección del Expediente, con una antelación mínima de diez días naturales.

Asimismo, el adjudicatario tendrá la obligación de comunicar a la Dirección del Expediente, con la suficiente y máxima antelación posible, los servicios mínimos acordados, en su caso, por la Autoridad competente, en el supuesto de huelgas o paros que afecten a su personal.

Durante el desarrollo de la huelga, el adjudicatario estará obligado a informar a la Dirección del Centro de la evolución e incidentes, en los plazos y formas fijados por el Director del expediente.

En las situaciones de huelga que afecten al personal de la empresa adjudicataria, se deberán mantener los servicios necesarios a fin de asegurar la prestación de los mismos, de acuerdo con la legislación vigente.

Durante el periodo de huelga, se suspenderá la contraprestación por parte de Aena S.A., en tanto el adjudicatario acuerde con ésta los niveles de servicio que se van a prestar y las formas de retribución correspondientes.

5. CLÁUSULA DE PRL

1. El adjudicatario se compromete a cumplir las obligaciones que impone al empresario la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, así como toda la reglamentación y normativa, en el ámbito de esta Prevención, que sea de aplicación.

En todo caso, la utilización, por el adjudicatario, de contratistas, subcontratistas, empresas de trabajo temporal y trabajadores autónomos o cualquier otra forma de contratación, para la ejecución de la obra o servicio objeto de este Pliego, estará sujeta a la legislación vigente y a las condiciones establecidas por Aena S.A. en este Pliego / Contrato.

Aena S.A. será, en todo caso, ajena a las condiciones de trabajo del personal dependiente, directa o indirectamente, del adjudicatario, así como a las responsabilidades, de cualquier índole, que, de las mismas, pueda derivarse.

2. Cuando se produzca la concurrencia de empresas o entidades en un centro de trabajo, del que es titular Aena S.A., el adjudicatario se compromete a cumplir y a hacer cumplir, a aquellas empresas o trabajadores autónomos que le presten cualquier tipo de servicio, las siguientes obligaciones:

Realizar todas aquellas acciones necesarias para garantizar una protección eficaz que evite cualquier tipo de riesgos, o la sinergia de los mismos, con otros que puedan existir o concurrir, para las personas o los bienes, tanto pertenecientes a Aena S.A. como a cualesquiera otras empresas que realicen su actividad en el mismo centro de trabajo, así como a los posibles usuarios del centro.

Realizar las actuaciones necesarias para la eliminación o el control de cualquier riesgo, inherente o derivado, que proceda de la actividad del adjudicatario o de las empresas

contratistas, subcontratistas o de los trabajadores autónomos que desarrollen, para el adjudicatario, cualquier prestación y que se ejecuten en el mismo centro de trabajo.

El adjudicatario deberá informar y formar, adecuadamente, a los trabajadores que de él dependan, de los riesgos posibles específicos de su actividad, así como de los riesgos derivados de la concurrencia de actividades empresariales, informándoles de las instrucciones que reciba de Aena S.A. en esta materia y de las medidas de protección y prevención, y velar para que se de traslado de la citada información a los trabajadores de sus contratistas y subcontratistas y de los de las Empresas de trabajo temporal o los trabajadores autónomos que, para el adjudicatario, trabajen en el centro de trabajo de titularidad de Aena S.A.

Para el cumplimiento de las obligaciones descritas en el apartado anterior y para iniciar el proceso de CAE entre Aena S.A. y el adjudicatario se ha puesto a su disposición la página web <http://cae.aena.es/presal>, en ella podrá obtener previamente al inicio de su actividad, la información básica sobre los riesgos que pueden afectar a sus trabajadores, el plan de autoprotección o emergencia del centro de trabajo, una completa guía para introducir los riesgos que genera y que afectarían a trabajadores de otras empresas, así como cualquier otra información preventiva del centro de trabajo donde se desarrollará su actividad.

3. Asimismo, el adjudicatario que realice sus actividades en las instalaciones de Aena S.A. deberá:

Informar a Aena S.A. y a todas las empresas y trabajadores autónomos que pudieran verse afectados, existan o no relaciones jurídicas entre ellos, sobre los riesgos específicos iniciales y/o sobrevenidos que, en su caso, su actividad, pueda originar, y en particular sobre aquellos que puedan verse agravados o modificados por circunstancias derivadas de la concurrencia de actividades empresariales, así como de las medidas de protección y prevención para evitarlos y/o minimizarlos.

Esta información, que se facilitará por escrito cuando la actividad del adjudicatario genere riesgos calificados como graves o muy graves, deberá ser suficiente y habrá de proporcionarse antes del inicio de las actividades, cuando se produzca un cambio en las actividades concurrentes que sea relevante a efectos preventivos y cuando se haya producido una situación de emergencia.

Informar a Aena S.A. y a las demás empresas y trabajadores autónomos presentes en el centro de trabajo de los accidentes que se produzcan como consecuencia de los riesgos de las actividades concurrentes.

Comunicar, puntualmente, a Aena S.A. cualquier incidente o accidente que se haya producido o situación que ponga de manifiesto un deterioro de las condiciones de seguridad respecto de terceros. Esta comunicación se efectuará, de forma inmediata, en el caso de riesgo grave e inminente y cuando se produzca una situación de emergencia susceptible de afectar a la salud o la seguridad de los trabajadores de las empresas presentes en el centro de trabajo de la titularidad de Aena S.A.

Cumplir, en lo que le competa, las instrucciones que, en materia de coordinación de actividades empresariales, sean impartidas por Aena S.A.

Proporcionar cualquier información, que pueda considerarse relevante, para la prevención y protección en materia de riesgos laborales.

Asignar los recursos preventivos que fueran necesarios, con presencia en el centro de trabajo, cualquiera que sea la modalidad de organización de dichos recursos y, en todo caso, cuando los riesgos puedan verse agravados o modificados en el desarrollo del proceso o la actividad, por la concurrencia de operaciones diversas que se desarrollan sucesiva o simultáneamente y que hagan preciso el control de la correcta aplicación de los métodos de trabajo y cuando se realicen actividades o procesos considerados como peligrosos o con riesgos especiales.

Participar en cuantas reuniones u otros actos a los que, en materia de prevención de riesgos laborales, fuesen convocados.

6. CLAUSULA DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA

Mantener el más alto nivel de seguridad en las instalaciones aeroportuarias es uno de los principales objetivos que orientan las actuaciones de Aena S.A. en este ámbito.

Se entiende por seguridad aeroportuaria la combinación de medidas, medios humanos y materiales destinados a proteger la aviación civil contra los actos de interferencia ilícita.

Su estructura de la normativa es la siguiente:

- Condiciones generales. Su obligado cumplimiento afecta a todas las empresas / concesionarios por igual. Correspondería al apartado c) completo
- Medidas específicas. Su obligado cumplimiento afecta a las empresas / concesionarios en función de la ubicación de sus instalaciones.

a) Normativa de seguridad

El concesionario / contratista está obligado al cumplimiento de toda la legislación vigente en materia de seguridad, así como deberá acatar las órdenes e instrucciones emanadas de la Autoridad aeroportuaria encaminadas a garantizar la seguridad de la actividad aeroportuaria. Especialmente deberá cumplir con lo estipulado en:

- Resolución de 23 de diciembre de 2015, de la Secretaría General de Transportes, por la que se aprueba la actualización de la parte pública del PROGRAMA NACIONAL DE SEGURIDAD PARA LA AVIACIÓN CIVIL (PNS), BOE de 27 de enero.
- Reglamento (CE) Nº 300/08 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de marzo de 2008, por el que se establecen normas comunes para la seguridad de la aviación civil y por el que se deroga el Reglamento (CE) nº 2320/2002.
- Reglamento (CE) Nº 272/09 de la Comisión, de 2 de abril de 2009, que completa las normas básicas comunes sobre la seguridad de la aviación civil establecidas en el anexo del Reglamento (CE) Nº 300/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo modificado por:
 - o Reglamento 297/2010 de la Comisión de 9 de abril de 2010 por el que se modifica el Reglamento 272/2009 que completa las normas básicas comunes sobre la seguridad de la aviación civil establecidas en el anexo del Reglamento (CE) nº 300/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo (eliminación progresiva de las restricciones a LAG e introducción gradual de la inspección de LAG).
 - o Reglamento (UE) Nº 720/2011 de la Comisión de 22 de julio de 2011 por el que se modifica el Reglamento (CE) nº 272/2009 que completa las normas básicas

- comunes sobre la seguridad de la aviación civil en lo que se refiere a la introducción gradual del control de líquidos, aerosoles y geles en los aeropuertos de la UE (introducción gradual del control de LAGs).
- Reglamento de ejecución (UE) N° 1147/2011 de la comisión de 11 de noviembre de 2011 que modifica el Reglamento (UE) N° 185/2010, y por el que se desarrollan las normas básicas comunes sobre la seguridad de la aviación civil en lo que respecta al uso de escáneres de seguridad en los aeropuertos de la UE.
 - Reglamento (UE) N° 245/2013 de la Comisión de 19 de de 2013 por el que se modifica el Reglamento (CE) N° 272/2009 en lo que se refiere al control de líquidos, aerosoles y geles en los aeropuertos de la UE (se incluyen los LEDs).
 - Reglamento (UE) N° 1254/2009 de la Comisión, de 18 de diciembre de 2009, por el que se fijan criterios que permitan a los Estados miembros no aplicar las normas básicas comunes sobre la seguridad de la aviación civil y adoptar medidas de seguridad alternativas (aeropuertos pequeños).
 - Reglamento (UE) N° 18/2010 de la Comisión, de 8 de enero de 2010, por el que se modifica el Reglamento (CE) n° 300/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que se refiere a las especificaciones de los programas nacionales de control de calidad en el campo de la seguridad de la aviación civil (control de calidad nacional).
 - Reglamento (UE) N° 72/2010 de la Comisión, de 26 de enero de 2010, por el que se establecen los procedimientos para efectuar inspecciones de la Comisión en el campo de la seguridad de la aviación civil.
 - Reglamento de Ejecución (UE) 2015/1998 de la comisión de 5 de noviembre de 2015 por el que se establecen medidas detalladas para la aplicación de las normas básicas comunes de seguridad aérea.
 - Reglamento de Ejecución (UE) N° 1035/2011 de la Comisión de 17 de octubre de 2011 por el que se establecen requisitos comunes para la prestación de servicios de navegación aérea y se modifican el Reglamento (CE) N° 482/2008 y el Reglamento (UE) N° 691/2010.
 - LEY 21/2003 DE 7 DE JULIO DE SEGURIDAD AÉREA.
 - R.D. 550/2006 DE 5 DE MAYO, por el que se designa la autoridad competente responsable de la coordinación y seguimiento del PNS para la Aviación Civil y se determina la organización y funciones del Comité Nacional de Seguridad de la Aviación Civil.
 - LEY ORGÁNICA 2/1986, DE 13 DE MARZO, DE FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD.
 - LEY 8/2011, DE 28 DE ABRIL POR LA QUE SE ESTABLECEN MEDIDAS PARA LA PROTECCIÓN DE LAS INFRAESTRUCTURAS CRÍTICA.
 - PROGRAMA NACIONAL DE CONTROL DE LA CALIDAD
 - PROGRAMA NACIONAL DE FORMACIÓN DE SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN CIVIL
 - LEY 5/2014, DE 4 DE ABRIL, DE SEGURIDAD PRIVADA.

Toda la normativa que se referencia en esta cláusula se encuentra a disposición de los concesionarios / contratistas / arrendatarios, en la medida que les afecte y conforme al Procedimiento de Difusión de la Información contenido en el PNS, en las oficinas centrales de Aena o en las Oficinas Locales de Seguridad de los aeropuertos.

b) Zonas del recinto aeroportuario

Zona pública de seguridad (ZP)

Área de un aeropuerto y los edificios en ella comprendidos a la que tiene libre acceso el público en general.

Zona de acceso controlado (ZAC)

Son aquellas zonas, en las que el acceso es controlado para que solo acceda personal autorizado, y donde no es necesario realizar un control de seguridad.

Zona restringida de seguridad (ZRS)

Toda zona de un aeropuerto cuyo acceso está sujeto a control de accesos y un control de seguridad. Cuando esto no sea posible, las personas y vehículos estarán sometidos a un control aleatorio para garantizar la seguridad. La zona restringida abarcará al menos el aérea aeroportuaria a las que tenga acceso los pasajeros en espera de embarcar que hayan pasado el control de seguridad y aquellas por las que pueda circular o en las que se pueda guardar el equipaje facturado pendiente de embarque ya controlado, salvo si se trata de "equipaje seguro", y la zona aeroportuaria utilizada para el estacionamiento de aeronave sujeta a operaciones de carga y embarque.

Zona crítica de seguridad (ZC)

Zona especialmente sensible dentro de las zonas restringidas de seguridad, que abarca al menos, todas las aéreas aeroportuarias a las que tenga acceso los pasajeros en espera de embarcar que hayan pasado el control de seguridad y aquellas por las que pueda circular o en las que se pueda guardar el equipaje facturado pendiente de embarque ya controlado, salvo si se trata de "equipaje seguro".

Zona Demarcada de Seguridad (ZDS)

Es una zona delimitada de las zonas restringidas de seguridad de un aeropuerto, en la cual se podrán aplicar medidas de seguridad alternativas a las normas básicas comunes. Para garantizar su separación se establecerán las medidas de seguridad determinadas por la Autoridad competente.

Zona Crítica Temporal de Seguridad (ZCT).

Estas zonas abarcan al menos todas las áreas aeroportuarias a las que tengan acceso los pasajeros en espera de embarcar que hayan pasado el control de seguridad y aquellas por las que pueda circular o en las que se pueda guardar el equipaje facturado pendiente de embarque ya controlado, salvo si se trata de "equipaje seguro". Se establecen cuando se cumplan ciertas condiciones determinadas por la Autoridad competente.

c) Condiciones generales

La empresa / concesionario / arrendatario se compromete a cumplir, íntegramente, las obligaciones que impone esta cláusula de **seguridad aeroportuaria**, las normas e instrucciones que la complementan y cualesquiera otras en materia de seguridad aeroportuaria que, a nivel local, hayan sido establecidas por la Dirección del aeropuerto donde realice su actividad.

El coste de todas las medidas que la empresa / concesionario / arrendatario tenga que adoptar, a fin de dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en esta cláusula, o a cualesquiera de las obligaciones con trascendencia en materia de seguridad aeroportuaria que fueran exigibles

a su actividad establecidas por la normativa de seguridad vigente, será sufragado por la empresa / concesionario / arrendatario.

Esta cláusula se hace extensiva tanto a la empresa, como a su propio personal como a las empresas y los trabajadores de sus contratistas o subcontratistas, y de cualquier otra empresa o entidad que tenga algún tipo de relación contractual o de colaboración con la empresa concesionaria. La empresa / concesionario / arrendatario responderá solidariamente, junto con las empresas contratistas y subcontratistas, de los daños y perjuicios que pueda causar a cualesquiera instalaciones que **Aena S.A.** tenga adscritas para el cumplimiento de sus fines.

En el caso de actuaciones u omisiones de la empresa / concesionario / arrendatario, de sus contratistas o subcontratistas, por las que **Aena S.A.** fuese declarada responsable o sancionada, ya sea de forma directa o subsidiaria, la empresa / concesionario / arrendatario se obliga a hacer efectiva a **Aena S.A.**, al primer requerimiento de ésta, la cantidad que resulte de dicha declaración de responsabilidad o sanción, sin perjuicio de las acciones legales que posteriormente le pudieran corresponder.

Aena S.A. se reserva el derecho de solicitar resarcimientos y compensaciones a la empresa / concesionario / arrendatario en caso de incumplimientos que generen costes económicos adicionales, sanciones o denuncias de las administraciones competentes o el deterioro de la imagen pública.

Sin perjuicio de las competencias de la Dirección General de Aviación Civil, **Aena S.A.** se reserva el derecho a realizar evaluaciones e inspecciones para verificar la implantación de las medidas de seguridad aeroportuaria aplicadas por las empresas / concesionarios / arrendatarios, según se establece en el propio PNS.

c.1) Responsable de seguridad ante la Dirección del aeropuerto

La empresa deberá designar una persona que sirva de responsable ante la Dirección del aeropuerto en todos los temas de seguridad aeroportuaria, comunicándolo a la Oficina de Seguridad del aeropuerto en el que se desarrolle la actividad objeto de este contrato. Por su parte, el Jefe de la Oficina Local de Seguridad, mantendrá con el interlocutor de la empresa las comunicaciones oportunas. Los datos de dicha persona se incorporarán en el Programa de Seguridad del Aeropuerto.

Este interlocutor tendrá, entre otras, las siguientes funciones:

- Solicitar las acreditaciones de identificación personal y las autorizaciones de vehículos, del personal de la empresa, siguiendo las normas establecidas en la instrucción SA-7 del Programa Nacional de Seguridad (PNS), así como de las personas que deban acceder con frecuencia a la zona restringida de seguridad del aeropuerto (suministros).
- Informar a todo su personal de las obligaciones que conlleva el uso de las acreditaciones de identificación personal y las autorizaciones de vehículos.
- Será responsable ante la Dirección del aeropuerto de la veracidad de los datos que proporciona de los trabajadores de la empresa

- Se compromete expresamente al solicitar las acreditaciones de personas/autorizaciones de vehículos, a cumplir y hacer cumplir a todos los usuarios, las normas de utilización de las acreditaciones, asumiendo las responsabilidades en que pudiera incurrir por su incumplimiento.
- Instruir a su personal sobre los procedimientos de seguridad establecidos en la SA-4 y los que la Dirección del aeropuerto pueda determinar.

La empresa es responsable de la formación de su personal en materia de seguridad de acuerdo al Programa Nacional de Formación de Seguridad de la Aviación Civil. Deberá formar periódicamente a su personal en esta materia.

Toda persona, previo a la obtención de una acreditación aeroportuaria que autorice el acceso a ZRS, deberá poseer Formación Básica de Concienciación en Seguridad. Dicha formación tendrá una validez de hasta 5 años, trascurrido el cual deberá realizarse formación de actualización.

La empresa, en relación con el cumplimiento de la normativa de seguridad o derivado de las obligaciones de seguridad aeroportuaria establecidas en esta cláusula, informará y cursará las oportunas instrucciones a su propio personal y vigilará su incumplimiento.

c.2) Personal

La acreditación aeroportuaria se establece para aquellas personas que tienen que acceder a zonas del recinto aeroportuario donde el acceso está controlado SA-7 (PNS).

Todo el personal deberá tener conocimiento y cumplir las normas de utilización de las acreditaciones personales:

- La concesión de la acreditación aeroportuaria por parte de la Oficina de Seguridad del aeropuerto se realizará siempre y cuando se cumplan los requisitos establecidos por el PNS.

En relación con lo anterior, reseñar que tan solo se podrán emitir acreditaciones aeroportuarias que autoricen el acceso a Zona Restringida de Seguridad a las personas que hayan superado un control de antecedentes, según lo dispuesto en el Adjunto H titulado "Evaluación de la idoneidad del personal en el ámbito de la Aviación Civil", aprobado por Resolución de 23 de diciembre de 2015, de la Secretaria General de Transporte, por el que se aprueba la actualización de la parte pública del Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil, todo ello, en cumplimiento de lo dispuesto en la normativa comunitaria citada en el apartado a) de esta cláusula.

Además, deberán acreditar haber recibido y superado un curso de Formación Básica de Concienciación en Seguridad, al menos en los últimos 5 años."

- La acreditación es personal e intransferible, sirviendo de identificación al interesado, por lo tanto deberá custodiarla adecuadamente para evitar su extravío, hasta la caducidad que tenga impresa.

Cuando exista alguna sospecha en el uso indebido de la acreditación, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado podrán solicitar el DNI, tarjeta de residencia o pasaporte conforme a lo establecido en la Ley 1/92.

En caso de detectarse alguna irregularidad en la acreditación, se pondrá en conocimiento de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. El personal de seguridad del aeropuerto deberá retener dicha acreditación de forma preventiva y entregarla a la Oficina de Seguridad.

- Si por cualquier circunstancia se extraviara, es obligatorio comunicarlo inmediatamente a la Oficina de Seguridad del Aeropuerto, ya sea por el interesado o por el representante de la empresa que hizo la solicitud.
- Si alguna persona al incorporarse a su actividad en el aeropuerto, por olvido (no extravío), no dispusiera en ese momento de la acreditación, deberá pasar por la Oficina de emisión de acreditaciones, o dónde designe el aeropuerto en caso de estar ésta cerrada, para que le faciliten una provisional con una validez máxima de un día.
- Es obligatorio llevar la acreditación en sitio bien visible durante todo el tiempo en que el interesado se encuentre en la zona autorizada.
- La acreditación personal por sí misma, no autoriza la conducción de vehículos en plataforma, para lo que es obligatorio además disponer del PCP en vigor.
- El titular de la acreditación deberá asegurarse de que las puertas a través de las que accede con dicha acreditación quedan de nuevo cerradas, evitando que otras personas puedan entrar.
- La acreditación personal debe mostrarse, siempre que así lo requieran las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad o el personal de Seguridad del aeropuerto, que en caso de detectar que la acreditación está caducada, que no corresponde a la persona que la lleva o presente alguna irregularidad (falsificada, manipulada), podrán retenerla de forma preventiva y entregarla en la Oficina de Seguridad.
- El titular de una acreditación que autoriza el paso a zona restringida deberá acceder a dicha zona únicamente a través de los puntos establecidos por la autoridad aeroportuaria, sometiéndose al correspondiente control de seguridad en dicho punto.
- La acreditación, una vez caducada, bien sea por la extinción de la actividad de la empresa en el aeropuerto, la finalización o modificación de la relación contractual entre la empresa y trabajador o porque se haya cumplido la fecha de caducidad que lleva impresa, se deberá devolver a la Oficina de Seguridad, ya sea por el titular o por el representante de la empresa que hizo su solicitud.
- El titular de una acreditación está obligado a cumplir las órdenes, normas y directrices de la Autoridad aeroportuaria o en quien se delegue.

c.3) Vehículos

Cuando la actividad desarrollada por la empresa en virtud del presente contrato / pliego conlleve la necesidad de acceso de vehículos a la zona restringida de seguridad del recinto aeroportuario, la empresa / concesionario / arrendatario deberá seguir lo establecido por la normativa vigente (SA-7 del PNS):

- La autorización de vehículos es intransferible debiéndose custodiar debidamente para evitar su extravío. Si éste se produce, es obligatorio que el representante de la empresa que hizo la solicitud lo comunique inmediatamente a la Oficina de Seguridad del aeropuerto.

- Es obligatorio que todos los vehículos lleven la autorización en la parte derecha del cristal delantero o en un lugar bien visible de su parte frontal durante el tiempo que permanezca en la zona de operaciones.

- La autorización debe mostrarse, junto con la documentación del vehículo, siempre que así lo requieran las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad o el personal de Seguridad del aeropuerto, que en caso de detectar que está caducada, que no corresponde al vehículo que la porta o presenta alguna irregularidad (falsificada, manipulada,...), podrán retenerla de forma preventiva y entregarla en la Oficina de Seguridad.

- La autorización del vehículo es independiente de las acreditaciones de las personas que van en él.

- Una vez caducada la autorización, bien sea por la extinción de la actividad de la empresa en el aeropuerto, o porque el vehículo deje de prestar servicio o de pertenecer a la empresa, el representante que hizo la solicitud deberá devolverla a la Oficina de Seguridad.

d) Empresas/ concesionarios/ arrendatarios

Con instalaciones que comunican zona pública con zona restringida de seguridad

Las empresas / concesionarios / arrendatarios deberán cumplir lo que les sea de aplicación según lo establecido en el Programa Nacional de Seguridad para la Aviación civil en materia de control de accesos, provisión de autorizaciones y controles de seguridad.

Todas aquellas empresas / entidades que sean propietarias o arrendatarias de un edificio o instalación a través del cual se comunique la zona pública o zona de acceso controlado con la zona restringida, y a las que la Autoridad aeroportuaria les haya responsabilizado de mantener segura dicha comunicación, deberán:

- Impedir el acceso de personas no pertenecientes a la empresa a través de sus instalaciones, aunque dispongan de autorización de acceso a zona restringida, salvo las personas autorizadas en el procedimiento a seguir para controlar el acceso a través de sus instalaciones aprobado por el Comité Local de Seguridad.
- Impedir el acceso de personas de la propia empresa / entidad que carezcan de autorización para ello.
- Comprometerse a mantener cerrados los accesos a la zona restringida de seguridad, y cuando sea necesario abrirlos, deberán permanecer en todo momento debidamente vigilados por personal de seguridad.
- Contratar personal de vigilancia, si fuera necesario, para cumplir la normativa vigente y, en particular, a lo que se indica en el capítulo 1 en relación con la inspección de personas y pertenencias.
- Velar por el cumplimiento de la normativa vigente en materia de aduanas y paso de fronteras.
- Redactar un procedimiento a seguir para controlar el acceso a través de sus instalaciones a la zona restringida de seguridad del aeropuerto y garantizar el

cumplimiento de lo establecido en materia de inspección de personas que no sean pasajeros y de los objetos transportados. Dicho procedimiento estará actualizado, será aprobado por el Comité Local de Seguridad y formará parte del Anexo del Programa de Seguridad del Aeropuerto.

- Designar un responsable de seguridad encargado de aplicar y supervisar la seguridad en la empresa.
- Se exigirá un alto nivel de fiabilidad en la contratación del personal que tenga acceso a las zonas restringidas de seguridad.
- Cumplir las medidas de seguridad dictadas por la Autoridad aeroportuaria y control de seguridad aprobados en el CLS.

La empresa / entidad no podrá establecer nuevos accesos que comuniquen la zona pública o zona de acceso controlado con la zona restringida sin la correspondiente autorización de la Autoridad aeroportuaria, que velará por el cumplimiento de la legislación vigente implicada.

e) Suministros

Definición de Suministros de aeropuerto: todo suministro que vaya a ser vendido, utilizado o facilitado en la Zona Restringida de Seguridad del Aeropuerto, que no sean objetos transportados por personas distintas de los pasajeros.

Los suministros se considerarán "suministros de aeropuerto" desde el momento en que sean reconocibles como suministros que vayan a ser vendidos, utilizados o facilitados en las zonas restringidas de seguridad aeroportuarias.

Los suministros se inspeccionarán antes de introducirse en las zonas restringidas de seguridad, para garantizar que no portan ningún artículo prohibido por la normativa UE que pueda poner en peligro la integridad de las personas, aeronaves y/o instalaciones. En caso de que dichos suministros procedan de un proveedor al que el aeropuerto haya declarado "Proveedor conocido de suministros del aeropuerto" se les aplicará los controles establecidos por la normativa para estos casos.

Cuando la naturaleza de los suministros exijan medidas especiales de control, la empresa / concesionario / arrendatario que recibe dichos suministros se responsabilizará de la aplicación de dichas medidas conforme a los requisitos establecidos por la Autoridad Aeroportuaria en su Procedimiento de Inspección de Suministros.

Se inspeccionarán todos los suministros de aeropuerto recibidos de un proveedor conocido que muestren signos de haber sido manipulados o cuando haya motivos suficientes para creer que no han estado protegidos de accesos no autorizados desde el momento en que se hubiesen aplicado los controles oportunos.

Los suministros de aeropuerto con origen en las zonas restringidas de seguridad quedarán exentos de estos controles de seguridad.

El gestor aeroportuario/aeropuerto podrá designar, si lo estima oportuno, a un proveedor como conocido de suministros del aeropuerto para lo cual deberá presentar:

- a) Declaración de compromiso y,

b) Programa de Seguridad de Proveedor Conocido del Aeropuerto correspondiente.

Para ello deberá contactar con la Oficina de Seguridad del aeropuerto y seguir sus indicaciones para cumplir con tales obligaciones.

f) Evaluaciones e inspecciones

La Oficina Local de Seguridad, sin perjuicio de las atribuciones que las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado tienen en esta materia, podrá realizar evaluaciones e inspecciones de las medidas de seguridad aplicadas por las empresas concesionarias / arrendatarias que cuenten con instalaciones en el aeropuerto.

En el caso de detectarse algún incumplimiento de las normas establecidas, la Autoridad aeroportuaria advertirá del mismo al infractor, incluso podría llegar a cerrar los accesos si fuese necesario, hasta que se garantice la seguridad a través de los mismos.

El reiterado incumplimiento de lo reflejado puede conducir a la rescisión del contrato de la empresa, independientemente de las responsabilidades a que hubiera lugar.

g) Penalización por incumplimientos contractuales en materia de seguridad aeroportuaria

Los incumplimientos contractuales en **materia de seguridad aeroportuaria** cometidos durante la ejecución del presente pliego/ contrato, conllevarán, sin perjuicio de las sanciones establecidas por la normativa vigente en materia de seguridad aeroportuaria, la imposición de las correspondientes penalizaciones contractuales, de conformidad con lo que se dispone en la siguiente clasificación:

g.1) Clasificación de los incumplimientos contractuales

-Se considerará **incumplimiento Leve**:

- La suma de tres incumplimientos, durante el periodo de vigencia de la acreditación, imputados a los trabajadores de la empresa / concesionario / arrendatario, recogidos en el apartado a) del punto 10.1 y / o 10.2 de la instrucción SA-7 del PNS, por incumplimiento de las normas de utilización o mal uso de las acreditaciones personales y / o de las autorizaciones de acceso de vehículos, de los que previamente se haya apercibido por escrito.

Apartado a) punto 10.1:

- Dejar una puerta abierta cuando se ha accedido a través de ella utilizando la acreditación.
- Utilizar la propia acreditación para facilitar el acceso a otra persona que esté autorizada.
- Utilizar la acreditación de otra persona para acceder aún estando autorizado.
- Utilización de acreditaciones que estén caducadas menos de quince días.
- No llevar la acreditación bien visible, siempre que se lleve en otro lugar.
- Utilizar la acreditación no encontrándose de servicio.
- Presentarse en el aeropuerto más de tres veces en un mes sin la acreditación.

Apartado a) punto 10.2:

- Utilizar la autorización de acceso de un vehículo para facilitar el acceso a otro que esté autorizado.

- Utilización de autorizaciones que estén caducadas menos de quince días.
 - No llevar la autorización bien visible, siempre que se lleve en otro lugar.
- Permitir el acceso a zona restringida de seguridad de personas no pertenecientes a la empresa a través de sus instalaciones, que dispongan de autorización para acceder a zona restringida de seguridad.
 - La no devolución por parte de la empresa (a través del propio trabajador o del representante que realice la solicitud) de la acreditación de alguno de sus trabajadores una vez caducadas, ya sea por la actividad de la empresa en el aeropuerto o por finalización o modificación de la relación contractual del trabajador o por caducidad de la acreditación.
- Se considerará **incumplimiento Grave**:

- La suma de tres incumplimientos, durante el periodo de vigencia de la acreditación, imputados a los trabajadores de la empresa / concesionario / arrendatario, recogidas en el apartado b) del punto 10.1 y / o 10.2 de la instrucción SA-7 del PNS, por incumplimiento de las normas de utilización o mal uso de las acreditaciones personales y / o de las autorizaciones de acceso de vehículos.

Apartado b) punto 10.1:

- Utilizar la propia acreditación para facilitar el acceso a otra persona que no esté autorizada.
- Dejar un acceso a Zona Restringida de Seguridad abierto.
- Acceder a la Zona Restringida evitando un control de seguridad.
- Acceder a la Zona Restringida de Seguridad con artículos prohibidos no autorizados.
- Acceder a la Zona Restringida empleando accesos o medios diferentes a los establecidos (como forzar puertas de emergencia, activación de pulsadores de emergencia, ...)
- Oponerse a pasar las medidas de seguridad establecidas (coaccionando al personal de seguridad con amenazas, insultos, agresiones.)
- Negarse a mostrar la acreditación al personal de seguridad.
- Utilizar acreditaciones caducadas hace quince días o más.
- Utilizar la acreditación de otra persona.
- Utilizar la acreditación en zonas distintas para las que se encuentra autorizado.
- Realizar una fotografía, grabación, o cualquier otra toma de imagen, estática o dinámica, en una zona no autorizada y sin contar con la correspondiente autorización.
- Se retirará la acreditación a un empleado de siete a treinta días la segunda vez que un empleado proceda según el apartado a) de este punto.

Apartado b) punto 10.2:

- Utilizar la autorización para facilitar el acceso a otro vehículo que no esté autorizado.
 - Utilizar autorizaciones que estén caducadas hace quince días o más.
 - Utilizar la autorización en zonas distintas para las que se encuentra autorizado el vehículo.
 - Se retirará la autorización de siete a treinta días la segunda vez que se proceda según el apartado a) de este punto.
- No realizar los procedimientos de inspección de su personal, que toda empresa / concesionario / arrendatario debe de llevar a cabo cuando sus instalaciones

comuniquen zona pública con zona restringida de seguridad, de acuerdo a lo establecido en la normativa de seguridad vigente.

- Abrir nuevos accesos que comuniquen la zona pública con la zona restringida de seguridad, sin la autorización de la Dirección del aeropuerto.
- Mantener abiertos los accesos a zona restringida de seguridad sin vigilancia.
- Permitir el acceso a zona restringida de seguridad de personas no pertenecientes a la empresa a través de sus instalaciones, cuando no dispongan de autorización para acceder a zona restringida de seguridad.
- Permitir el acceso a zona restringida de seguridad a través de sus instalaciones de personal de la propia empresa / concesionario / arrendatario que carezca de autorización para ello.
- La no devolución por parte de la empresa (a través del propio trabajador o del representante que realice la solicitud) de las acreditaciones de más del 10% de los trabajadores en el aeropuerto a los que se les ha solicitado una vez caducadas, ya sea por la actividad de la empresa en el aeropuerto o por finalización o modificación de la relación contractual del trabajador o por caducidad de la acreditación.
- La no veracidad de los datos que proporciona de alguno de los trabajadores de la empresa.

-Se considerará **incumplimiento Muy Grave**:

- La suma de dos incumplimientos, durante el periodo de vigencia de la acreditación, imputados a los trabajadores de la empresa / concesionario / arrendatario, recogidas en el apartado c) del punto 10.1 y / o 10.2 de la instrucción SA-7 del PNS, por incumplimiento de las normas de utilización o mal uso de las acreditaciones personales y / o de las autorizaciones de acceso de vehículos.

Apartado c) punto 10.1:

- Se retirará la acreditación a un empleado de treinta a noventa días la segunda vez que un empleado proceda según el apartado b) de este punto.
- La Autoridad aeroportuaria podrá retirar la acreditación desde treinta días a su retirada definitiva la tercera vez que un empleado proceda según los apartados a) y b) de este punto.
- La Autoridad aeroportuaria podrá retirar la acreditación desde treinta días a su retirada definitiva cuando se detecte que ésta ha sido manipulada o falsificada.
- La Autoridad aeroportuaria podrá retirar la acreditación desde treinta días a su retirada definitiva por realizar más de una fotografía, grabación u toma de imagen, estática o dinámica utilizando para ello cualquier método de grabación en una zona no autorizada.
- La Autoridad aeroportuaria podrá retirar la acreditación desde treinta días a su retirada definitiva por incumplimiento de las órdenes, normas y directrices de la Autoridad aeroportuaria o en quien se delegue.

Apartado c) punto 10.2:

- Se retirará la autorización de treinta a noventa días la segunda vez que se proceda según el apartado b) de este punto.
- La autoridad aeroportuaria podrá retirar la autorización desde treinta días a su retirada definitiva la tercera vez que se proceda según los apartados a) y b) de este punto.
- La autoridad aeroportuaria podrá retirar la autorización desde treinta días a su retirada definitiva cuando se detecte que ésta ha sido manipulada o falsificada.

- La Autoridad aeroportuaria podrá retirar la autorización desde treinta días a su retirada definitiva por incumplimiento de las órdenes, normas y directrices de la Autoridad aeroportuaria o en quien se delegue.
- La acumulación de dos incumplimientos graves en un período de un año.
- La acumulación de dos incumplimientos graves por no devolución en un periodo de 6 meses.

g.2) A los anteriores incumplimientos serán de aplicación las siguientes **penalizaciones**:

- **Leves:** penalización económica de 300 euros.
- **Graves:** penalización económica de 1000 euros.
- **Muy Graves:** penalización económica de 6000 euros, que podrá llevar aparejada la resolución del contrato cuando el incumplimiento produzca muerte o lesiones a las personas o graves daños y perjuicios al aeropuerto o a los usuarios.

g.3) Procedimiento de imposición de penalizaciones

- Cuando se produzca un incumplimiento de los establecidos, la Dirección del aeropuerto en el que se desarrolle la actividad objeto de este contrato, a través de su Oficina Local de Seguridad, notificará por escrito a la empresa / concesionario / arrendatario el incumplimiento cometido, concediéndole el plazo de diez días naturales para la presentación de cuantas alegaciones y pruebas estime pertinentes.
- A la vista de las mismas, la Dirección del aeropuerto procederá a la imposición de la penalización a la que hubiere lugar o al archivo de las actuaciones.
- La penalización impuesta surtirá efecto o se abonará por la empresa / concesionario / arrendatario en un plazo de diez días naturales, contados desde el día siguiente a su notificación.
- Superado dicho plazo sin producirse el abono, se incautará de la fianza impuesta por la empresa / concesionario / arrendatario para este contrato, en cuyo caso la empresa repondrá el aval en la cantidad incautada en el plazo de diez días naturales desde que se produzca la incautación.
- De no producirse la reposición de la fianza en su cuantía original en la forma expuesta, Aena S.A. podrá declarar resuelto el contrato suponiendo la pérdida de la cantidad remanente de la fianza impuesta por parte de la empresa / concesionario / arrendatario.

La empresa / concesionario / arrendatario no podrá, en ningún caso, rebajar la calidad, la cantidad y / o las características de sus compromisos con **Aena S.A.**, objeto del presente pliego / contrato, o intentar repercutir, de forma alguna, las penalizaciones impuestas.

7. CLÁUSULA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

DEFINICIONES

A efectos de lo previsto en las obligaciones medioambientales establecidas en esta cláusula se entenderá por:

Aspectos medioambientales: todos los elementos de las actividades, productos y servicios de una organización que puedan interactuar con el medio ambiente.

Impacto medioambiental: cualquier cambio en el medio ambiente, sea adverso o beneficioso, resultado en todo o en parte de las actividades, productos y servicios de una organización.

Medio ambiente: se entiende el entorno en el que la organización opera, incluyendo el aire, el agua, la tierra, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones

COSTES DE LAS MEDIDAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES MEDIOAMBIENTALES

El coste de todas las medidas que la empresa tenga que adoptar a fin de dar cumplimiento a las obligaciones medioambientales establecidas en esta cláusula o a cualesquiera de las obligaciones con trascendencia medioambiental que fueran exigibles a su actividad por la normativa vigente, será sufragado por la empresa, salvo que explícitamente se establezca en las condiciones particulares del contrato cualquier régimen de asignación de costes diferente.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN GENERAL Y DE INCIDENTES

La empresa, en relación con los condicionamientos establecidos o derivados de las obligaciones medioambientales establecidas en esta cláusula, informará y cursará las oportunas instrucciones, tanto a su propio personal como al personal de las contratadas y / o subcontratadas, de cualquier naturaleza que en su caso concierne, vigilará su cumplimiento y se responsabilizará de su incumplimiento por dicho personal, respondiendo solidariamente junto con las empresas contratistas y subcontratistas, de los daños y perjuicios que su actividad pueda causar a cualesquiera instalaciones, recintos y locales propiedad de Aena, S.A.

Al objeto de establecer, entre Aena, S. A. y la empresa, un cauce efectivo y ágil de comunicación, sobre información con trascendencia medioambiental, la empresa designará una persona que actuará como interlocutor ante Aena, S. A., y lo comunicará por escrito al director del Centro en el que se desarrolle la actividad objeto de este contrato, con al menos una antelación de una semana al inicio del mismo. Por su parte, el director del Centro de Aena, S. A. en el que se desarrolle la actividad objeto de este contrato, informará al interlocutor de la empresa, de la persona o dependencia de Aena, S. A. con quien, este último, establecerá las oportunas comunicaciones.

Cualquier incidente que pueda tener repercusión medioambiental ocasionado por la empresa en el desarrollo del presente contrato, será comunicado inmediatamente a Aena, S. A. a través del cauce establecido al efecto, por cualquier medio que permita tener constancia de su recepción, con independencia de que la empresa adopte todas las medidas a su alcance que exija la normativa vigente y la gravedad de la situación.

REQUISITOS PREVIOS AL INICIO DE ACTIVIDAD Y MECANISMOS DE SEGUIMIENTO

Antes de la fecha de inicio del contrato, en atención al previsible impacto que pueda causar al medio ambiente la actividad a desarrollar por la empresa en las instalaciones, recintos y locales propiedad de Aena, S. A., la empresa presentará un Programa de Control Ambiental consensuado, previamente con Aena S.A., en el que se detalle la forma en que gestionará y controlará los potenciales impactos en el medio ambiente de su actividad, identificando la estructura organizativa encargada de la gestión, la planificación de actividades, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos dedicados a la finalidad de eliminar o reducir los posibles impactos.

Periódicamente, en su caso, se podrán hacer seguimientos por parte de Aena S. A. del cumplimiento del Programa de Control Ambiental consensuado, o de cualquier otro aspecto de la empresa que pudiera afectar al Sistema de Gestión Integrado (SGI) de Aena.

ACCESO A INSTALACIONES Y DOCUMENTACION PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS AMBIENTALES

El personal de la empresa o de sus contratistas o subcontratistas, facilitará al personal de Aena, S. A. o al de las contratadas de esta que en su caso se designe, el acceso a las zonas adscritas a Aena, S. A. para el cumplimiento de sus fines, que hayan sido cedidas o arrendadas por Aena, S. A. para el desarrollo de su actividad, así como también facilitará la

documentación necesaria para comprobar el cumplimiento de los requisitos incluidos en las obligaciones medioambientales establecidas en esta cláusula, tanto al inicio del contrato como durante el desarrollo del mismo y antes de su finalización, a efectos de lo cual Aena, S. A. queda exonerada por la empresa de realizar aviso previo.

GESTIÓN DE RESIDUOS

En el caso de que la actividad desarrollada por la empresa en virtud del presente contrato, genere residuos de cualquier naturaleza en las instalaciones, recintos y locales propiedad de Aena, S. A. y específicamente en aquellas áreas que hayan sido cedidas o arrendadas por Aena, S. A. para el desarrollo de la actividad de la empresa, cumplirá las siguientes obligaciones:

La empresa no abandonará residuos de cualquier naturaleza en las instalaciones, terrenos, canalizaciones de agua, redes de drenaje ni formará vertederos.

La empresa almacenará los residuos en contenedores adecuados a la naturaleza de los mismos, no pudiendo almacenarlos sobre terrenos, canalizaciones de agua, redes de drenaje, etc., con el fin de evitar la contaminación del terreno, medio hídrico o las redes de aguas, la aparición de malos olores y el impacto visual.

La empresa recogerá los derrames de residuos, para lo cual dispondrá de medios personales y materiales necesarios y adecuados.

La empresa gestionará sus residuos por su cuenta, no pudiendo hacer uso de las instalaciones de Aena, S.A. al efecto, salvo que en el contrato se establezca otra directriz al respecto que sea ratificada por Aena, S. A y comunicada a la empresa, en cuyo caso deberá cumplir las condiciones especificadas en dicha comunicación.

En el caso de que la empresa esté obligada a gestionar residuos propiedad de Aena, S. A. esta gestión deberá realizarse de acuerdo con la legislación vigente, haciendo entrega a Aena, S.A. de la documentación requerida o derivada de dicha gestión.

ALMACENAMIENTO DE MATERIALES Y SUSTANCIAS PELIGROSAS

En el caso de que la actividad desarrollada por la empresa en virtud del presente contrato conlleve la necesidad de almacenar materiales o sustancias peligrosas de cualquier naturaleza en las instalaciones, recintos y locales propiedad de Aena, S.A. y específicamente en las áreas que hayan sido cedidas o arrendadas por Aena, S.A., cumplirá las siguientes obligaciones:

El acopio de materiales y el depósito temporal de material reutilizable (tierra vegetal, material inerte, etc.) deberá realizarse en zonas autorizadas por Aena, S.A., en cuyo caso se cumplirán las condiciones especificadas en dicha autorización.

La empresa no almacenará sustancias peligrosas sobre el terreno desnudo, o en las proximidades de arquetas o canalizaciones de agua, redes de drenaje, etc.

En caso de almacenamiento o conducción de combustible enterrados, la empresa dispondrá de mecanismos para la detección de fugas. Si se detectase algún tipo de fuga, la empresa estará obligada, por un lado a la elaboración de los estudios necesarios, incluida la realización de analíticas para determinar la naturaleza del elemento fugado, el alcance de la fuga y de la contaminación, y por otro a comunicar a Aena, S. A. los resultados. Por último, estará obligada a su inmediata retirada y restauración de los bienes afectados.

La empresa adoptará las medidas necesarias (cubetos, separadores, etc.) para evitar la incorporación de sustancias peligrosas al terreno, medio hídrico o las redes de aguas, tanto si están almacenadas en depósitos fijos como en depósitos móviles, zonas de almacenamiento, etc.

La empresa recogerá los derrames de materiales o sustancias peligrosas de cualquier naturaleza, ya sea en áreas pavimentadas o sobre terreno desnudo, para lo cual dispondrá de medios personales y materiales necesarios y oportunos. Posteriormente realizará la adecuada retirada y almacenamiento de los materiales o sustancias peligrosas recogidas.

CONDICIONES DE UTILIZACIÓN DE VEHÍCULOS / MAQUINARIA

En el caso de que la actividad desarrollada por la empresa en virtud del presente contrato

conlleve la necesidad de uso de vehículos, maquinaria o equipos de cualquier naturaleza, en las zonas adscritas a Aena, S. A. para el cumplimiento de sus fines, cumplirá las siguientes obligaciones:

Los vehículos y maquinaria de la empresa serán objeto de los correspondientes controles de ITV, de cualesquiera inspecciones obligatorias, o en su defecto un mantenimiento planificado, en los plazos normativamente señalados o asumidos en virtud del mencionado mantenimiento planificado.

La empresa adoptará las medidas necesarias (cubetos, separadores, etc.) para evitar la incorporación de contaminantes al terreno, medio hídrico o las redes de aguas, durante las operaciones de mantenimiento y lavado de vehículos y equipos de cualquier naturaleza.

La empresa estacionará sus vehículos y maquinaria en lugares habilitados para ello y siempre que fuera posible sobre terreno pavimentado o en otras áreas expresamente autorizadas por Aena, S. A. para tal fin, en cuyo caso deberá cumplir las condiciones especificadas en dicha autorización.

La empresa recogerá los derrames que se produzcan durante el desarrollo de sus trabajos, ya sea en áreas pavimentadas o sobre terreno desnudo, para lo cual dispondrán de los medios materiales y humanos necesarios y oportunos. Posteriormente realizará la adecuada retirada y almacenamiento de los residuos que se pudieran producir.

La empresa no abandonará y / o desguazará vehículos o equipos de cualquier naturaleza en las zonas adscritas a Aena, S. A. para el cumplimiento de sus fines, salvo autorización expresa, en cuyo caso deberá cumplir las condiciones especificadas en dicha autorización.

EMISIONES A LA ATMÓSFERA

En el caso de que la actividad desarrollada por la empresa en virtud del presente contrato conlleve emisiones a la atmósfera de cualquier naturaleza, la empresa adoptará las medidas adecuadas para su minimización. Asimismo en el caso de que sea de aplicación, deberá establecer las condiciones de ejecución referentes al nivel de emisiones de gases de efecto invernadero y de mantenimiento o mejora de los valores medioambientales que pueden verse afectados. Aena, S. A. podrá solicitar los resultados de las medidas adoptadas, estando la empresa obligada a suministrar la información pertinente.

VERTIDOS

La empresa no realizará vertidos que previsiblemente contengan sustancias contaminantes, ya sea de forma directa o indirecta, a las redes de agua residuales, pluviales, terreno o medio hídrico de las instalaciones, recintos, locales, propiedad de Aena, S. A., salvo que la empresa cuente con la autorización expresa de Aena, S. A., en cuyo caso deberá cumplir las condiciones especificadas en dicha autorización que incluirá, si es necesario, un tratamiento previo del vertido.

FINALIZACIÓN DE ACTIVIDAD

Antes de la finalización del contrato, las instalaciones y / o terrenos utilizados por la empresa quedarán libres de residuos, vertidos, materiales de construcción, maquinaria, etc., y de cualquier tipo de contaminación.

Al efecto de lo dispuesto en el apartado 11.1, la empresa elaborará a requerimiento expreso de Aena, S. A. los estudios para la evaluación de los daños ambientales que su actividad hubiera podido causar en suelo, subsuelo, acuífero, aguas superficiales u otro ámbito del entorno ambiental, y ello sin perjuicio de que la empresa realice cualquier estudio o informe que fueran requeridos por las administraciones competentes.

Igualmente y al efecto de lo dispuesto en el apartado 11.1, la empresa está obligada a reparar los daños, dando cuenta a Aena, S. A. de dicha reparación a través de un estudio que demuestre la efectividad de las medidas adoptadas.

RESPONSABILIDADES Y OTRAS OBLIGACIONES

La empresa responderá ante cualesquiera administraciones, europeas, estatales, autonómicas o locales de las infracciones de cualquier normativa con trascendencia medioambiental que le

sean imputadas a la misma o a sus contratadas y / o subcontratadas, así como de los daños y perjuicios derivados de sus actividades o de las actividades de sus contratadas y / o subcontratadas, sean o no causados de forma dolosa, tanto por actuación como por omisión, incluidos los relativos a la imagen pública de Aena, S. A.

En el caso de que debido a actuaciones u omisiones de la empresa, de sus contratistas o subcontratistas, Aena, S. A. fuese sancionada bien en exclusiva o con carácter solidario, la empresa se obliga a abonar a Aena, S. A. la cantidad que resulte de la sanción, al primer requerimiento de Aena, S. A. sin perjuicio de las acciones legales que posteriormente le pudieran corresponder.

INFRACCIONES Y SANCIONES POR CONTRAVENCIONES A LA CLAÚSULA MEDIOAMBIENTAL

El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones medioambientales establecidas en esta cláusula será considerado como infracción contractual, independientemente de las sanciones administrativas y de la indemnización por daños y perjuicios a que hubiere lugar. Estas infracciones llevarán aparejadas la imposición de las correspondientes sanciones en forma de penalizaciones contractuales, de conformidad con lo que se dispone en la siguiente clasificación:

13.1.1. Serán consideradas como infracciones LEVES, el incumplimiento de lo previsto en los apartados siguientes:

Apartado 3.2.

Apartado 6.1 en todos sus aspectos, cuando el incumplimiento de lo previsto en dicho apartado se refiera a residuos urbanos e inertes.

Apartado 7.1.1

Apartado 8.1.1

Apartado 8.1.2, salvo que el incumplimiento de lo previsto en este apartado hubiera generado pérdida de sustancias contaminantes, en cuyo caso la infracción será considerada como GRAVE.

Apartado 8.1.3, salvo que el incumplimiento de lo previsto en este apartado hubiera generado pérdida de sustancias contaminantes, en cuyo caso la infracción será considerada como GRAVE.

Apartado 8.1.

Apartado 11.1, cuando el incumplimiento de lo establecido en este apartado esté referido a residuos urbanos e inertes, considerándose como GRAVE en el caso de residuos peligrosos, y MUY GRAVE en el caso de que existiese contaminación de suelos o aguas subterráneas.

13.1.2. Serán consideradas como infracciones GRAVES, el incumplimiento de lo previsto en los apartados siguientes:

Apartado 3.1.

Apartados 4.1 y 3 4.2

Apartado 3.3.

Apartado 5.1.

Apartado 7.1. en todos sus aspectos, cuando el incumplimiento de lo previsto en dicho apartado se refiera a residuos peligrosos.

Apartado 7.1.2, salvo que el incumplimiento de lo previsto en este apartado hubiera generado pérdida de sustancias peligrosas, en cuyo caso la infracción será considerada como MUY GRAVE.

Apartado 7.1.3., salvo que el incumplimiento de lo previsto en este apartado hubiera generado pérdida de sustancias peligrosas, en cuyo caso la infracción será considerada como MUY GRAVE.

Apartado 7.1.4., salvo que el incumplimiento de lo previsto en este apartado hubiera generado pérdida de sustancias peligrosas, en cuyo caso la infracción será considerada como MUY GRAVE.

Apartado 8.1.2. cuando el incumplimiento de lo previsto en este apartado hubiera generado pérdida de sustancias contaminantes.

Apartado 8.1.3. cuando el incumplimiento de lo previsto en este apartado hubiera generado pérdida de sustancias contaminantes.

Apartado 8.1.4

Apartado 8.1.5

Apartado 10.1., salvo que el incumplimiento de lo establecido en este apartado sea considerado como MUY GRAVE, en atención al volumen y tipo de sustancia vertida.

Apartado 11.1, cuando el incumplimiento de lo establecido en este apartado esté referido a residuos peligrosos.

Además será considerada como infracción GRAVE la comisión de una segunda infracción LEVE prevista en un mismo apartado de esta cláusula medioambiental, en el plazo de un año, contado de fecha a fecha desde la comisión de la primera infracción LEVE, o la comisión de una tercera infracción LEVE, cuando éstas se refieran a distintos apartados de esta cláusula medioambiental, en el plazo de un año contado de fecha a fecha desde la comisión de la primera infracción LEVE.

13.1.3. Serán consideradas como infracciones MUY GRAVES, el incumplimiento de lo previsto en los apartados siguientes:

Apartado 7.1.2, cuando el incumplimiento de lo previsto en este apartado hubiera generado pérdida de sustancias peligrosas.

Apartado 7.1.3., cuando el incumplimiento de lo previsto en este apartado hubiera generado pérdida de sustancias peligrosas.

Apartado 7.1.4., cuando el incumplimiento de lo previsto en este apartado hubiera generado pérdida de sustancias peligrosas.

Apartado 7.1.5.

Apartado 10.1, en atención al volumen y tipo de sustancia vertida.

Apartado 11.1, cuando el incumplimiento de lo establecido en este apartado hubiera generado contaminación de suelos o aguas subterráneas.

Apartado 11.2.

Apartado 11.3.

Apartados 12.1 y 12.2.

Además será considerada como infracción MUY GRAVE la comisión de una segunda infracción GRAVE prevista en un mismo apartado de esta cláusula medioambiental, en el plazo de un año contado de fecha a fecha desde la comisión de la primera infracción, o la comisión de una tercera infracción GRAVE, cuando éstas se refieran a distintos apartados de esta cláusula medioambiental, en el plazo de un año contado de fecha a fecha desde la comisión de la primera infracción GRAVE.

A las anteriores infracciones serán de aplicación las siguientes penalizaciones:

LEVES: apercibimiento o penalización económica de 1.500 euros.

GRAVES: de 1.501 euros a 5.000 euros.

MUY GRAVES: de 5.001 euros a 10.000 euros o rescisión del contrato.

Cuando se produzca una infracción de las previstas en el apartado trece, el Director del Centro de Aena, S. A. en el que se desarrolle la actividad objeto de este contrato notificará por escrito a la empresa la infracción cometida y la penalización que llevaría aparejada, concediéndole un plazo de diez días naturales para la presentación de cuantas alegaciones y pruebas estime pertinentes. A la vista de las mismas, el Director del Centro de Aena, S. A. procederá a la imposición de la penalización a la que hubiere lugar o al archivo de las actuaciones y, en el caso de no ser competente en razón al presente contrato, efectuará propuesta de imposición de la penalización al órgano de Aena, S. A. que fuera competente para ello.

La penalización impuesta surtirá efecto o se abonará por la empresa en un plazo de diez días naturales, contados desde el día siguiente a su notificación. Superado dicho plazo sin

producirse el abono, se descontará de las certificaciones pendientes o, en su defecto, se incautará de la garantía impuesta por la empresa para este contrato, en cuyo caso la empresa repondrá dicha garantía en la cantidad incautada en el plazo de diez días naturales desde que se produzca la incautación. De no producirse la reposición de la garantía en su cuantía original en la forma expuesta, Aena, S. A. podrá declarar resuelto el contrato con pérdida de la cantidad remanente de aquella garantía..

8. CLÁUSULA SEGURIDAD OPERACIONAL

El **contratista** se compromete a:

1. Cumplir, íntegramente, las obligaciones que impone, a los usuarios de ésta, la **Normativa de Seguridad en Plataforma, las normas e instrucciones que la complementan y cualesquiera otras que, a nivel local**, hayan sido establecidas por la Dirección del aeropuerto en cumplimiento de las obligaciones recogidas en el REGLAMENTO (CE) N° 1108/2009, de 21 de Octubre, en donde vaya a realizar su actividad, y que le serán facilitadas durante la prestación contratada.

Esta obligación se hace extensiva tanto a su propio personal como a los **trabajadores de sus contratas o subcontratas** y de cualesquiera otras empresas o entidades que tengan algún tipo de relación contractual o de colaboración con el contratista.

2. Informar a su personal, y el personal de sus contratas, subcontratas y cualesquier otras empresas o entidades con las que tengan algún tipo de relación contractual o de colaboración de cualquier modificación en la normativa o procedimientos en materia de seguridad operacional de aplicación.
3. Asumir las obligaciones de la presente cláusula en relación con sus **contratas o subcontratas** y cualesquier otra empresa o entidad con la que tengan algún tipo de relación contractual o de colaboración con el contratista.
4. Tener una comprensión adecuada del **entorno** y de cómo afecta su actividad a la operatividad general. Cuando proceda, el contratista deberá disponer de las **Licencias** oportunas para el desempeño de su actividad.
5. Designar a un **Responsable en materia de Seguridad Operacional**, encargado de realizar el seguimiento y control de los aspectos de Seguridad Operacional y que sirva de interlocutor con el aeropuerto para estos temas de acuerdo a los requisitos establecidos por AESA.
6. Comunicar al aeropuerto los datos de los **accidentes/ incidentes** que ocurran en el lado aire en los que se vea involucrado. La comunicación de los datos del accidente/ incidente deberá seguir los pasos que indique la Dirección del aeropuerto.

El contratista deberá disponer de un procedimiento para el **tratamiento de los accidentes/ incidentes**, vigilar que se establecen medidas correctoras adecuadas y realizar el seguimiento de las mismas.

Cuando sea requerido por la Dirección del aeropuerto, deberá **colaborar en la investigación** de los accidentes/ incidentes en los que se haya visto involucrado tanto su personal como el de las empresas subcontratadas por él.

7. Asegurar que los medios humanos que asigne a la prestación del servicio **estarán formados** en aspectos relacionados con la Seguridad Operacional, prevención de FOD e incursiones en pista y acreditarlo documentalmente. Ante la evidencia de que el contratista no cumple con lo exigido en el pliego en relación con lo expuesto, el Director del Expediente requerirá al contratista la aplicación de las medidas que considere necesarias para el cumplimiento de lo requerido en el pliego.
8. Facilitar las evidencias de Seguridad Operacional que le sean requeridas y someterse a la **supervisión** que determine la Dirección del aeropuerto bajo las condiciones que éste determine. Los posibles costes asociados a dicha supervisión serán por cuenta del contratista.
9. Participar en todos los **comités** o **grupos de trabajo** que traten temas que les pudieran afectar, según sean requeridos por la Dirección del aeropuerto. Así mismo colaborará con la Dirección del aeropuerto en el desarrollo de procedimientos operativos que pudieran ser necesarios.
10. Realizar y/o colaborar en **estudios**, análisis de riesgos, etc. según sea requerido por la Dirección del Aeropuerto.
11. Disponer de un **Plan de Autoprotección**, con sus propios medios y recursos, de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 393/2007, de 23 de mayo, por el que se aprueba la Norma Básica de Autoprotección. Además participará en los ejercicios y simulacros que se programen cuando la Dirección del aeropuerto así lo determine.
12. Cumplir y hacer cumplir lo establecido en la EXA 50 en el caso de trabajos de obras y mantenimientos.
13. En previsión del impacto que pudiera causar a la Seguridad Operacional la actividad a desarrollar por la empresa en las instalaciones titularidad de AENA, S.A., el Director del Aeropuerto podrá exigir a dicha empresa que presente, antes de la fecha de inicio del contrato, un Plan de Vigilancia de Seguridad Operacional (PVSO). Asimismo, la Dirección del Aeropuerto podrá solicitar la actualización o modificación de dicho PVSO durante la vigencia del contrato, cuando las circunstancias concretas así lo requieran.

Considerando la especial afección de los **trabajos de construcción**, con implicaciones significativas en el ámbito de la Seguridad Operacional se exigirá a los proveedores externos

adjudicatarios de estos trabajos la elaboración de un **PVSO de la Obra** de acuerdo a lo establecido en la I.O. Trabajos en el Aeródromo (**EXA 50**).

Se exigirá a los proveedores externos adjudicatarios de los **trabajos de mantenimiento**, la elaboración de un **PVSO de Mantenimiento** de acuerdo a lo establecido en la I.O. Trabajos en el Aeródromo (**EXA 50**).

Los gastos de elaboración del citado Plan correrán por cuenta del contratista y deberá mantenerse actualizado durante la vigencia del contrato.

El Plan de Vigilancia de Seguridad Operacional contendrá algunos (o todos) de los aspectos que se listan a continuación:

- **Objeto del contrato** donde se incluyan los datos del contrato suscrito entre AENA, S.A. y el proveedor externo.
- **Información de la empresa** donde se designe al Responsable de Seguridad Operacional del Proveedor Externo y se especifique el número de trabajadores que acceden al lado aire, número y tipo de vehículos para desarrollar la actividad, empresas subcontratadas, etc.
- **Localización de los trabajos y condiciones de acceso** donde se especifique la zona del recinto aeroportuario donde se realizarán los trabajos.
- **Actuaciones en materia de Seguridad Operacional** que podrían afectar a las operaciones del aeropuerto y los riesgos asociados a las mismas.
- **Medidas de prevención y protección** que procedan (que corren a su cargo), en caso de que los riesgos detectados no estén contemplados (y prevenidos) por la Normativa de Seguridad Operacional vigente.
- **Formación** donde se asegure que los medios humanos que asigne a la prestación del servicio estarán formados en aspectos relacionados con la Seguridad Operacional, prevención de FOD e incursiones en pista y en su propia actividad y poder acreditarlo documentalmente. Deberán indicarse los medios y los procedimientos disponibles para la prevención de FOD e incursiones en pista.
- **Comunicación y análisis de accidentes/ incidentes** que ocurran en el lado aire en los que se vea involucrado.
- **Control de subcontratas y proveedores y cualesquier otras empresas o entidades con las que tengan algún tipo de relación contractual o de colaboración** donde se indique la relación de empresas y entidades y la metodología que seguirá el proveedor externo para la difusión de esta información así como para el control de sus aspectos de seguridad operacional a sus subcontratistas.

- **Definición de Indicadores de Seguridad Operacional** que afectan a sus actividades, realizar la medición y el seguimiento de los mismos, proponer las acciones oportunas derivadas de los valores de los indicadores y realizar el seguimiento de dichas acciones.

6.1 Penalización contractual por incumplimientos de la normativa de seguridad operacional

1. Las infracciones a la Normativa de Seguridad en Plataforma, las normas e instrucciones que la complementan y cualesquiera otras que, a nivel local, hayan sido establecidas por la Dirección del aeropuerto, cometidas por peatones o conductores, durante la ejecución del presente expediente, conllevarán, sin perjuicio de las sanciones dispuestas en las mismas para el infractor, penalizaciones contractuales, de contenido económico, para el adjudicatario.

2. La empresa adjudicataria facilitará, con la antelación suficiente, a la Dirección del expediente y a la Dirección del aeropuerto, relación de vehículos, con sus datos identificativos, asignados al presente expediente que vayan a operar en el lado aire. Esta relación se mantendrá actualizada de forma permanente durante la ejecución del expediente.

3. Clasificación de las infracciones:

- a) *Leves*: Corresponden a infracciones leves a la Normativa de Seguridad en Plataforma, salvo si se encuentran catalogadas como muy graves en la presente Cláusula.
- b) *Graves*: Corresponden a infracciones graves a la Normativa de Seguridad en Plataforma, salvo si se encuentran catalogadas como muy graves en la presente Cláusula.
- c) *Muy Graves*:

- ✓ Conducir vehículos o equipos sin estar en posesión de PCP en vigor, tenerlo caducado o emitido para una empresa diferente a la que en ese momento se está prestando servicio o por un aeropuerto distinto, con la excepción de los casos previstos en la propia Normativa.
- ✓ Conducir vehículos o equipos no estando autorizado para manejar los mismos o no teniendo el correspondiente certificado de aptitud.
- ✓ Utilizar vehículos o equipos móviles que no se encuentren en perfecto estado de funcionamiento, de los que no se haya acreditado la superación de la ITV y/o ITA (Inspección Técnica Aeroportuaria) o, en general, que no mantengan las condiciones en que se basó la autorización de acceso a Plataforma (anagramas, distintivos, aspecto exterior, equipamiento, seguros, etc.).
- ✓ No informar, de acuerdo al procedimiento definido, a través del Director del expediente, de los accidentes o de cualesquiera circunstancias que supongan un riesgo de accidente, en los que se vea involucrado personal y/o equipos dependientes del adjudicatario o que, para él, ejecuten obras o servicios. Tendrá la misma consideración la comunicación que no se realice de forma completa y/o veraz.

- ✓ Cualquier infracción cometida e, incluso, la simple presencia en el interior de la zona restringida del recinto aeroportuario, bajo la influencia del alcohol o de las drogas. Tendrá igual consideración la negativa a someterse a las pruebas pertinentes.
- ✓ Cualquier conducta negligente, imprudente o temeraria, por parte de conductores o peatones, que ponga en grave peligro la seguridad de las personas, las operaciones o los equipos.
- ✓ El incumplimiento de cualquiera de los compromisos adquiridos por el adjudicatario a través de la Cláusula de Seguridad Operacional.
- ✓ La acumulación de diez faltas graves en un período de un año.
- ✓ El incumplimiento de cualquiera de las prescripciones establecidas en el Plan de Seguridad Operacional de la Obra.

El incumplimiento de normas e instrucciones operativas complementarias, establecidas por la Dirección del aeropuerto, tendrá consideración de falta leve, salvo que la propia norma establezca otra cosa.

4. Cuantía de las penalizaciones:

- a) *Faltas leves*: 150 euros
- b) *Faltas graves*: 300 euros
- c) *Faltas muy graves*: Desde 600 euros hasta la rescisión del contrato, en función de la gravedad del hecho, así como la inmovilización y/o la inmediata retirada, cuando proceda, del vehículo o del equipo del interior del recinto aeroportuario.

Estas penalizaciones serán independientes y sin perjuicio de las que puedan corresponder, de manera personal y directa, al conductor o infractor.

5. El adjudicatario no podrá, en ningún caso, rebajar la calidad, la cantidad y/o las características de sus compromisos con **Aena S.A.**, objeto del presente expediente, o intentar repercutir, de forma alguna, las penalizaciones impuestas en la Sociedad.

6. Las penalizaciones, previstas en esta Cláusula, son independientes y sin perjuicio de cualesquiera otras que sean de aplicación o de las indemnizaciones a las que, por daños y perjuicios, hubiera lugar.

7. Cuando se produzca una infracción a la Normativa de Seguridad Operacional, el Director del aeropuerto notificará, por escrito, al adjudicatario la infracción cometida y le concederá un plazo de diez días naturales para la presentación de las alegaciones que estime pertinentes. A la vista de dichas alegaciones, el Director del aeropuerto procederá, mediante notificación escrita, bien a la imposición de la penalización o al archivo de las actuaciones.

8. La penalización impuesta deberá ser abonada en el plazo de diez días naturales, contados a partir del día siguiente a su notificación. Superado el plazo y si no se ha producido el abono, se descontará de las certificaciones pendientes o, en su defecto, de la fianza depositada por el adjudicatario y se retirará inmediatamente la autorización de acceso del vehículo en cuestión. El adjudicatario deberá reponer la cantidad deducida en el plazo de diez días naturales. De no hacerlo así, se procederá tal como se prevé en el Pliego de Cláusulas Administrativas. La

autorización de acceso del vehículo se devolverá una vez abonada la penalización o repuesta la fianza, según corresponda.

9. CLÁUSULA PROTECCIÓN DE DATOS

8.1 Aplicación de la LOPD para contratos de prestación de servicios CON acceso a datos de carácter personal

La Empresa Adjudicataria está obligada al cumplimiento íntegro de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y su normativa de desarrollo, en el contexto de la prestación objeto de esta contratación y de conformidad con lo que se dispone en dicha Ley y en este pliego.

En el caso de que la ejecución de este contrato llevara consigo el tratamiento de ficheros que contengan Datos de Carácter Personal (DCP) para la adecuada prestación del servicio objeto del mismo, la Empresa Adjudicataria tendrá la consideración de encargado del tratamiento de los ficheros responsabilidad de Aena S.A., obligándose, de acuerdo al art. 12 de la LOPD, a:

- ✓ Utilizar dichos datos de carácter personal única y exclusivamente para la ejecución del contrato, y llevar a cabo el tratamiento de los datos de carácter personal suministrados por Aena S.A., conforme a las instrucciones especificadas en el mismo.
- ✓ No ceder ni comunicar a terceros ni siquiera para su conservación los datos personales a los que tenga acceso para prestar el servicio.

No obstante, la subcontratación por parte de la empresa adjudicataria de los tratamientos encargados por el responsable del fichero deberá realizarse previa autorización expresa y por escrito de Aena S.A.

En todo caso, la empresa adjudicataria deberá firmar con la empresa subcontratista un contrato en los términos previstos en el art. 12 LOPD, en donde se indique que la empresa subcontratista se someterá a las instrucciones de Aena S.A. La empresa adjudicataria deberá remitir una copia firmada del citado contrato al Director del Expediente.

- ✓ Destruir o devolver cuantos soportes y documentos contengan datos de carácter personal tratados en virtud del presente contrato, según decida el Director del Expediente, una vez finalizado el contrato. En el caso de destrucción, la empresa adjudicataria entregará a Aena S.A., un certificado que así lo acredite.

No obstante, mediante petición escrita del encargado del tratamiento al Director del Expediente, Aena S.A., podrá autorizar a la empresa adjudicataria para conservar, debidamente bloqueados, los datos en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con Aena S.A.

- ✓ Mantener y cumplir durante el tratamiento y con posterioridad a la finalización del mismo, el deber de secreto profesional respecto a los Datos de Carácter Personal objeto de tratamiento conforme a lo dispuesto en el artículo 10 de la Ley Orgánica de Protección de Datos. Asimismo, la Empresa Adjudicataria tomará las medidas oportunas para que su personal cumpla con este deber.

- ✓ En el caso de que el tratamiento de datos se realice en los locales del encargado del tratamiento, adoptar las medidas de seguridad necesarias y acordes al nivel fijado para el tipo de datos objeto de tratamiento, de acuerdo a lo dispuesto en el art. 9 de la LOPD y en el Título VIII del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la citada Ley. A efectos de asegurar el cumplimiento de esta obligación, la empresa adjudicataria deberá presentar a Aena S.A., copia de su documento de seguridad corporativo, donde figurará mención expresa de los tratamientos realizados por la empresa adjudicataria de acuerdo al art. 82.2 del Real Decreto 1720/2007, así como de la última auditoría LOPD de seguridad realizada.
- ✓ En el caso de que el tratamiento de datos se desarrolle en los locales de Aena S.A., cumplir las medidas de seguridad acordes al nivel fijado para el tipo de datos objeto del tratamiento. La empresa adjudicataria deberá informar expresamente al personal asignado al servicio de la obligación de cumplir las directrices de seguridad marcadas por Aena S.A. en todo momento. La empresa adjudicataria se compromete a sustituir, a petición del Director del Expediente, a aquellos trabajadores que incumplan dicha normativa de manera reiterada o grave.
- ✓ Aena S.A. se reserva la posibilidad de exigir la firma de compromisos de confidencialidad a trabajadores de la empresa adjudicataria y la identificación necesaria. La obstrucción o negativa por parte de trabajador externo de cualquiera de las dos directrices señaladas constituirá un incumplimiento grave de la normativa de seguridad interna que motivará sustitución del trabajador infractor.
- ✓ El acceso, a través de redes de telecomunicaciones, a los datos ubicados en servidores de Aena S.A. se realizará en todo caso respetando los protocolos de seguridad del responsable del fichero y se prohíbe al encargado de tratamiento incorporar los datos a sistemas o soportes distintos de los del responsable.

En el caso en que la empresa adjudicataria recabe datos personales como consecuencia del cumplimiento del objeto del contrato, lo hará siempre en nombre de Aena S.A., informando a los propios afectados de acuerdo a lo que dispone el artículo 5 de la LOPD y solicitando su consentimiento en los casos y condiciones que establece el artículo 6 de la mencionada Ley Orgánica.

Si la empresa adjudicataria recibiese una solicitud de ejercicio de derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición, deberá darle traslado de la misma a la Oficina Central de Protección de Datos de Aena con carácter urgente, intentando por todos los medios que sea recibida en un plazo máximo de dos días hábiles desde la fecha de entrada de la solicitud y adoptando las medidas de seguridad correspondientes.

Aena S.A., como Responsable del Fichero, podrá, durante la vigencia de la prestación de los servicios contratados, requerir a la empresa adjudicataria las pruebas necesarias para verificar el cumplimiento de esta cláusula, de acuerdo con lo establecido en el artículo 20.2 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la mencionada Ley Orgánica.

El incumplimiento de las previsiones contenidas en esta cláusula tendrá como consecuencia que la empresa adjudicataria sea considerada responsable del tratamiento respondiendo

personalmente de las infracciones de la normativa de protección de datos en que hubiera podido incurrir, sin perjuicio de las responsabilidades en que incurra respecto a Aena S.A.

8.2 Aplicación de la LOPD para contratos de prestación de servicios SIN acceso a datos de carácter personal

En el caso de que la ejecución de este contrato no llevara consigo el tratamiento de ficheros que contengan Datos de Carácter Personal (DCP), el prestador del servicio se compromete a informar a todo su personal de la prohibición de acceder a cualquier soporte que contenga datos de carácter personal o a los recursos que contengan el sistema de información.

Cualquier acceso accidental será inmediatamente comunicado al responsable del fichero y obligará al prestador y a sus trabajadores al secreto profesional respecto a la información de la que se haya tenido conocimiento.

10. RESPONSABILIDADES Y SEGUROS

El adjudicatario del expediente será responsable de todos los daños y perjuicios ocasionados a Aena S.A. y a terceros en el desarrollo de su actividad así como de los daños y perjuicios que se deriven de los informes y bienes entregados a Aena S.A.

Aena S.A. quedará exonerada de toda responsabilidad por los daños y perjuicios ocasionados a terceros derivados de los servicios y trabajos objeto del expediente.

Sin perjuicio de lo anterior, el adjudicatario demostrará, mediante certificados de seguros, tener contratada/s y en vigor la/s póliza/s de seguro/s indicada/s en este pliego y, en su caso, en el de Prescripciones Técnicas, que garanticen los riesgos propios de los servicios objeto del expediente. Antes del inicio de la actividad, el adjudicatario entregará al Director del expediente, los certificados de seguros solicitados.

En caso que el adjudicatario acceda a la zona restringida de los aeropuertos españoles con uno o más vehículos, tendrá que presentar un certificado de seguros que garantice la responsabilidad por daños a aviones, equipajes, pasajeros, usuarios y Aena S.A., derivada de uso y circulación de vehículos. Dicha póliza deberá tener un límite de indemnización no inferior a 120.000.000 € para los aeropuertos de primera categoría, no inferior a 90.000.000.- € para los de segunda y no inferior a 60.000.000.- € para los de tercera.

En el caso de que el adjudicatario no disponga de estos seguros, Aena S.A. le podrá poner en contacto con su corredor de seguros para facilitarle la contratación de dichas pólizas.

11. PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL AVIACIÓN

Se exigirá a las empresas adjudicatarias una póliza de Responsabilidad Civil Aviación que garantice la responsabilidad civil del adjudicatario frente a terceros por daños a aeronaves, pasajeros, carga, equipajes e instalaciones de Aena que pueda surgir durante y por causa de la ejecución del expediente. Aena, S.A. tendrá que figurar como asegurado adicional y a todos los efectos tendrán la consideración de tercero.

Asimismo este seguro deberá garantizar, en el caso que sea necesaria, la responsabilidad civil que pueda derivar del uso y circulación de vehículos y/o maquinaria para la actividad a realizar en zona restringida.

Este seguro deberá tener, como mínimo, los siguientes límites mínimos de indemnización por siniestro (Capital Asegurado):

Categoría Aeropuerto	Masa máxima de aviones en plataforma	Límite de indemnización por siniestro
CATEGORÍA A+	Más de 110.000 Kg.	250.000.000 Euros
CATEGORÍA A	Más de 110.000 Kg.	120.000.000 Euros
CATEGORÍA B	Entre 35.000 y 110.000 Kg.	90.000.000 Euros
CATEGORÍA C	Menos de 35.000 Kg.	60.000.000 Euros

- CATEGORÍA A+: Apto. Madrid-Barajas, Apto. Málaga, Apto. Barcelona (sólo para expedientes de Handling)

Asimismo, las empresas adjudicatarias deberán tener en vigor una cobertura de Responsabilidad Civil por daños materiales y/o personales como consecuencia de riesgos de Guerra y Terrorismo y similares (AVN52F) con un límite mínimo de:

Categoría Aeropuerto	Masa máxima de aviones en plataforma	Límite de indemnización por siniestro
CATEGORÍA A+	Más de 110.000 Kg.	250.000.000 Euros
CATEGORÍA A	Más de 110.000 Kg.	120.000.000 Euros
CATEGORÍA B	Entre 35.000 y 110.000 Kg.	90.000.000 Euros
CATEGORÍA C	Menos de 35.000 Kg.	50.000.000 Dólares

- CATEGORÍA A+: Apto. Madrid-Barajas, Apto. Málaga, Apto. Barcelona (sólo para expedientes de Handling).

En relación con la póliza de RC Aviación, el contratista tendrá las siguientes opciones:

1. Caso en que la Empresa Adjudicataria no disponga de una póliza de seguros de RC Aviación.

1.1. Adhesión a la Póliza facilitada por el Corredor de Seguros de Aena, S.A.

Adherirse a la póliza que el corredor de seguros de Aena, S.A. tiene creada al efecto, para lo cual deberán cumplimentar la solicitud de seguro de Responsabilidad Civil de Aviación, que deberá ser remitida por la empresa adjudicataria, al corredor.

1.2. Contratación de una póliza de RC Aviación.

Las características de esta póliza deberán ser, como mínimo, las indicadas en el apartado anterior del presente anexo, con inclusión de cobertura de responsabilidad por el uso y circulación de vehículos y/o maquinaria, en caso de que fuera necesario.

AENA, S.A. tendrá que figurar como asegurado adicional y a todos los efectos tendrá la consideración de tercero.

El contratista deberá entregar dicha póliza al Director del Expediente antes del inicio de los trabajos.

El Director del Expediente tendrá que comprobar que la póliza cumple con los requisitos mínimos requeridos, que mantendrá su vigencia durante el período del contrato y que esté garantizada la responsabilidad por el uso y circulación de vehículos y/o maquinaria en zona restringida y/o en zona no restringida.

2. Caso en que el contratista tenga suscrita una póliza de seguros de RC Aviación. Presentar al director del expediente y antes del inicio de los trabajos, la póliza de RC Aviación que tenga suscrita, en la que Aena, S.A. figure como asegurado adicional (siendo considerada tercero a todos los efectos).

El director del expediente deberá comprobar (y en su caso exigir) que esa póliza:

- ✓ Cumple con lo indicado en el presente anexo.
- ✓ Que mantenga su vigencia durante todo el período del contrato.
- ✓ Que esté garantizada la responsabilidad civil derivada de uso y/o circulación de vehículos y/o maquinaria en zona restringida.
- ✓ Que Aena, S.A. figure como asegurado adicional siendo considerada tercero a todos los efectos.

12. PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL PATRONAL

Póliza Responsabilidad Civil Patronal que garantice los daños personales ocasionados a los propios empleados del contratista en relación con la ejecución de los trabajos en aeropuertos, con un límite de indemnización mínimo de 150.000 € por víctima.

Aena, S.A. tendrán que figurar como asegurado adicional.

A efecto de lo anterior, el adjudicatario entregará a Aena un certificado de seguros en el que aparezcan, como mínimo, los siguientes datos:

- ✓ Numero y título del expediente
- ✓ Efecto y vencimiento de la póliza

- ✓ Riesgos cubiertos
- ✓ Límites de indemnización
- ✓ Franquicias aplicables.

13. CLÁUSULA DE MEDIOS MATERIALES PARA EXPEDIENTES DE SERVICIOS

Cuando el objeto del contrato se preste en dependencias de Aena, S.A., con local a favor del Adjudicatario:

LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El lugar de la prestación del servicio será en las dependencias de Aena, S.A..

CLÁUSULA DE MEDIOS MATERIALES

- Locales

Caso 1: Si la adjudicataria va a hacer uso de locales de Aena, S.A., y el precio a abonar por la adjudicataria, en concepto de utilización del local necesario para la prestación del servicio, NO estuviera deducido del importe de la licitación:

Aena, S.A. alquilará a la adjudicataria un local (ver cláusula correspondiente del PPT), que se estima suficiente para cubrir sus necesidades (oficina, vestuario, almacén, taller, etc.) de cara a la prestación del servicio contratado, cuyo coste se deducirá de las certificaciones mensuales.

El equipamiento interior de los locales alquilados a la empresa adjudicataria será totalmente a cargo de la misma, así como cualquier reforma o modificación de los locales para su adaptación al uso, incluso las necesarias para cumplir las exigencias de la Legislación Laboral vigente y la Normativa de Seguridad y Salud Laboral que resultasen aplicables a los medios humanos de la empresa adjudicataria, con motivo o derivados de la relación contractual que se establezca para la ejecución de este expediente. Dichas reformas deberán ser autorizadas previamente por **Aena, S.A.**

Al final del periodo de vigencia del contrato, los locales serán devueltos a **Aena, S.A.** en perfecto estado de uso, resultando en beneficio de los mismos cualquier reforma o mejora efectuada de acuerdo a los párrafos anteriores, sin que pueda ser reclamada cantidad alguna a **Aena, S.A.** por dichos conceptos. Cuando así se indique al Adjudicatario, por **Aena, S.A.**, aquél devolverá los locales en la situación inicial en que los recibió.

Si a la finalización del contrato los locales no estuviesen en perfecto estado de conservación y limpieza, **Aena, S.A.**, se reserva el derecho de realizar por su cuenta los trabajos necesarios, siendo imputable su coste al Adjudicatario, al margen de las sanciones que procedan.

Asimismo, y durante todo el periodo de la duración del contrato, **Aena, S.A.** se reserva el derecho de traslado o desalojo de los locales concedidos, sin que le Adjudicatario tenga derecho a ningún tipo de indemnización.

Los locales asignados ya sean para oficina, vestuario, almacén, taller, etc., se utilizarán sólo y exclusivamente para las actividades relacionadas con la prestación del servicio contratado, incluido, si procede, el almacenamiento de repuestos y consumibles.

En el caso de que el Adjudicatario solicitara disponer de mayor espacio, **Aena, S.A.** facilitará, dentro de la disponibilidad que al efecto exista, los locales necesarios, repercutiendo el coste de dicho incremento de superficie al Adjudicatario.

Si **Aena, S.A.** no dispusiera de los locales necesarios para atender las necesidades de mayor espacio demandadas por el Adjudicatario, podrá facilitar a dicha empresa una superficie en el recinto aeroportuario, siendo por cuenta de ese Adjudicatario el valor del módulo prefabricado autorizado, así como todas las instalaciones, acometidas necesarias y demás gastos.

Los gastos de agua, electricidad, teléfono, correspondientes a los locales utilizados por el Adjudicatario, serán a su cargo.

Aena, S.A. estará libre de cualquier responsabilidad en cuanto a robo, deterioro, rotura o cualquier otro perjuicio que pudiera sufrir el material almacenado en dichos locales, de cuya custodia será único responsable la Empresa Adjudicataria.

- **Comunicaciones**

Los servicios de comunicaciones comprenden la facilitación de la instalación de líneas de enlace y sistemas de interconexión, alquiler de equipos de comunicaciones, líneas de enlace de señal de vídeo y otros servicios a petición del usuario, cuyos precios están previstos en las tarifas públicas de **Aena, S.A.**

- **MEDIOS INFORMÁTICOS NECESARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Los medios informáticos necesarios para la prestación del servicio, por necesidad de autenticación en el dominio de **Aena, S.A.**, la necesaria configuración de seguridad para acceso a la red, seguridad antivirus, por la imposibilidad de adaptar la infraestructura a las configuraciones de los equipos de las empresas externas y por la responsabilidad de única del servicio, serán aportados por **Aena, S.A.** Las condiciones bajo las que se prestarán los servicios de informática están expresadas en el documento "Norma DSI para el uso de las herramientas y medios de microinformáticas y servidores de red".

El resumen de los servicios incluidos en la citada Norma son los siguientes:

- Soporte técnico informático vía telefónica e "in situ".
- Cuenta de correo electrónico
- Acceso a recursos de servidores
- Uso de periféricos en modo compartido (impresoras, escáner, plotters) utilizando dispositivos ya existentes.
- Licencias de software de paquetes de Ofimática y herramientas homologadas en **Aena, S.A.**

- Antivirus.
- Toma red de datos.

- **Coste de los suministros**

Los importes por alquiler de los servicios informáticos son los siguientes:

- Puesto PC estándar: 150 €/mes
- Puesto PC Tecnologías de la Información: 155 €/mes
- Puesto PC gráfico (monitor de 20"): 183 €/mes (incluye uso de Autocad).
- Puesto PC Altas Prestaciones: 187 €/mes
- Puesto PC Portátil: 168 €/mes
- Puesto PC Portátil +Dock + Monitor: 171 €/mes
- Puesto PC Portátil +Dock + Monitor gráfico (20"): 193 €/mes

Los costes relativos al alquiler de los servicios informáticos serán deducidos en las certificaciones del presente expediente.

- **Revisión de precios**

Todos los precios fijados corresponden al año 2013. Solamente se incrementarán anualmente con el IPC general, publicado por el INE, en el caso de que se produzca una revisión al alza de precios del presupuesto de adjudicación.

En caso contrario, se mantendrán fijos durante tres anualidades, revisándose entonces, con un incremento o decremento si existiese una variación superior al 5% de los precios unitarios respecto a los precios originales que figuran en el PPT.

- **Liquidación del expediente**

El importe total deducido en las certificaciones parciales, por los conceptos de suministros de suministros de agua y electricidad, y los de los servicios informáticos, no podrá ser utilizado para abonar otras partidas previstas y por tanto, será un importe en negativo en la correspondiente liquidación del expediente.

Autor del Pliego



Javier Hurtado Abenza
Jefe de Departamento de Seguridad Privada

Visto Bueno



José Luis Nieto Garrido
Jefe de División de Seguridad Operativa

D, José Luis Nieto Garrido, Jefe de División de Seguridad Operativa.

CERTIFICA

Que las prescripciones técnicas utilizadas en la redacción del expediente “*SERVICIO DE SEGURIDAD EN LOS AEROPUERTOS DE AENA*”, han sido definidas con arreglo a las indicaciones realizadas por el Gabinete Jurídico Laboral en su informe 762/17.

En Madrid, a 30 de noviembre de 2017

Fdo:

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'J. Nieto', written over a vertical line.

7



A DIRECCIÓN DE OPERACIONES, SEGURIDAD Y SERVICIOS.
DIVISIÓN DE SEGURIDAD OPERATIVA

De ANA I. HERAS SANCHO
JEFA DE LA DIVISIÓN DE ASESORAMIENTO JURÍDICO Y RELACIONES LABORALES

Asunto INFORME PPT: "SERVICIO DE SEGURIDAD EN LOS AEROPUERTOS DE AENA"

Nº 762/17 Fecha 30/11/17 Iniciales GJL

En contestación con el correo electrónico, por el que se solicita informe del pliego de prescripciones técnicas del expediente titulado "SERVICIO DE SEGURIDAD EN LOS AEROPUERTOS DE AENA" te comunico que el mismo se considera correcto, si bien deberían incluirse las siguientes modificaciones:

1. CLÁUSULA 8 (DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN DEL EXPEDIENTE)

- **La redacción de esta cláusula** (página 13) debería sustituirse por la versión actualizada de la CLÁUSULA DE DIRECCIÓN DEL SERVICIO en la dirección de la intranet, http://juno.aena.es/portal/rrhh/paginas/normativa_interna_pliegos.aspx
- **La redacción de las cláusulas cuarta a la octava** (página 13) debería eliminarse e incluirse en cláusula a aparte denominada "ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO"

2. CLÁUSULAS A INCLUIR

Conforme a la información facilitada el convenio colectivo de aplicación es el de Convenio Colectivo de Seguridad Privada

En el citado Convenio Colectivo, se prevé la subrogación, concretamente en el artículo 14.

Por tanto salvo, en el supuesto de que no esté recogida en el Pliego de Cláusulas

Particulares, debería incluirse la siguiente cláusula de, que se propone:

CLÁUSULA DE MEDIOS HUMANOS

“El adjudicatario se compromete a realizar la actividad, objeto del Pliego, con los medios humanos y materiales adecuados a tal fin.

La facultad de dirección, organización y control de los trabajadores corresponde a la empresa adjudicataria por disponer la misma de una titularidad independiente a la de Aena, S.A., así como de organización autónoma.

No obstante, el adjudicatario, con el fin de que no quede dañada la imagen de Aena, S.A., se compromete a adoptar todas aquellas medidas que considere necesarias para que su personal cumpla con los siguientes requisitos:

1. Utilizar la ropa de trabajo y/o uniformidad reglamentaria y mantenerla en perfecto estado de presentación; así como los distintivos de la empresa adjudicataria establecidos. *(si es que la prestación del servicio exigiera la utilización de uniforme)

2. Desempeñar sus funciones sujeto al cumplimiento de la normativa que regule los recintos aeroportuarios; resultando el adjudicatario el único y exclusivo responsable por las infracciones en que pueda incurrir dicho personal, siendo Aena, S.A. ajena a esta responsabilidad.

Respecto al personal, el adjudicatario se obliga expresamente a:

a) Realizar su actividad con una plantilla de trabajadores adecuada para el rendimiento óptimo y calidad del servicio. Respecto del personal del adjudicatario, adscrito a la actividad objeto de este pliego, una vez finalizada ésta o si la misma se resolviera antes de finalizar la vigencia pactada se estará a lo dispuesto en la legislación vigente y en los propios convenios colectivos que resulten de aplicación en materia de subrogación empresarial.

En ningún caso, el personal de la adjudicataria se incorporará a la plantilla de Aena, S.A., ni ésta se subrogará en las relaciones laborales existentes entre el adjudicatario y sus trabajadores; siendo Aena, S.A. totalmente ajena a las referidas relaciones laborales, así como a las eventuales responsabilidades que de las mismas pudieran derivarse, que el adjudicatario acepta expresamente serán de su cuenta y cargo. “

b) Aceptar todas las responsabilidades que se deriven de las relaciones que

pueda establecer con terceras personas, durante la vigencia de la asistencia técnica, para desarrollar el objeto de la misma, por lo que Aena, S.A. no se subrogará en dichas relaciones.

c) El personal del adjudicatario quedará sometido a las normas que sobre la seguridad, policía y régimen interior rijan en el Centro de trabajo.

d) Cumplimiento de toda la normativa aplicable a los trabajadores en materia de trabajo, empleo, Seguridad Social y prevención de riesgos laborales.”

Con la finalidad de garantizar que la contratación se ajuste a los principios de libertad de acceso a las licitaciones, publicidad y transparencia, se solicitó a la actual adjudicataria la información relativa al convenio colectivo que aplica y a los trabajadores adscritos al expediente objeto de esta licitación.

La actual adjudicataria informa de que el convenio colectivo de aplicación es el XX.

Sin entrar a prejuzgar, tanto si el convenio colectivo es el que corresponde aplicar, en virtud de la actividad, como si existe o no la obligación de subrogación, ni el alcance de la misma, en el Anexo XXX de este Pliego se incluye la información facilitada por dicha empresa, en relación con la plantilla que actualmente está adscrita al servicio.

No obstante, se informa de que los datos incluidos en este Anexo no tienen carácter contractual, ni Aena S.M.E., S.A se hace responsable de su veracidad.

Todo ello, sin perjuicio del cumplimiento por la actual empresa adjudicataria de las obligaciones que, en su caso, estuvieran establecidas en la normativa vigente que sea de aplicación a la relación laboral con sus trabajadores.”

Por su parte la redacción del citado Anexo debería referirse solo al personal de limpieza y debería ser la siguiente ser la siguiente:

“ANEXO XXX

Relación de personal de la empresa XXX que actualmente presta el servicio de XXXXXX en el Aeropuerto de XXXXX”.

Nº de Orden	Categoría	Tipo de contrato	Antigüedad	Jornada	Retribuciones por encima de Convenio Colectivo
-------------	-----------	------------------	------------	---------	--

Asimismo y también, en el supuesto de que no estén recogidas en el Pliego de Cláusulas Particulares, debería incluirse la siguiente cláusula, que se encuentra en la dirección de la intranet:

http://juno.aena.es/portal/rrhh/paginas/normativa_interna_pliegos.aspx

- CLÁUSULA DE COMPROBACIÓN ALTAS EN SEGURIDAD SOCIAL
- CLÁUSULA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
- CLÁUSULA DE HUELGA
- CLÁUSULA DE MEDIOS MATERIALES plasmando únicamente el supuesto que se ajuste al servicio: supuesto a), supuesto b) o supuesto c), eliminando en todo caso la explicación que se recoge en cada uno de los supuestos, explicaciones dirigidas únicamente al redactor del pliego, así como estableciendo el número de metros cuadrados de los locales, en su caso y sustituyendo en consecuencia, las "xx", recogidas para el modelo genérico.

LA JEFA DE LA DIVISIÓN DE ASESORAMIENTO JURÍDICO
Y RELACIONES LABORALES



Ana I. Heras Sancho