

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL “SERVICIO DE
SEGURIDAD EN AEROPUERTOS DE AENA DE MÁS DE 400.000 PASAJEROS”**

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	7
6	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	7
6.1	PLAN DE SERVICIO: PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS	8
6.1.1	<i>Plan de Información Diaria del Servicio</i>	<i>9</i>
6.1.2	<i>Ensayos de Aplicación de Procedimientos.....</i>	<i>9</i>
6.2	MEMORIA DE ACTIVIDAD MENSUAL: SUPERVISIÓN DE LOS INDICADORES DE CALIDAD Y CONTROL DE LA CERTIFICACIÓN	9
6.3	PLAN DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES (PGR).....	10
6.4	ÍNDICE DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO (IPS)	11
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 Trimestral de Formación.....</i>	<i>12</i>
7	DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN DEL EXPEDIENTE.....	13
8	SEGUIMIENTO DEL SERVICIO	13
9	OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO.....	14

10 FORMACIÓN DE LOS MEDIOS HUMANOS	16
11 INFORMACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL SERVICIO.....	17
12 RÉGIMEN PENALIZADOR APLICABLE EN RELACIÓN CON EL CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO	18
12.1 PROCESO PENALIZADOR.....	18
12.2 METODOLOGÍA DEL PROCESO PENALIZADOR.....	19
12.3 INCUMPLIMIENTOS FUERA DE LA METODOLOGÍA GENERAL	21
12.3.1 <i>No entrega del listado de subrogación e informe de formación.....</i>	<i>22</i>
12.3.2 <i>Falsedad y Medición incorrecta de los indicadores.....</i>	<i>22</i>
13 CERTIFICACIÓN	22
14.1 AEROPUERTOS CON CERTIFICACIÓN FIJO-VARIABLE.....	22
13.1.1 <i>Certificación Mensual.....</i>	<i>23</i>
13.1.2 <i>Valores para la Certificación Mensual (CM).....</i>	<i>25</i>
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	27
14.4 PARTIDA PARA LA GESTIÓN DEL COVID-19	28
14 AEROPUERTOS QUE COMPONEN EL EXPEDIENTE Y PRESUPUESTO	30
15 VISITA PREVIA A LA OFERTA	31
16 DURACIÓN DEL EXPEDIENTE	34
ANEXOS	
A. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS	
B. INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO	

1 OBJETO

Contratación del Servicio de Seguridad en Aeropuertos de la Red de Aena a empresas especializadas y legalmente constituidas, de forma que se dé respuesta por parte de Aena al Convenio de Colaboración firmado entre Aena y el Ministerio del Interior de cara al cumplimiento del Programa Nacional de Seguridad para la Aviación Civil.

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

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

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

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

2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

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

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

- Componente 2. Control de accesos y vigilancia de terminales e instalaciones:
 - Incluye la vigilancia y control de accesos a zonas para cuyo acceso se requiere identificación, pero no inspección, y que estén dentro del ámbito de aplicación de Aena 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.
 - En algunos aeropuertos se podrán realizar trabajos asociados a la integración y puesta a punto del equipamiento de seguridad relacionado con la nueva tecnología de inspección Standard-3. Se especificará en el Anexo A de cada aeropuerto.
- Componente 4. Patrullas Perimetrales:
 - Será objeto de este componente la realización de las patrullas perimetrales, atención a incidencias y a acontecimientos programados o no que tengan un impacto temporal sobre la seguridad del perímetro del aeropuerto, tales como notificaciones sobre el estado del vallado, etc.
- Componente 5. Centro de Control y Coordinación del servicio:
 - Será objeto de este componente la coordinación del conjunto de las actividades de Seguridad Aeroportuaria, e incluye principalmente la recepción y comunicación de incidencias con el apoyo de los sistemas de tele-vigilancia, tele-inspección y grabación del CCTV, así como la notificación al responsable de su subsanación.

2.1 Servicios a realizar

Aena 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.

En los aeropuertos de la modalidad Fijo-Variable, 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. En los aeropuertos de la modalidad Horas de Servicio la empresa no debe realizar ese ajuste, sino dar respuesta a la petición de la Dirección del Expediente respecto de los servicios y horarios solicitados.

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

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

2.2 Servicios extraordinarios y nuevos

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

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

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

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

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

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

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

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

6.1.1 Plan de Información Diaria del Servicio

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

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

6.1.2 Ensayos de Aplicación de Procedimientos

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

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

El SGC deberá garantizar que:

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

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

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

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

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

6.3 Plan de Gestión de Reclamaciones (PGR)

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

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

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

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

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

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

6.4 Índice de Percepción del Servicio (IPS)

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

Para ello en función de los resultados de las 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 el Departamento de Seguridad Privada de SS.CC., y siempre deberán ser distintas de las anteriores.

6.6 Auditoría anual del SGC

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

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

Este informe deberá ser elaborado y presentado, tanto al Director del Expediente como a los SSCC de Aena SME, S.A.

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 muy grave.

6.7 Plan de Formación

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

6.7.1 Informe Trimestral de Formación

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

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

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

El formato de Informe Trimestral de Formación se facilitará al adjudicatario del servicio por el Departamento de Seguridad Privada y Control de Calidad de los Servicios Centrales de Aena y coincidirá con el listado de subrogación de obligado envío y misma periodicidad.

7 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.

8 SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

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

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

En particular, y para facilitar el seguimiento y supervisión por Aena 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 auditoria.

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

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

9 OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

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

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

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

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

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

Trimestralmente (exceptuando el primer trimestre desde el inicio del contrato, es decir, la información se facilitará trimestralmente desde el segundo trimestre) el adjudicatario enviará al Departamento de Seguridad Privada de los SS.CC. de Aena un listado actualizado con la información relativa a los trabajadores de la empresa adjudicataria que presten servicio en los aeropuertos. Esta información debe ser al menos suficiente para la elaboración de una oferta (antigüedad, pluses, % de jornada, etc.) y para facilidad del adjudicatario Aena facilitará el formato en el que debe entregarla al inicio del expediente. En dicho informe se incluirá la información relativa al estado de la formación.

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

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

- Disponer de calzas en los filtros para el paso de los pasajeros y/o empleados.
- Disponer de carros portabandejas para los filtros.
- El correcto mantenimiento del mobiliario (mesas, sillas, armarios, etc.) de los distintos puntos de seguridad. Se revisarán al inicio del expediente el estado de los elementos que se ceden a la empresa adjudicataria, asumiendo ésta el coste de la reparación de los desperfectos causados o de la adquisición de otros elementos de similares características, que previamente habrán sido validados por el Director del Expediente.
- El correcto trato a los pasajeros, empleados y tripulaciones, así como a sus pertenencias, responsabilizándose de los desperfectos/pérdidas que se produzcan por negligencias, mala ejecución de los procedimientos en vigor y/o mal uso del equipamiento de seguridad.
- Presentación antes del día 10 del siguiente mes, junto con la memoria de actividad, contemplada en el sistema de gestión de la calidad, de un informe de seguimiento del material entregado por Aena SME, S.A para la ejecución correcta del servicio, tal como bolsas LAGS, adhesivos V, impresos control STEBS, etc.

- Asimismo, asesorará permanentemente al Director del Expediente en materia de seguridad, entendida ésta en su concepto más amplio, mediante estudios, informes, evaluación de riesgos, propuestas, etc.
- A aceptar que la ubicación de los puntos de seguridad sea determinada por la Dirección del Expediente que, en cualquier caso, se encontrará dentro del recinto aeroportuario y/o terrenos de la propiedad de Aena (o gestionados por AENA SCAIRM si afecta a AIRM). 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.
- Se deberán adoptar las medidas anti COVID que en todo momento durante la vigencia de este expediente marquen las Autoridades Sanitarias o los órganos competentes (Aesa, EASA, etc.).

10 FORMACIÓN DE LOS MEDIOS HUMANOS

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

El objetivo de la formación es garantizar que los medios humanos adscritos al servicio cuentan con la formación necesaria para la prestación del mismo, lo cual deberá justificar ante la Dirección

del Expediente mediante el Informe Mensual de Formación del SGC, pudiéndose solicitar información adicional tal como certificados, contenidos, etc., que acredite de forma efectiva este compromiso de formación.

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

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

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

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

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

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

11 INFORMACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL SERVICIO

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

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

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

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

12 RÉGIMEN PENALIZADOR APLICABLE EN RELACIÓN CON EL CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO

Aena 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 (sobre la certificación del mes en que sucedieron los hechos) en función de cuál sea su calificación:

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

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

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

La propuesta de rescisión partirá del Director General de Aeropuertos 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 resolución del contrato, el adjudicatario se compromete a mantener la prestación del servicio con los niveles de servicio requeridos en el presente pliego por el tiempo necesario para que el Aeropuerto pueda realizar la contratación del servicio.

12.1 Proceso penalizador

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

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

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

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

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

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

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

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

12.2 Metodología del proceso penalizador

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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 %			

12.3 Incumplimientos fuera de la metodología general

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

- Medición incorrecta del nivel de servicio.
- Descubiertos en la prestación de servicios.
- Incumplimiento injustificado de los plazos de entrega de información a Aena 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.

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

12.3.1 No entrega del listado de subrogación e informe de formación

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

Para ello, el Departamento de Seguridad Privada de los SSCC de Aena informará de la no entrega de la información por parte de la empresa adjudicataria y por lo tanto de la imposición de la penalización, tanto a los aeropuertos afectados como a la Dirección de Contratación para que realice los trámites oportunos.

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

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

12.3.2 Falsedad y Medición incorrecta de los indicadores

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

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

En el caso de que dicha 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.

13 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; Gestión COVID-19.

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.

Del mismo modo, este presupuesto total debe considerarse como una estimación de gasto para la operativa prevista, la cual podría variar a lo largo de la vida del expediente, no existiendo compromiso por parte de Aena de un mínimo de gasto.

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

13.1.1 Certificación Mensual

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

$$CM = PF + PV + SEyTR + CC + GC-19$$

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

GC-19: Gestión COVID-19

Se desarrolla a continuación el cálculo de cada uno de las partes (el GC-19 se detalla en el punto 14.4 al ser común a todas las modalidades de certificación).

a. Cálculo de la Parte fija (PF)

Esta partida está compuesta por una serie de unidades, que corresponden a un servicio determinado (recursos y horario) dentro del aeropuerto. La suma del coste de cada una de estas unidades forma la Parte Fija del contrato.

Esta partida se podrá variar, desactivando las unidades que no sean operativamente necesarias, en función de las necesidades reales del aeropuerto, certificándose las unidades que queden activas.

El importe de la Parte fija (PF) a certificar mensualmente, 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) para cada una de las partidas activas durante ese mes.

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 -10% 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.

13.1.2 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 decrementa) 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.

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 y Gestión COVID-19.

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

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

$$CM = GH + CC + GC-19$$

donde: GH= Gasto Horario de prestación del servicio

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

GC-19: Gestión COVID-19

Se desarrolla a continuación el cálculo de cada uno de las partes (el GC-19 se detalla en el punto 14.4 al ser común a todas las modalidades de certificación).

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: $CC_{\text{mes}} = (BM)_{\text{mes}} \cdot FCT_{\text{mes}}$

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 y Gestión COVID-19.

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

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

- El Gasto de prestación del Servicio (GH).
- El Nivel de Servicio (INS).
- GC-19: Gestión COVID-19 (se detalla en el punto 14.4 al ser común a todas las modalidades de certificación)

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: $CM_{\text{mes 1 al 11}} = GH_{\text{mes 1 al 11}} + GC-19$

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

b. Nivel de Servicio

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Corrección por INS = 0

14.4 PARTIDA PARA LA GESTIÓN DEL COVID-19

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

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

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

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

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

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

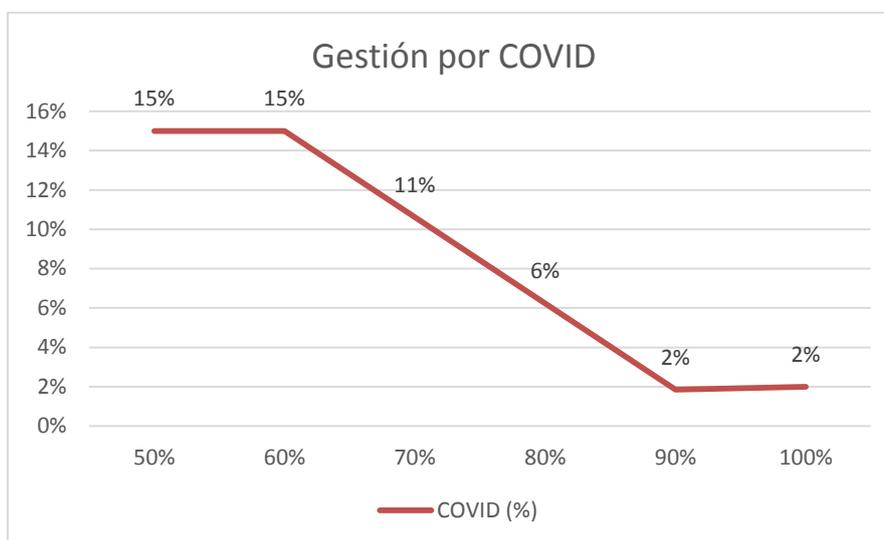
- Una sub-partida con importe fijo y máximo, de donde mensualmente y durante un máximo de 12 meses se certificarán las patrullas y servicios de control de accesos solicitados por la Dirección del Expediente.
- Una sub-partida de importe variable y proporcional al servicio solicitado, por la cual, debido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

La última sub-partida:

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

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

De forma gráfica, la aplicación de la partida para la gestión del COVID-19 sería la siguiente:



14 AEROPUERTOS QUE COMPONEN EL EXPEDIENTE Y PRESUPUESTO

Este expediente está formado por el servicio de seguridad de 22 aeropuertos, dividido en 26 lotes individuales, que se licitarán agrupados en 12 lotes de adjudicación (una empresa se adjudicará el lote de adjudicación completo, no pudiendo renunciar a ningún aeropuerto/servicio incluido en él):

AEROPUERTOS MÁS DE 400.000 PAX	2021			2022			TOTAL LICITACIÓN		
	SERVICIO DE SEGURIDAD Y COVID	Trabajos Std-3	TOTAL	SERVICIO SEGURIDAD	Trabajos Std-3	TOTAL	SERVICIO SEGURIDAD Y COVID	Trabajos Std-3	TOTAL
MADRID - PAX	25.627.330,85	0,00	25.627.330,85	31.250.152,11	0,00	31.250.152,11	56.877.482,96	0,00	56.877.482,96
MADRID - IEB	23.024.447,89	661.882,95	23.686.330,84	23.458.408,01	411.808,30	23.870.216,31	46.482.855,90	1.073.691,25	47.556.547,15
MADRID - CGA	1.174.693,90	0,00	1.174.693,90	1.380.074,62	0,00	1.380.074,62	2.554.768,52	0,00	2.554.768,52
MADRID - FAST-TRACK	2.590.252,42	0,00	2.590.252,42	3.690.906,19	0,00	3.690.906,19	6.281.158,61	0,00	6.281.158,61
TOTAL MAD	52.416.725,06	661.882,95	53.078.608,01	59.779.540,93	411.808,30	60.191.349,23	112.196.265,98	1.073.691,25	113.269.957,23
BARCELONA - IEB	11.129.696,49	890.106,92	12.019.803,41	12.676.214,83	520.330,77	13.196.545,60	23.805.911,32	1.410.437,69	25.216.349,01
BARCELONA - CGA	850.380,48	0,00	850.380,48	1.010.955,86	0,00	1.010.955,86	1.861.336,34	0,00	1.861.336,34
TOTAL BCN	11.980.076,97	890.106,92	12.870.183,89	13.687.170,69	520.330,77	14.207.501,46	25.667.247,66	1.410.437,69	27.077.685,35
FUERTEVENTURA	3.595.285,76	110.919,17	3.706.204,93	3.511.224,41	112.000,10	3.623.224,51	7.106.510,17	222.919,27	7.329.429,44
GRAN CANARIA	6.393.718,81	150.539,80	6.544.258,61	7.337.048,24	395.189,51	7.732.237,75	13.730.767,04	545.729,31	14.276.496,35
LANZAROTE	4.339.064,19	93.186,50	4.432.250,69	4.699.725,12	333.744,80	5.033.469,92	9.038.789,31	426.931,30	9.465.720,61
TOTAL LOTE CANARIAS ESTE	14.328.068,76	354.645,47	14.682.714,23	15.547.997,77	840.934,41	16.388.932,18	29.876.066,52	1.195.579,88	31.071.646,40
LA PALMA	1.487.472,81	0,00	1.487.472,81	1.420.257,91	29.697,69	1.449.955,60	2.907.730,72	29.697,69	2.937.428,41
TENERIFE NORTE	4.554.950,50	0,00	4.554.950,50	4.463.303,20	0,00	4.463.303,20	9.018.253,70	0,00	9.018.253,70
TENERIFE SUR	6.096.028,25	530.610,29	6.626.638,54	6.998.626,15	458.741,34	7.457.367,49	13.094.654,40	989.351,63	14.084.006,03
TOTAL LOTE CANARIAS OESTE	12.138.451,56	530.610,29	12.669.061,85	12.882.187,26	488.439,03	13.370.626,29	25.020.638,82	1.019.049,32	26.039.688,14
A CORUÑA	1.480.994,37	13.743,00	1.494.737,37	1.417.766,57	0,00	1.417.766,57	2.898.760,94	13.743,00	2.912.503,94
ASTURIAS	1.554.272,81	0,00	1.554.272,81	1.487.972,61	24.381,46	1.512.354,07	3.042.245,42	24.381,46	3.066.626,88
BILBAO	4.972.209,68	0,00	4.972.209,68	5.378.623,20	99.771,07	5.478.394,27	10.350.832,88	99.771,07	10.450.603,95
SANTANDER	1.050.721,17	0,00	1.050.721,17	992.149,71	0,00	992.149,71	2.042.870,88	0,00	2.042.870,88
SANTIAGO	2.196.910,82	0,00	2.196.910,82	2.127.319,62	0,00	2.127.319,62	4.324.230,44	0,00	4.324.230,44
VIGO	1.248.227,42	0,00	1.248.227,42	1.351.544,75	36.626,84	1.388.171,59	2.599.772,17	36.626,84	2.636.399,01
TOTAL LOTE NORTE	12.503.336,27	13.743,00	12.517.079,27	12.755.376,46	160.779,37	12.916.155,83	25.258.712,73	174.522,37	25.433.235,10
GIRONA	2.007.468,06	126.319,88	2.133.787,94	2.175.378,15	0,00	2.175.378,15	4.182.846,21	126.319,88	4.309.166,09
REUS	1.301.853,10	0,00	1.301.853,10	1.409.653,02	0,00	1.409.653,02	2.711.506,12	0,00	2.711.506,12
VALENCIA	5.810.918,01	0,00	5.810.918,01	6.671.474,27	270.557,05	6.942.031,32	12.482.392,28	270.557,05	12.752.949,33
ZARAGOZA	988.383,93	6.919,25	995.303,18	925.102,33	266.517,16	1.191.619,49	1.913.486,26	273.436,41	2.186.922,67
TOTAL LOTE NORESTE	10.108.623,10	133.239,13	10.241.862,23	11.181.607,77	537.074,21	11.718.681,98	21.290.230,87	670.313,34	21.960.544,21
FGL GRANADA-JAEN	1.369.174,68	0,00	1.369.174,68	1.302.269,98	0,00	1.302.269,98	2.671.444,66	0,00	2.671.444,66
MÁLAGA-COSTA DEL SOL	12.033.500,37	422.822,59	12.456.322,96	13.815.528,11	610.668,07	14.426.196,18	25.849.028,47	1.033.490,66	26.882.519,13
TOTAL LOTE ANDALUCÍA ESTE	13.402.675,05	422.822,59	13.825.497,64	15.117.798,09	610.668,07	15.728.466,16	28.520.473,13	1.033.490,66	29.553.963,79
JEREZ DE LA FRONTERA	1.397.206,16	0,00	1.397.206,16	1.332.925,66	21.708,88	1.354.634,54	2.730.131,82	21.708,88	2.751.840,70
SEVILLA	4.129.151,44	135.284,85	4.264.436,29	4.473.508,29	66.100,32	4.539.608,61	8.602.659,73	201.385,17	8.804.044,90
TOTAL LOTE ANDALUCÍA OESTE	5.526.357,60	135.284,85	5.661.642,45	5.806.433,95	87.809,20	5.894.243,15	11.332.791,55	223.094,05	11.555.885,60
AEROPUERTOS >400.000 PAX	132.404.314,36	3.142.335,20	135.546.649,56	146.758.112,91	3.657.843,36	150.415.956,27	279.162.427,27	6.800.178,56	285.962.605,83

El presupuesto de licitación de este expediente es 285.962.605,83€ para los dos años de contrato.

15 VISITA PREVIA A LA OFERTA

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

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

- Relación valorada del servicio para el presupuesto de licitación, así como los precios unitarios de licitación.
- Indicadores de calidad en vigor en el aeropuerto, valores de referencia, así como elección de indicadores de cara al nuevo expediente.
- Necesidades y particularidades específicas del aeropuerto, así como indicaciones sobre las mejoras valorables para ese centro.
- Relación de medios humanos actuales con sus respectivas categorías, antigüedades y pluses
- Relación de medios técnicos asignados actualmente al servicio.
- Planos esquemáticos del aeropuerto.
- Datos históricos de pasajeros.

- Pasajeros por día tipo de la semana para cada mes del año, por filtro y por franjas horarias.
- Maletas por día tipo y franjas horarias.
- Nº de vehículos autorizados.

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

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

Para la visita de las instalaciones, desde el momento de la publicación de este expediente y un máximo de una semana después, se deberá contactar con 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
ASTURIAS	D. ÁNGEL ÁLVAREZ DOMÍNGUEZ	985 12 75 04	aadominguez@aena.es
BILBAO	D ^a . LEIRE ACHUTEGUI ROBLES	944 86 96 01	lachutegui@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	jhlhlozano@aena.es
FGL GRANADA-JAÉN	D. JACOB GARCÍA ALCARRIA	958 24 51 81	jgalcarria@aena.es
LA PALMA	D ^a . MARÍA ÁNGELES RODRÍGUEZ RIOJA	922 42 61 35	marrioja@aena.es
LANZAROTE	D. JOSÉ CARLOS CASTILLO FERNÁNDEZ	928 84 60 30	jccastillo@aena.es

AEROPUERTO	PERSONA DE CONTACTO	TELÉFONO	e-mail
MÁLAGA	D. CARLOS BRUNO LÁZARO	95 204 88 14	cbruno@aena.es
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 . SILVIA SÁNCHEZ TRUJILLO	922 63 58 90	sstrujillo@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
FUERTEVENTURA	D. ALEJANDRO OBRERO BARCENA	928 860 629	aobrero@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

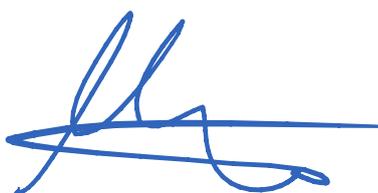
16 DURACIÓN DEL EXPEDIENTE

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

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

Madrid, a 20 de Agosto de 2020

EL AUTOR DEL PLIEGO



Javier Hurtado Abenza

EL JEFE DE LA DIVISIÓN
DE SEGURIDAD OPERATIVA

Conforme:

José Luis Nieto Garrido