

ANEXO IV

METODOLOGÍA DE MEDICIÓN DE LOS NIVELES DE CALIDAD

La valoración de la calidad del servicio prestado por la empresa adjudicataria en cada aeropuerto se realizará a través de la medición de unos indicadores de calidad que conformarán un **ÍNDICE GENERAL DEL SERVICIO (IGS)**.

La Certificación Mensual Teórica (CMT) en cada aeropuerto se verá afectada por el (IGSc), que será el resultado de aplicar una fórmula que se define en este documento, basado en el **ÍNDICE GENERAL DEL SERVICIO (IGS)**.

El **ÍNDICE GENERAL DEL SERVICIO (IGS)** en cada aeropuerto se define como la suma de los siguientes indicadores de calidad:

$$\text{IGS} = \text{IC1} + \text{IC2} + \text{IC3} + \text{IC4} + \text{IC5}$$

1. IC1. Mantenimiento preventivo. 20 puntos.

Porcentaje de mantenimientos preventivos realizados dependiendo de si es crítico o no el activo o la actividad.

Los activos críticos se encuentran detallados en el “Anexo I – Descripción de instalaciones”. Se consideran críticas todas las actividades que haya que realizar a estos activos críticos, independientemente de la frecuencia de la actividad.

Para el resto de activos no críticos, se consideran actividades críticas aquellas que tengan una periodicidad trimestral, semestral, anual o superior.

Para este indicador se aplicarán los criterios descritos a continuación:

		VALOR IC1.1
		MANTENIMIENTOS CRÍTICOS
PORCENTAJE REALIZADO	[92-100] %	10
	[88-92] %	7
	[85-88] %	4
	[0-85] %	0

		VALOR IC1.2
		MANTENIMIENTOS NO CRÍTICOS
PORCENTAJE REALIZADO	[90-100] %	10
	[85-90] %	7
	[80-85] %	4
	[0-80] %	0

El indicador IC1 vendrá dado por la suma de la puntuación obtenida en los activos críticos y en los no críticos.

$$IC1 = (IC1.1) + (IC1.2)$$

2. IC2. Mantenimiento correctivo. 20 puntos.

Este indicador tiene por objeto evaluar la correcta realización de los mantenimientos correctivos o reparación de averías. Para ello, se determinará mensualmente el número de equipos que presentan 3 o más averías de la misma índole (clase de fallo y problema) en el transcurso de los últimos tres meses.

Quedan excluidas las incidencias que a criterio del Director del Expediente sean ajenas al servicio de mantenimiento tales como incidencias por mal uso de la instalación por terceros agentes, debidas a causas meteorológicas, por vandalismo, etc.

Se determinará el número de equipos que presentan 3 o más averías, considerando el mes actual y los dos meses anteriores (NE). Esta información se obtendrá de MAXIMO o de la aplicación donde se registren los servicios realizados a partir de las "Solicitudes de Servicio" u "Órdenes de Trabajo" en el estado "COMPLETADA" o equivalente en el período de certificación considerado.

Se aplicará el siguiente criterio:

Si NE menor o igual a 2, entonces IC2=20

Si NE igual a 3, entonces IC2=16

Si NE igual a 4, entonces IC2=12

Si NE igual o mayor que 5, entonces IC2=0

3. IC3. Tiempo de respuesta. 10 puntos.

Este indicador tiene por objeto evaluar el grado de cumplimiento del tiempo de respuesta solicitado en este PPT para atender incidencias en Tiempo Real dentro del horario establecido en el Anexo III "HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y TIEMPOS DE RESPUESTA" para cada aeropuerto.

Para los efectos de este indicador, se considera "Tiempo de Respuesta" para mantenimientos correctivos, el período que transcurre desde que se genera la OT en estado aprobado, hasta que el equipo de intervención se persona en el lugar de la incidencia, momento en que la OT cambia de estado pasando de estado aprobado a estado en progreso.

Mensualmente se determinará el número de avisos trasladados a la empresa adjudicataria en cada aeropuerto con un Tiempo de Respuesta Superior (TRS) al requerido en el PPT.

Esta información se obtendrá de MAXIMO o de la aplicación donde se registren los servicios realizados a partir de las "Solicitudes de Servicio" u "Órdenes de Trabajo" en el estado "COMPLETADA" o equivalente en el período de certificación considerado y para cada una de ellas se calculará el Tiempo de Respuesta mediante la diferencia entre la hora de llegada del equipo de intervención de la empresa adjudicataria al lugar donde ocurre la incidencia y la hora del aviso.

Se aplicará el siguiente criterio:

Si TRS% menor o igual al 5%, entonces IC3=10

Si TRS% menor o igual a 7% pero mayor a 5%, entonces IC3=8

Si TRS% menor o igual a 10% pero mayor a 7%, entonces IC3=4

Si TRS% mayor que 10%, entonces IC3=0

Los porcentajes se calcularán respecto del total de “Solicitudes de Servicio” u “Órdenes de Trabajo” de Mantenimiento Correctivo en el estado “COMPLETADA” o equivalente en el período considerado para la certificación.

Aena podrá establecer los mecanismos necesarios y adecuados que posibiliten la medición de esta variable de manera válida y fiable y/o realizar inspecciones aleatorias encaminadas a comprobar la veracidad de los datos presentados en los informes de los servicios realizados aportados mensualmente por la empresa adjudicataria.

4. IC4. Tiempo de resolución. 25 puntos

Este indicador tiene por objetivo evaluar el tiempo - duración de **la resolución de las incidencias ocurridas** en el mes, teniendo en cuenta que según lo enunciado en el PPT los mantenimientos correctivos deben realizarse en un tiempo inferior a 48 horas desde la comunicación de la incidencia.

Se mide mediante el tiempo de **resolución** que está reflejado en la OT.

Se aplicará el siguiente criterio:

Por cada OT relacionada con equipos críticos, que se superen estas 48 horas, se aplicarán las siguientes deducciones sobre los 25 puntos totales:

- Entre 48 h y 96 h, se minorarán 2 puntos
- Entre 96 h y una semana, se minorarán 4 puntos
- Superior a una semana, se minorarán 8 puntos

Por cada OT relacionada con equipos no críticos, que se superen estas 48 horas, se aplicarán las siguientes deducciones sobre los 25 puntos totales:

- Entre 48 h y una semana, se minorarán 2 puntos
- Superior a una semana, se minorarán 4 puntos

El Director del Expediente podrá dejar sin efecto estas minoraciones en caso de que la demora no fuese responsabilidad de la empresa adjudicataria, o concurrieran circunstancias especiales o ajenas al servicio.

El valor mínimo puede ser modificado en función de la oferta realizada por el licitador, según lo expresado en el Pliego de Cláusulas Particulares PCP.

5. IC5. Documentación y registro de actuaciones. 10 puntos.

Este indicador tiene por objeto evaluar el grado de documentación y registro de las actuaciones realizadas en el mes y se mide a través del número de “Solicitudes de Servicio” u “Órdenes de Trabajo” (OTS) completadas en MAXIMO en un tiempo superior a 3 días después de resuelta la incidencia o realizado el mantenimiento preventivo.

Por “completadas” se debe de entender que la Empresa Adjudicataria no sólo ha cambiado el estado de las “Solicitudes de Servicio” u “Órdenes de Trabajo” del estado “RESUELTA” o equivalente al estado “COMPLETADA” o equivalente, sino que ha cumplimentado los campos relevantes de las mismas como puede ser: tiempos de inicio y fin de la incidencia, tiempo de parada, mano de obra, materiales y repuestos etc., que sean requeridos por el Director del Expediente.

Se aplicará el siguiente criterio:

Si OTS% menor o igual al 2%, entonces IC5=10

Si OTS% menor o igual a 4% pero mayor a 2%, entonces IC5=7

Si OTS% menor o igual a 5% pero mayor a 4%, entonces IC5=5

Si OTS% mayor que 5%, entonces IC5=0

Los porcentajes se calcularán respecto del total mensual de “Solicitudes de Servicio” u “Órdenes de Trabajo” realizadas, es decir que el estado “RESUELTA” o equivalente se haya fijado en el período considerado para la certificación, Anexo V-PRESUPUESTO Y FORMA DE CERTIFICACIÓN.

Las “Solicitudes de Servicio” u “Órdenes de Trabajo” que a juicio del Director del Expediente hayan sido falsamente completadas computarán como “no completadas” a los efectos del IC5 sin menoscabo de posteriores penalizaciones o sanciones a que hubiera lugar. Aquellas OT’s completadas de manera errónea, atribuible a error humano, o bien por discrepancia de criterios entre la Empresa Adjudicataria y la Dirección del Expediente no computarán como “no completadas” a efectos del IC5.

6. IC6. Incumplimientos / No conformidades. 15 puntos.

Este indicador tiene por objeto valorar el número de incumplimientos y/o no conformidades relacionados con los aspectos que se detallan a continuación, y siempre que sean atribuibles a la empresa adjudicataria:

- No conformidad de cumplimiento legal debida a una tarea de mantenimiento no realizada por la adjudicataria o no evidenciada adecuadamente,
- Mala praxis en la ejecución del mantenimiento (preventivo o correctivo),
- Incumplimientos de un aspecto relacionado con la seguridad operacional y medioambiente,
- Demora o falsedad de la documentación requerida en el PPT.

Ningún incumplimiento y/o no conformidad. IC6=15

1 incumplimiento y/o no conformidad: IC6=13

2 incumplimientos y/o no conformidades: IC6=10

3 incumplimientos y/o no conformidades: IC6=7

4 incumplimientos y/o no conformidades: IC6=5

5 incumplimientos y/o no conformidades o más: IC6=0

La deducción de certificación producida por la aplicación del indicador IC6 se llevará a efectos el mes de detección de cada incumplimiento y/o no conformidad. Durante el plazo establecido por la Dirección del Expediente para la resolución de cada incumplimiento y/o no conformidad, no se aplicará deducción debido a dicho incumplimiento y/o no conformidad. Una vez transcurrido este plazo sin haber sido resuelto dicho incumplimiento y/o no conformidad, se aplicará la deducción por este incumplimiento y/o no conformidad durante todos los meses hasta su resolución.

En caso de que Aena incurra en infracciones debido al incumplimiento del alcance del presente contrato, y esto resulte en sanciones impuestas por la autoridad competente en cada caso, el adjudicatario deberá reembolsar dichas sanciones a AENA.

El ÍNDICE GENERAL DEL SERVICIO (IGS) en cada aeropuerto tendrá un valor mensual comprendido entre 0 y 100 puntos.

De esta manera, el cumplimiento del servicio en un aeropuerto se considerará del 100% cuando el total de los indicadores IC de ese aeropuerto hayan sido calificados con la puntuación máxima posible según lo descrito anteriormente.

En el caso de que el valor del IGS en un aeropuerto esté por debajo de 70, el adjudicatario estará obligado a elaborar un plan de acción para mejorar el cumplimiento del servicio en ese aeropuerto.

La no presentación de dicho plan de acción se considerará como un incumplimiento contractual GRAVE.

Aena se reserva el derecho a rescindir el contrato por incumplimiento del servicio, siguiendo los procedimientos descritos en el presente pliego, sin generar derecho alguno a indemnización a favor del prestatario cuando se cumpla al menos uno de los siguientes casos:

- Que el IGS en un aeropuerto sea inferior a 35 en un mes.
- Que el IGS en dos aeropuertos sea inferior a 50 en un mes.
- Que el IGS en tres aeropuertos sea inferior a 70 en un mes.
- Que durante 3 meses consecutivos o 4 no consecutivos a lo largo de un período de 12 meses, el IGS de un aeropuerto sea inferior a 80.
- Que, durante 6 meses no consecutivos a lo largo de un período de 12 meses, el IGS de un aeropuerto sea inferior a 85.

El indicador de servicio IGS comenzará a tener efectos para la certificación a partir del segundo mes desde el inicio de actividad en cada aeropuerto.