

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

***“SERVICIO DE SUPERVISIÓN DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL EN
EL AEROPUERTO DE PALMA DE MALLORCA”***

Contenido

<u>1.</u>	<u>OBJETO</u>	<u>3</u>
<u>2.</u>	<u>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....</u>	<u>3</u>
<u>2.1-</u>	<u>SERVICIOS A REALIZAR.....</u>	<u>4</u>
<u>3.</u>	<u>PLAZO DE EJECUCIÓN.....</u>	<u>8</u>
<u>4.</u>	<u>OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO.....</u>	<u>8</u>
<u>4.1</u>	<u>INCOMPATIBILIDADES.....</u>	<u>8</u>
<u>5.</u>	<u>CALIDAD</u>	<u>9</u>
<u>5.1</u>	<u>SUPERVISIÓN DEL SERVICIO.....</u>	<u>9</u>
<u>5.2</u>	<u>AJUSTE DE LA CERTIFICACIÓN</u>	<u>9</u>
<u>6.</u>	<u>PRESUPUESTO Y ABONOS AL ADJUDICATARIO</u>	<u>10</u>
<u>7.</u>	<u>INTERPRETACIÓN DEL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS</u>	<u>11</u>
<u>ANEXO 1: DEFINICIÓN DE LAS ACTIVIDADES A REALIZAR PARA CADA UNO DE LOS CONTROLES DESCRITOS EN EL PUNTO 2.1.2 APARTADO 1 DEL PRESENTE PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.....</u>		<u>12</u>
<u>ANEXO 2. DEFINICION DE LAS ACTIVIDADES A REALIZAR PARA CADA UNO DE LOS CONTROLES DESCRITOS EN EL PUNTO 2.1.2 APARTADOS 2 Y 3 DEL PRESENTE PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS</u>		<u>18</u>

1. OBJETO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) tiene por objeto enumerar y establecer las condiciones y criterios técnicos que debe llevar a cabo la empresa adjudicataria dentro del presente Contrato para la realización del “Servicio de supervisión de la actividad comercial en el Aeropuerto de Palma de Mallorca” consistente en garantizar la correcta supervisión de los estándares de calidad que en todo momento establezca Aena S.M.E., S.A. para los arrendamientos comerciales.

Para ello, se dispondrá de una empresa especializada en este tipo de servicios, para cubrir las necesidades que se presenten y, en todo caso, aquellas relativas a garantizar una eficaz y eficiente gestión de las supervisiones de calidad en las áreas más abajo descritas en el presente Pliego.

El contrato tiene por objeto la contratación de todas las actividades que sean necesarias para asegurar la correcta ejecución de la prestación principal, aunque no estén expresamente contempladas en el presente Pliego y cuyo coste se entiende incluido en el precio de adjudicación.

La presentación de oferta supone la aceptación de todas las condiciones y prescripciones de los Pliegos, sin exclusión o reserva alguna.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El objetivo esencial de la contratación regulada por el presente Pliego es realizar un seguimiento y supervisión de la actividad realizada por los arrendatarios comerciales del Aeropuerto de Palma de Mallorca para garantizar los niveles de calidad establecidos por Aena S.M.E., S.A.

El servicio a realizar incluye diferentes supervisiones que se agrupan en función de los cuatro parámetros que se pretenden controlar:

- Administrativos: cumplimiento de las obligaciones recogidas en pliegos y contratos.
- Económicos: integridad de la información suministrada por el arrendatario a Aena S.M.E., S.A. (ventas, ingresos y servicios prestados).
- Inversiones: cumplimiento de inversiones comprometidas en las ofertas presentadas.
- Calidad: niveles de calidad de los establecimientos y la atención al cliente/pasajero.

Las supervisiones a realizar son las siguientes:

- a) Los controles corporativos establecidos por Aena S.M.E., S.A. (básicamente, en este momento los controles establecidos en CICO, así como los puntos débiles generados por los mismos, y en el futuro, aquellos otros que Aena S.M.E., S.A. pudiera establecer) que permiten asegurar la integridad de los ingresos comerciales, así como los niveles de calidad exigibles y los niveles de inversión en los locales comerciales a los que se han comprometido los arrendatarios.
- b) Las supervisiones complementarias establecidos por necesidades del servicio.

La supervisión y seguimiento que debe realizar la adjudicataria no se limita a recoger la información básica relativa a la actividad de los arrendatarios, sino que abarca el proceso completo:

- Trabajo de campo inicial que deberá ejecutarse según corresponda a la naturaleza de cada control, visitas in situ o utilización de webs para conseguir la información necesaria,

recopilación de información del propio arrendatario, utilización de programas ofimáticos, etc.

- Tratamiento posterior de la información a través de la confección de informes y la cumplimentación de formularios y registros.
- Remisión a los arrendatarios de las incidencias observadas tras la realización de las supervisiones y seguimiento de su subsanación.

Con carácter general, la empresa adjudicataria se compromete a tomar todas las medidas necesarias durante el periodo de vigencia del servicio, para cumplir con la ejecución del contrato con los parámetros de calidad definidos en el presente Pliego.

El servicio será presencial y se prestará en las dependencias del Aeropuerto de Palma de Mallorca.

2.1- SERVICIOS A REALIZAR

2.1.1. Líneas de negocio objeto de supervisión y seguimiento.

Los servicios de supervisión y seguimiento a realizar abarcan todas las líneas de negocio correspondientes a arrendamientos comerciales. Por tanto, el adjudicatario deberá realizar la supervisión y seguimiento integral de todas las actividades comerciales que se desarrollan en el Aeropuerto de Palma de Mallorca así como en el resto del recinto aeroportuario (zonas exteriores, zona de carga, etc...) y en aquellas que en el futuro se establezcan.

- Aparcamientos (aparcamiento de rotación, aparcamiento preferente, aparcamiento VIP, aparcamiento de larga estancia, aparcamiento Express, aparcamiento Express llegadas, aparcamientos de empleados, y otras modalidades de aparcamientos que pudieran existir)
- Restauración y cantinas
- Tiendas duty paid
- Tiendas duty free
- Alquiler de vehículos
- Servicios bancarios (oficinas bancarias, cajeros automáticos, oficinas de devolución de IVA, mostradores de cambio de moneda)
- Máquinas: máquinas vending (bebidas y sólidos, máquinas de plastificado de maletas, máquina de fotografías, máquinas de recarga de móviles, máquinas de internet, y otras modalidades que pudieran existir)
- Soportes y actividades publicitarias y promocionales, así como soportes corporativos de la imagen comercial del Aeropuerto
- Servicios de telecomunicaciones: telefonía fija, telefonía móvil y servicio wifi

- Salas Vips y servicios asociados (wellness, peluquería, spa, gimnasio, etc...)
- Centro de carga aérea
- Edificio Terminal de Aviación corporativa
- Actividades comerciales exteriores al Terminal (Gasolinera, arrendamientos, hangares y campas)
- Zonas logísticas asociadas a los arrendamientos comerciales (almacenes, vestuarios, pasillos comunes, etc...)
- Actividad inmobiliaria
- Aparcamientos

2.1.2. Actividades a realizar

Las actividades a realizar por la empresa adjudicataria se describen a continuación:

A) Controles de la actividad (en la actualidad, los controles de actividad que figuran en la aplicación CICO y en el futuro, aquellos otros que pudieran implementarse en sustitución de aquel que supongan una carga de trabajo similar para la adjudicataria):

- a) Controles administrativos:
 - *Control de seguros*
 - *Control de Plan de calidad*
 - *Control de informes exigidos al gestor del aparcamiento*
 - *Control de campañas publicitarias*
 - *Control de informes exigidos al gestor de salas*
 - *Control de afiliación y Alta a la Seguridad Social*

- b) Controles económicos:
 - *Control de arqueos de TPV/cajas*
 - *Control de cuadro de declaraciones de ventas*
 - *Control de facturación de ingresos*
 - *Control de la facturación de suministros/IBI*
 - *Control de la facturación de los arrendamientos*
 - *Control del Plan de Negocio de la oferta del arrendatario y seguimiento de ventas*
 - *Control de recaudación diaria de aparcamientos*
 - *Control de anulaciones de contratos de alquiler de vehículos*
 - *Control de conceptos excluidos de renta de alquiler de vehículos*
 - *Control de spread o margen de cambio de moneda*
 - *Control de recaudación diaria de salas en gestión*
 - *Control sobre aeronaves cuyos usuarios utilicen las instalaciones del FBO tanto de llegada como de salida.*
 - *Control de combustible para estaciones de servicio*
 - *Control sobre pasajeros que utilicen el filtro de seguridad de las instalaciones del FBO*

- c) Control de inversión:
 - *Control de justificación de las inversiones*

- d) Controles de calidad:
 - *Control de horarios*



- *Control de las reclamaciones*
- *Control de servicios de desengrase de las campanas extractoras de las cocinas*
- *Control de precios centro ciudad / Aparcamientos*
- *Control de servicios de desinsectación y desratización*
- *Control de parámetros básicos de calidad de locales / puntos de servicio*
- *Control de calidad percibida por clientes de Salas Vip*
- *Control de calidad percibida por clientes de aparcamientos*

Además de la realización de los controles CICO, se deberá realizar y gestionar el seguimiento de las incidencias detectadas en los mismos denominadas como "Puntos débiles" y "Planes de Subsanación".

La definición concreta de las actividades a realizar por la adjudicataria en cada uno de los controles corporativos establecidos por Aena S.M.E., S.A. figura en el Anexo 1 al presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

B) Supervisiones complementarias

- RETAIL

- a. Supervisión de precios de los puntos de restauración con respecto a establecimientos espejo del centro de ciudad.
- b. Supervisión de artículos autorizados en las tiendas duty paid, duty free y establecimientos de restauración.
- c. Supervisión de contadores en máquinas vending de bebidas y productos sólidos.
- d. Supervisión de inventario de la inversión comprometida.

- NEGOCIOS EN PROPIO: APARCAMIENTOS Y SALAS VIP

- e. Controles diarios de calidad de los servicios prestados en propio: Salas Vip y Aparcamientos.
- f. Control diario de limpieza de los aparcamientos y Salas Vip.
- g. Control de certificación de las Salas Vip.
- h. Control de certificación de los aparcamientos.
- i. Control de las frecuencias de paso de las lanzaderas del parking de larga estancia
- j. Control de la operatividad de los equipos y elementos del parking (barreras, cajeros, pago por móvil...), así como del estado de los mismos.
- k. Control de las prereservas comunicadas por las empresas no arrendatarias de rent a car.
- l. Auditoría mensual de ingresos en aparcamientos y Salas Vip para comprobación de cuadro de ingresos según tipología (efectivo, tarjeta...)
- m. Control de calidad del catering de las Salas Vip.
- n. Control mensual/trimestral del catering de las Salas Vip.
- o. Control de cumplimiento de marcas del catering de las Salas Vip.

- INMOBILIARIO Y SUMINISTROS

- p. Supervisión mensual de facturación de suministros/consumos.
- q. Auditoría de la base de datos de locales del aeropuerto. Anualmente se realizará una auditoría de la base de datos de locales del aeropuerto para asegurar su estado de actualización.
- r. Supervisión de tarifas de suministros.

- GLOBALES

- s. Supervisión de proceso integral de venta a través de mystery shoppers.
- t. Supervisión y seguimiento de cumplimiento de todos los requerimientos en materia de seguridad operacional (control PVSOs, realización de supervisiones de seguridad operacional, seguimiento de no conformidades, control de registros,...). Elaboración de BBDD para control de cumplimiento por parte de arrendatarios.

- u. Supervisión y seguimiento de cumplimiento de todos los requerimientos en materia de autoprotección (anexos firmados, elaboración y revisión de planes de autoprotección propios, difusión del plan de autoprotección del aeropuerto). Elaboración de BBDD para supervisión de cumplimiento por parte de arrendatarios.
- v. Informes de seguimiento de ventas diario, semanal, mensual y anual por línea de negocio.
- w. Informes de asignación de medios y afección a ventas.
- x. Informe diario de los controles realizados a las Salas Vip y aparcamientos.
- y. Informe diario de las supervisiones a arrendatarios.
- z. Informes a demanda.
- aa. Auditoría anual de controles SCIIF. Anualmente se ha de realizar una auditoría completa de al menos cada control SCIFF. Se acordará calendario con el director del expediente.
- bb. Supervisión de cumplimiento de contratos, según planificación por el director del expediente.
- cc. Controles ad hoc establecidos por la Dirección del Expediente.
- dd. Control de cumplimiento normativo PCI de arrendatarios comerciales.
- ee. Control de cumplimiento normativo de baja tensión de los arrendatarios comerciales.
- ff. Control de cumplimiento normativo de clima de los arrendatarios comerciales.
- gg. Seguimiento base de datos clima arrendatarios comerciales.
- hh. Seguimiento base de datos PCI arrendatarios comerciales.
- ii. Seguimiento base de datos baja tensión de arrendatarios comerciales.
- jj. Informe de devolución de avales de arrendatarios comerciales.
- kk. Control de operaciones y pasajeros diarios del FBO.
- ll. Seguimiento diario, semanal, mensual y anual de pasajeros por Módulos y puertas de embarque.
- mm. Informe de valoración de ofertas técnicas.
- nn. Informe final

La definición concreta de las actividades a realizar por la adjudicataria en cada uno de las supervisiones complementarias establecidas por el Aeropuerto figura en el Anexo 2 al presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

Las supervisiones a realizar por la adjudicataria son los que se detallan anteriormente y definen en los Anexos 1 y 2 del presente pliego. Se definen también informes a presentar a Aena S.M.E., S.A. por parte de la adjudicataria detallados en el Anexo 3 del presente pliego. No obstante, el Director del Expediente definirá las supervisiones definitivas a realizar por la adjudicataria al inicio del servicio y en sucesivas revisiones de los mismos.

2.1.3. Sistema de comunicación hacia Aena S.M.E., S.A.

En todo caso por parte del adjudicatario se pondrá en marcha y mantendrá operativo a lo largo de la duración del contrato un sistema de tratamiento de la información y puesta en conocimiento inmediata al Director del Expediente o persona en quien delegue o persona en quien determine sobre los datos recogidos y, especialmente, sobre aquellas irregularidades o faltas de calidad en las actividades de los arrendatarios que pudieran requerir una intervención inmediata del Director citado, a juicio de los responsables del servicio y en función de los compromisos que hayan aceptado contractualmente.

Asimismo y en aras de la eficiencia en la gestión de la información, se establece la obligatoriedad de que el adjudicatario vuelque la información obtenida (informes, etc....) en una carpeta compartida o sistema Sharepoint que será de uso restringido únicamente para aquellas personas autorizadas por el Director del Expediente.

En todo momento la adjudicataria pondrá en conocimiento de Aena S.M.E., S.A. las incidencias y resultados obtenidos así como toda comunicación realizada con otros arrendatarios.

2.1.4. Plan de inicio de la actividad.

Al objeto de garantizar que el servicio se inicia en la fecha prevista, todas las actividades de planificación, modelo de informes, identificación de los ítems relacionados con la calidad de las diferentes líneas de negocio, familiarización del personal y cualesquiera otros aspectos

que sean relevantes para que la puesta en marcha del servicio se realice de forma adecuada deberán ser tratados y consensuados previa a esa fecha. A estos efectos el adjudicatario deberá tener en cuenta en su oferta estos trabajos previos y contemplar su coste dentro de su business plan, sin que pueda reclamar cantidad económica alguna por este concepto a Aena S.M.E., S.A.

A este respecto el documento base que servirá para definir los diferentes aspectos que atañen al arranque del servicio será el Plan de inicio de la actividad que deberá presentar el adjudicatario en su oferta técnica. No obstante, este Plan deberá ser contrastado con el Director del Expediente a fin de consensuar su implementación y abordar sus posibles mejoras. Las partes se emplazan a reunirse para ello durante el mes anterior al inicio del expediente y celebrar cuantas reuniones sean precisas para que el servicio se desarrolle adecuadamente a partir del día de inicio del expediente.

2.1.5. Plan de aseguramiento de la calidad de la prestación del servicio.

El adjudicatario debe mantener un control de calidad interno del servicio ejecutado que alcance a todas las actividades desarrolladas en la prestación.

Para ello, dentro de su oferta técnica deberá aportar un procedimiento o plan de aseguramiento de la calidad en el que explicita las actividades de control que el adjudicatario va a poner en práctica y la metodología a aplicar para realizar dicho control, indicando la periodicidad en que va a reportar los resultados al Director del Expediente.

La información resultante del control de calidad interno de la adjudicataria se incluirá con los informes que forman parte de la prestación del servicio y en caso de detectarse incidencias, el adjudicatario estará obligado a implementar las acciones correctivas para subsanarlas.

2.2- HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio deberá prestarse como mínimo en horario de lunes a viernes de 08:00h a 17:00h con presencia física en el Aeropuerto, además la toma de datos/supervisiones podrán realizarse/solicitarse sin horario establecido, incluido fines de semanas y horarios nocturnos en función de las necesidades del servicio. Estos costes asociados a horarios nocturnos y días festivos, se consideran incluidos en el presupuesto.

3. PLAZO DE EJECUCIÓN

La duración del contrato de "SERVICIO DE SUPERVISIÓN DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL EN EL AEROPUERTO DE PALMA DE MALLORCA" será de DOS (2) AÑOS, contado a partir de la fecha indicada en el acta de inicio, que deberá a su vez ser firmada dentro de los TREINTA (30) días siguientes a la fecha de la firma del contrato.

El contrato será prorrogable año a año, hasta un máximo de DOS (2) prórrogas anuales, sin que se aplique revisión de precios por IPC.

4. LUGAR DEL SERVICIO

El servicio objeto del presente PPT se desarrollará en el recinto aeroportuario incluyendo lado aire del Aeropuerto de Palma de Mallorca, siendo todos los servicios de cumplimiento presencial en el Aeropuerto. También se podrán solicitar trabajos puntuales, del mismo alcance, en el Aeropuerto de Son Bonet.

5. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

5.1 INCOMPATIBILIDADES

El adjudicatario del presente expediente se comprometerá a no participar directa o indirectamente, financiera o técnicamente, sin previa autorización escrita de Aena S.M.E., S.A., en áreas de trabajo que entren en competencia directa con las actividades de Aena

S.M.E., S.A. o en conflicto con el objeto de la presente contratación.

6. CALIDAD

El servicio deberá ser prestado de acuerdo con los parámetros de calidad consignados en este pliego, valorándose por el procedimiento expuesto a continuación, o por otro incluido en los sistemas de calidad de la empresa adjudicataria, siempre y cuando se incluyeran al menos los controles, informes o factores correctores expuestos en esta cláusula.

6.1 SUPERVISIÓN DEL SERVICIO

El Director del Expediente será el responsable de la supervisión del servicio, quedando la empresa adjudicataria obligada a adoptar las medidas que se consideren necesarias, en función de los niveles de calidad del servicio. Asimismo, el adjudicatario se compromete a facilitar cualquier información indicada por el Director del Expediente, o persona en quien delegue, sobre el estado del servicio, en un plazo no superior a 24 horas.

El Director del Expediente, o persona en quien delegue, se encargará de realizar la supervisión de una serie de indicadores específicos del cumplimiento del servicio (**IES**), establecidos en los anexos del presente pliego. Los IES serán evaluados positiva o negativamente, en función de si el objeto de análisis cumple o no el indicador. De esta manera, se obtendrá un Indicador Global de Servicio (**IGS**) con el que se ajustará la certificación mensual.

Además de las supervisiones que pudieran realizarse, el Director del Expediente contará con los siguientes mecanismos para la supervisión del servicio:

- Supervisiones aleatorias o programadas, realizadas por empresas terceras contratadas a tal efecto.
- Análisis de los informes de servicio y demás documentación generada por el adjudicatario.
- Registro de deficiencias detectadas durante el mes.
- Análisis de los incidentes acontecidos en relación con la prestación del servicio.
- Supervisiones aleatorias realizadas por personal de Aena S.M.E., S.A.
- Revisión de cumplimiento de los controles que se registran en la herramienta CICO.

6.2 AJUSTE DE LA CERTIFICACIÓN

Cada certificación estándar (**CME**) se verá ajustada por el Indicador Global de Servicio (**IGS**) cuyo valor puede oscilar entre el 0 y el 1, obteniendo la correspondiente certificación mensual a abonar a la empresa adjudicataria, sin perjuicio de las penalizaciones previstas en el Anexo correspondiente.

Certificación mensual = Certificación mensual estándar (CME) * IGS

El valor del IGS se calculará según la siguiente tabla:

IGS mensual (=Nº IES efectuados / Nº total IES planificados)	IGS
$0,9 < \text{IGS mensual} \leq 1$	1
$0,75 \leq \text{IGS mensual} \leq 0,9$	0,9
$0,30 \leq \text{IGS mensual} < 0,75$	0,3
$\text{IGS mensual} < 0,30$	Será el % del IGS mensual

El IGS es el resultado de la evaluación de unos indicadores específicos de cumplimiento de servicio (IES).

$$\text{IGS}_{\text{mensual}} = \text{N}^{\circ} \text{ IES efectuados} / \text{N}^{\circ} \text{ total IES planificados}$$

Los IES planificados hacen referencia a todas las supervisiones/controles detalladas en los anexos 1,2 y 3 del presente pliego según la frecuencia que se indica para cada control.

El Director de Expediente valorará como 0 o 1 cada uno de los ítems o IES planificados, en caso de que se valore como 1, éste será contabilizado como IES evaluado positivamente a efectos de cálculo del IGS mensual. Para que el IES planificado se valore como 1, este deberá ser entregado en plazo y forma solicitadas por el Director del Expediente.

7. PRESUPUESTO Y ABONOS AL ADJUDICATARIO

El presupuesto total de licitación del contrato para los DOS (2) años de duración del contrato es de CIENTO CINCUENTA MIL EUROS (150.000€) IVA no incluido.

Meses	Certificación mensual	Importe total expediente
24	6.250€	150.000€

En el precio del contrato están incluidos todos los gastos en los que la empresa adjudicataria tenga que incurrir para realizar los controles exigidos en el presente pliego y los planificados por el director del expediente, como son los Servicios de Mystery Shopper, los cuales se tendrán que realizar cuando las necesidades del servicio lo requieran.

Se emitirán certificaciones mensuales al precio unitario ofertado, de acuerdo al nivel de calidad del servicio prestado, precio entrega de relación valorada y vº bº del Director del Expediente.

Para calcular el IGS mensual, se presentará como evidencia el informe resumen mensual, en el que se indique el total de controles solicitados y en qué estado se encuentra cada uno de ellos.

En caso de que la empresa alegue que algún incumplimiento no le es imputable, deberá presentar justificación por escrito al Director del Expediente, quien, tras valorarlo, podrá acordar no tenerlo en cuenta para el cálculo del indicador.

8. INTERPRETACIÓN DEL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

La Empresa Adjudicataria deberá conservar en todo momento una copia completa del presente documento que el Responsable del Expediente podrá consultar en todo momento.

La interpretación de los diferentes aspectos contemplados en el documento, corresponde siempre al Responsable del Expediente. En caso de dudas o contradicciones entre algunos puntos, prevalecerá su criterio.

En cualquier caso, la Empresa Adjudicataria no tomará a su favor cualquier error u omisión que pudiera existir en el documento.

Aeropuerto de Palma de Mallorca, 07 de junio de 2023

Visado por Jose Antonio Garcia Perez 07/06/2023 10:59:50 Visado por Jose Antonio Garcia Perez 07/06/2023
Clave de verificación: 1686128390651p Clave de verificación: 1686128390651p

José Antonio García Pérez
Director del Expediente

José Antonio García Pérez
Jefe División Comercial

ANEXO 1: DEFINICIÓN DE LAS ACTIVIDADES A REALIZAR PARA CADA UNO DE LOS CONTROLES DESCRITOS EN EL PUNTO 2.1.2 APARTADO 1 DEL PRESENTE PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.

CONTROLES ADMINISTRATIVOS (AD)

La adjudicataria realizará los controles que se describen a continuación que tienen como objetivo verificar el cumplimiento de las cláusulas de tipo administrativo recogidas en los pliegos y contratos firmados con los arrendatarios/gestores:

1. Control de seguros

Descripción: La adjudicataria realizará un seguimiento de la vigencia de las pólizas de seguro suscritas por todos los arrendatarios conforme a los requerimientos de los pliegos/contratos.

Frecuencia:

Anual (el seguimiento de la documentación es mensual)

2. Control del Plan de Calidad

Descripción: Para los arrendatarios que lo tengan establecido en el pliego, la adjudicataria realizará lo siguiente:

- Verificará que se ha entregado el Plan de Calidad, para el porcentaje de locales exigido en el Pliego.
- Revisará que la arrendataria haya cumplido con los compromisos asumidos en su Plan de Calidad.

Frecuencia:

Anual (diciembre)

3. Control de informes exigidos al Gestor de Aparcamientos

Descripción: La adjudicataria comprobará que se han presentado todos los informes con los requerimientos exigidos en el pliego/contrato en el periodo solicitado y en la fecha requerida (antes del día 1 del mes siguiente al mes objeto de la certificación salvo si este día fuese festivo o inhábil, que cumplirá si los registros se cuelgan en la carpeta compartida y en el sharepoint el día hábil siguiente). En cualquier caso deberán cumplir la fecha de entrega que indique la dirección del expediente de gestión del parking. Se comprobará tanto que los informes han sido entregados como que no presentan deficiencias.

Frecuencia:

Mensual.

4. Control de campañas publicitarias

Descripción: La adjudicataria deberá comprobar semanalmente que el Gestor Publicitario ha instalado las campañas que han sido previamente autorizadas por el Aeropuerto. Para ello deberá personarse in situ cada semana con una relación de campañas que le ha sido remitida por el Gestor Publicitario para verificar que están instaladas y que no existen campañas que no tengan soporte contractual.

Frecuencia:

Trimestral (marzo, junio, septiembre y diciembre) con seguimiento mensual de campañas.

5. Control de informes exigidos al Gestor de Salas

Descripción: La adjudicataria comprobará que se han presentado los informes exigidos en el pliego/contrato en el periodo solicitado y en la fecha requerida

Frecuencia:

La establecida para cada tipo de control.

6. Control de Afiliación y alta en Seguridad Social

Descripción: La adjudicataria comprobará bimestralmente que se ha presentado copia de los documentos de la seguridad social con la relación de empleados que figuren dados de alta (exigido en el pliego/contrato en el periodo solicitado y en la fecha requerida).

Frecuencia:

Semestral, con datos bimestrales.

CONTROLES ECONÓMICOS (EC)

La adjudicataria deberá realizar los siguientes controles:

1. Control de arqueos de TPV's/Caja.

Descripción: Verificación de que en los terminales punto de venta/cajas, el importe monetario líquido existente se corresponde con las ventas reales registradas en efectivo (ventas brutas).

Frecuencia:

Puntual, según las necesidades detectadas.

2. Control de cuadro de declaraciones de venta.

Descripción: La empresa adjudicataria deberá comprobar la siguiente información:

- Presentación en la fecha establecida de los informes mensuales de ventas que exijan los contratos.
- Control y cuadro de las declaraciones de ventas del arrendatario con la información recibida de otras fuentes.

Frecuencia:

- La establecida en función de cada línea de negocio:
- Trimestral: Loterías, Máquinas sin Savia y Publicidad
- Mensual: Resto de líneas de negocio

3. Control de facturación de ingresos.

Descripción: Comprobar que las ventas facturadas en SAP de aquellos arrendatarios que NO se

incluyen en el envío de facturación a través de SAVIA son las realmente generadas por el arrendatario. Comprobar la integridad de la facturación de las ventas que se envían a través de SAVIA.

Frecuencia:

Mensual

4. Control de la facturación de suministros/IBI

Objeto: Comprobar que los suministros facilitados a los arrendatarios se facturan. Controles de para los suministros de electricidad, agua, gas, IBI, voz y datos.

Frecuencia:

Anual (diciembre)

5. Control de la facturación de los arrendamientos

Descripción: la adjudicataria comprobará que los contratos de todos los locales/espacios del aeropuerto están actualizados.

Para ello, realizará una inspección visual de todos los locales/espacios dentro y fuera del terminal del aeropuerto, comprobando que los que no tienen contrato de arrendamiento están efectivamente desocupados.

Aquellos casos en los que sí tienen contrato, se deberá comprobar que los ocupa la empresa que figura en el contrato y se dedica a la actividad objeto del mismo.

El Director del Expediente establecerá el número de locales a controlar por parte de la adjudicataria en el periodo que determine.

Frecuencia:

Anual, con el alcance definido por el Director de Expediente.

6. Control Plan de Negocio de la oferta del arrendatario y seguimiento de ventas.

Descripción: Realizar un seguimiento de las expectativas de venta del arrendatario frente a las ventas reales, en el caso de que el pliego lo contemple.

Frecuencia:

Annual

7. Control de recaudación diaria de aparcamientos

Descripción: Verificar que la información suministrada por el Gestor de Aparcamientos referente a la recaudación diaria y a los informes presentados mensualmente coincide con el ingreso real que tiene el Área de Tesorería.

Frecuencia:

Mensual.

8. Control de anulaciones de contratos de Alquiler de Vehículos

Descripción: Detectar posibles anulaciones fraudulentos de contratos de alquiler de vehículos.

Frecuencia:

Trimestral (marzo/junio/septiembre/diciembre)

9. Control de conceptos excluidos de renta Alquiler de Vehículos

Descripción: Detectar declaraciones fraudulentas de conceptos exentos de renta.

Frecuencia:

Trimestral (marzo/junio/septiembre/diciembre)

10. Control de spread o margen de Cambio de Moneda

Descripción: Comprobar que el margen (comisión incluida) de cambio de moneda extranjera no supere los límites establecidos en el pliego/contrato, con respecto a los precios de referencia.

Frecuencia:

Mensual (como mínimo una vez en cada uno de los puntos de venta de cambio de moneda del Aeropuerto).

11. Control de recaudación diaria de salas en gestión

Descripción: Comprobar que la información suministrada por el Gestor de Salas referente a la recaudación diaria coincide con la información del Área de Tesorería.

Frecuencia:

Mensual.

12. Control sobre aeronaves cuyos usuarios utilicen las instalaciones del FBO tanto de llegada como de salida.

Descripción: comprobar que el/los arrendatarios/s del terminal de aviación ejecutiva FBO declara/n todas las aeronaves (o movimientos) cuyos ocupantes utilicen las instalaciones del FBO, tanto de llegada como de salida.

Frecuencia:

Mensual.

13. Control de combustible para Estaciones de Servicio

Descripción: Garantizar que la cantidad de combustible vendido y declarado por el arrendatario se corresponde con la cantidad comunicada al Ministerio de Industria, Energía y Turismo.

Frecuencia:

Anual (diciembre)

14. Control sobre pasajeros que utilicen el filtro de seguridad de las instalaciones del FBO

Descripción: Comprobar que el/los arrendatarios/s del FBO declara/n a todos los pasajeros (no se incluyen tripulaciones) que utilicen el filtro de seguridad de la terminal ejecutiva.

Frecuencia:

Trimestral

CONTROLES DE INVERSIÓN (IN)

La Adjudicataria controlará el cumplimiento de las cláusulas de los pliegos y contratos firmados con los arrendatarios/gestores referentes al cumplimiento de inversión comprometida en sus ofertas, mediante la realización de los controles siguientes:

1. Control de justificación de las inversiones

Descripción: Conocer el volumen de inversiones realmente ejecutado por parte del arrendatario. Comprobar el cumplimiento de las condiciones del pliego/contrato, de manera que pueda realizarse en todo momento un seguimiento de la diferencia entre la inversión

División Comercial

comprometida y la realmente ejecutada.

Frecuencia:

Mensual. Se mostrará en el control los contratos cuya fecha de justificación se encuentre dentro del periodo de lanzamiento.

CONTROLES DE CALIDAD (CA)

La adjudicataria verificará el cumplimiento de las cláusulas de los pliegos y contratos firmados con los arrendatarios/gestores, referentes a la calidad del servicio prestado por los mismos, mediante la realización de los controles siguientes:

1. Control de horarios

Descripción: Asegurar el cumplimiento de los horarios estipulados para cada local/superficie de restauración que defina la Dirección del Expediente.

Frecuencia:

Mensual.

2. Control de las reclamaciones

Descripción: Garantizar el derecho a reclamar de los consumidores y a ser respondidos en tiempo y forma, de acuerdo con la normativa de las Comunidades Autónomas competentes en materia de consumo, y en base a lo establecido en el pliego/contrato correspondiente.

Detectar y resolver las deficiencias detectadas en el servicio a través de las reclamaciones presentadas por los clientes de los establecimientos comerciales de los aeropuertos, con el fin de garantizar la calidad del servicio prestado por los arrendatarios/gestores.

Para ello, los locales/superficies dispondrán de hojas de reclamaciones a disposición de los consumidores y comunicarán a Aena las reclamaciones recibidas en el plazo estipulado.

Frecuencia:

- Semestral
(junio/diciembre)

3. Control de servicios de desengrase de las campanas extractoras de las cocinas

Descripción: Garantizar que los arrendatarios de restauración realizan los servicios de desengrase de las cocinas y equipos de trabajo que deben ser llevados a cabo, de acuerdo con el pliego o contrato o, de acuerdo con la normativa en vigor necesaria ante cualquier inspección de Sanidad.

El adjudicatario deberá realizar este control en todos aquellos contratos de restauración en los que este control esté recogido en su clausulado o en aquellos casos en que se exija por normativa estatal o autonómica.

Frecuencia:

Anual(diciembre)

4. Control de precios centro ciudad / Aparcamientos

Descripción: tener una comparativa entre precios de aparcamientos del Aeropuerto y precios del centro ciudad y/o precios y servicios de aparcamientos de la competencia.

Frecuencia:

- Mensual para aparcamientos cercanos al aeropuerto
- Anual para aparcamientos del centro ciudad

5. Control de servicios de desinsectación y desratización.

Descripción: Garantizar que se llevan a cabo los servicios de desinsectación y desratización de los locales, para que éstos dispongan y ofrezcan a sus usuarios todas las garantías sanitarias.

Frecuencia:
Anual (diciembre)

6. Control de parámetros básicos de calidad de los locales/puntos/soportes comerciales del Aeropuerto.

Descripción: Medir el correcto cumplimiento de los niveles mínimos de calidad exigibles a los arrendatarios/gestores en la prestación de su servicio.

Frecuencia:
Mensual.

7. Control de calidad percibida por clientes de Salas Vip

Descripción: Medir la calidad percibida en las Salas por los clientes.

Frecuencia:
Mensual

8. Control de calidad percibida por clientes de aparcamientos

Objeto: Medir la calidad percibida en los aparcamientos por los clientes.

Frecuencia:
Mensual

ANEXO 2. DEFINICION DE LAS ACTIVIDADES A REALIZAR PARA CADA UNO DE LOS CONTROLES DESCRITOS EN EL PUNTO 2.1.2 APARTADOS 2 Y 3 DEL PRESENTE PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS

CONTROLES COMPLEMENTARIOS ESTABLECIDOS POR EL AEROPUERTO DE PALMA DE MALLORCA

- RETAIL

1. Supervisión de precios de restauración

Descripción: Cotejar que los precios de los productos de los establecimientos cumplen con los precios máximos autorizados en el contrato.

Frecuencia:

A determinar por el Director del expediente

2. Supervisión de artículos autorizados en las tiendas duty paid, dutty free y establecimientos de restauración.

Descripción: Cotejar que los artículos que se venden en los establecimientos del aeropuerto se corresponden a los artículos autorizados en su contrato.

Frecuencia:

A determinar por el Director del expediente

3. Supervisión de inventario de la inversión comprometida

Descripción: Comprobar que la inversión comprometida que declara el arrendatario consta realmente en el local comercial.

Frecuencia:

A determinador por el Director del Expediente, en el momento que un arrendatario declare la inversión comprometida.

4. Supervisión de contadores en máquinas vending de bebidas y productos sólidos.

Descripción: Cubrir los riesgos derivados de una correcta lectura de los contadores de las máquinas vending de bebidas y sólidos del Aeropuerto.

Frecuencia:

Mensual (la totalidad de máquinas vending los meses de mayo, agosto y octubre y sólo lectura de 20 máquinas aleatorias los meses restantes del año).

- NEGOCIOS EN RPOPIO: APARCAMIENTOS Y SALAS VIP

1. Controles diarios de calidad de los servicios prestados en propio: Aparcamientos y

Salas Vip.

Descripción: Cotejar que se cumplen todos los parámetros de calidad exigidos en pliego.

Frecuencia:

Diaria

2. Control diario de limpieza y estado de los aparcamientos y Salas Vip.

Descripción:

Verificar que el grado de limpieza de las papeleras, equipos y superficie de todos los aparcamientos del Aeropuerto de Palma de Mallorca destinadas a aparcamiento, gestionadas por la división Comercial del aeropuerto, incluyendo las superficies de alquiler de vehículos, cumple con los estándares de calidad definidos en el ANS fijado con el gestor del servicio. También se tendrá que verificar el grado de limpieza de las instalaciones, papeleras, mobiliario, menaje y superficie de todas las Salas Vip del Aeropuerto.

Frecuencia:

Aparcamientos

Mensual (se alternarán los controles de forma aleatoria de forma que, a lo largo del mes, pueda cubrirse la totalidad de aparcamientos operativos). La frecuencia podrá variar a petición del Director del Expediente.

Salas Vip

Diario. La frecuencia podrá variar a petición del Director del expediente.

3. Control de certificación de las Salas Vip.

Descripción:

Realizar los controles necesarios en las salas Vip para poder realizar la certificación mensual.

Frecuencia:

La realización de los controles será diaria, debiendo realizarse los controles en franjas horarias diferentes y en fines de semana.

4. Control de certificación de los aparcamientos.

Descripción:

Controlar los índices de calidad necesarios para la certificación de los aparcamientos.

Frecuencia:

Mensual. La frecuencia podrá variar a petición de la dirección del expediente.

5. Control de las frecuencias de paso de las lanzaderas del parking de larga estancia.

Descripción:

Verificar que el tiempo de paso de las lanzaderas que prestan el servicio de traslado del parking de larga estancia a la terminal y viceversa cumple con los estándares de calidad definidos en el ANS fijado con el gestor del servicio.

Frecuencia:

Mensual (se alternarán los 10 controles de forma aleatoria de forma que, a lo largo del mes, pueda cubrirse la totalidad de puntos de entrega o recogida). La frecuencia podrá variar a petición de la dirección del expediente.

6. Control de la operatividad de los equipos y elementos del parking (barreras, cajeros, pago por móvil...), así como del buen estado de los mismos.

Descripción:

Verificar que los equipos y elementos de los aparcamientos están operativos, con un funcionamiento correcto y cumplen con los estándares de calidad definidos en el ANS fijado con el gestor del servicio.

Frecuencia:

Mensual. Se debe realizar una visita diaria hasta completar 30 visitas (una visita por día) durante el mes objeto de la certificación. Al menos durante la semana se debe realizar:

- 2 revisiones del edificio aparcamientos, y al menos una de las mismas en fin de semana.
- 1 revisión de aparcamiento VIP/Express + aparcamiento abonados F
- 1 revisión de los aparcamientos DROP OFF, desde la fecha en que se pongan operativas.
- 1 revisión de los aparcamientos de larga estancia
- 1 revisión de los aparcamientos de abonados

7. Supervisión de las prereservas de las empresas no arrendatarias de rent a car.

Descripción:

Cubrir los riesgos derivados de la captación de clientes dentro del Aeropuerto por parte de las empresas no arrendatarias de rent a car que están autorizadas a la entrega y recogida de clientes en los puntos habilitados a tal efecto por el Aeropuerto de Palma de Mallorca. Todo ello de acuerdo al vigente procedimiento CAVEN que regula la actividad que ejercen las empresas no arrendatarias de rent a car en el Aeropuerto.

Frecuencia:

3 supervisiones semanales, entre ellos al menos uno en fin de semana en horario diurno.

8. Auditoría mensual de ingresos en aparcamientos y Salas Vip para comprobación de cuadro de ingresos según tipología (efectivo, tarjeta...)

Descripción:

Supervisar la diferencia entre los ingresos reales y los ingresos declarados por las empresas gestoras de las Salas Vip y aparcamientos.

Frecuencia:

Mensual

- INMOBILIARIO Y SUMINISTROS

1. Supervisión mensual de facturación de suministros/consumos.

Descripción: Control de la facturación de suministros (renta, IBI, luz, agua, telecomunicaciones...) de todos los contratos comerciales activos.

Frecuencia:

Mensual

2. Auditoría de la base de datos del aeropuerto. Anualmente se realizará una auditoría de la base de datos de locales del aeropuerto para asegurar su estado de actualización.

Descripción: Mantener actualizada la Base de datos de locales del aeropuerto.

Frecuencia:

A determinar por el director del expediente.

- GLOBALES

1. Supervisión del proceso integral de venta mediante mystery shoppers.

Descripción:

Cubrir los riesgos derivados del proceso de venta, tanto a nivel de calidad como económicos. Este control aplica a las distintas líneas de negocio del aeropuerto.

Frecuencia:

Mensual (nº de mystery shoppers a definir por la Dirección del Expediente).

2. **Supervisión de cumplimiento de todos los requerimientos en materia de seguridad operacional (control PVSOs, realización de supervisiones de seguridad operacional, seguimiento de no conformidades, control de registros,...). Elaboración de BBDD para control de cumplimiento por parte de los arrendatarios.**

Descripción:

Colaborar en el cumplimiento de las obligaciones de los arrendatarios de la división Comercial, en materia de seguridad operacional, mediante las supervisiones programadas según el Sistema de Gestión de Seguridad Operacional del Aeropuerto (SGISO).

Frecuencia:

La frecuencia de las supervisiones viene marcada en cada caso por el sistema SGISO. La petición de la documentación previa relacionada con seguridad Operacional se debe hacer cada vez que un adjudicatario de la división Comercial firme un nuevo contrato o se renueven las condiciones de su servicio y éste afecte a la interferencia con el campo de vuelos.

3. **Supervisión de cumplimiento de todos los requerimientos en materia de autoprotección (anexos firmados, elaboración y revisión de planes de autoprotección propios, difusión del plan de autoprotección del aeropuerto). Elaboración de BBDD para control de cumplimiento por parte de los arrendatarios.**

Descripción:

Colaborar en el cumplimiento de las obligaciones de los arrendatarios de la división Comercial, en materia de autoprotección.

Frecuencia:

La frecuencia de las supervisiones vendrá marcada por la Dirección del expediente. La petición de la documentación relacionada con autoprotección se debe hacer cada vez que un adjudicatario de la división Comercial firme un nuevo contrato y realice obras en sus instalaciones.

4. Informes de seguimiento de ventas diario, mensual y anual.

Descripción: Disponer de la información de ventas de los arrendatarios comerciales, así como de los servicios prestados en propio. Para el informe mensual y anual, también se incluirán los datos de FBO, inmobiliario, suministros y otras explotaciones comerciales, así como cualquier otra actividad comercial determinada por el director del expediente.

Frecuencia:

Diario, Mensual y Anual

5. Informes de asignación de medios y afección a ventas.

Descripción: Disponer de un análisis exhaustivo del comportamiento de las ventas y la asignación de los pasajeros en las diferentes puertas de embarque. La información de las ventas será tanto de los arrendatarios comerciales, así como de los servicios prestados en propio y cualquier actividad comercial determinada por el director del expediente.

Frecuencia:

Semanal, mensual y anual.

6. Informe diario de los controles realizados a las Salas Vip y aparcamientos.

Descripción:

Realizar un informe de los controles realizados diariamente a los negocios en propio: Salas Vip y aparcamientos.

Frecuencia:

Diario.

7. Informe diario de supervisiones a arrendatarios.

Descripción: Realizar un informe de los controles realizados diariamente a los arrendatarios comerciales.

Frecuencia:

Diario.

8. Informes a demanda.

Descripción: Cubrir los riesgos derivados de situaciones para los que no se ha contemplado un informe específico.

Frecuencia:

A criterio del Director de Expediente.

9. Auditoria anual de controles SCIFF. Anualmente se ha de realizar una auditoría completa de al menos cada control SCIFF. Se acordará calendario con el director del expediente.

Descripción: Realizar controles a los controles SCIFF realizados por la División Comercial.

Frecuencia:

A determinar por la dirección del expediente.

10. Supervisión de cumplimiento de contratos, según planificación por el director del expediente.

Descripción: Realizar controles a los contratos comerciales para comprobar el cumplimiento de los mismos.

Frecuencia:

Mensual

11. Controles ad hoc establecidos por la Dirección del expediente.

Descripción: Cubrir los riesgos derivados de situaciones para los que no se ha contemplado un control específico.

Frecuencia:

A criterio del Director de Expediente.

12. Control de cumplimiento normativa PCI de arrendatarios comerciales

Descripción: Comprobar que los arrendatarios comerciales realizan las supervisiones de sus instalaciones de PCI como indica la normativa.

Frecuencia:

Según indica la normativa: quincenal, semestral, anual...

13. Control de cumplimiento normativo de baja tensión de los arrendatarios comerciales

Descripción: Comprobar que los arrendatarios comerciales realizan las supervisiones de sus instalaciones de baja tensión como indica la normativa.

Frecuencia:

Mensual

14. Control de cumplimiento normativo de clima de los arrendatarios comerciales

División Comercial

Descripción: Comprobar que los arrendatarios comerciales realizan las supervisiones de sus instalaciones de clima como indica la normativa.

Frecuencia:

Mensual

15. Seguimiento de la Base de Datos de Clima de los arrendatarios comerciales

Descripción: Disponer de la información actualizada de las instalaciones de Clima de los locales comerciales con el fin de llevar un control del mantenimiento de los mismos.

Frecuencia:

Mensual

16. Seguimiento de la Base de Datos de PCI de los arrendatarios comerciales

Descripción: Disponer de la información actualizada de las instalaciones de PCI de los locales comerciales con el fin de llevar un control del mantenimiento de los mismos.

Frecuencia:

Mensual

17. Seguimiento de la Base de Datos de Baja tensión de los arrendatarios comerciales

Descripción: Disponer de la información actualizada de las instalaciones de baja tensión de los locales comerciales con el fin de llevar un control del mantenimiento de los mismos.

Frecuencia:

Mensual

18. Informe de devolución de avales de arrendatarios comerciales

Descripción: Solicitar la documentación necesaria y comprobar los requisitos necesarios para tramitar la devolución de un aval a la finalización de un contrato comercial.

Frecuencia:

Puntual, a la finalización de cada contrato

19. Control de operaciones y pasajeros diarios del FBO

Descripción: Realizar un control de los pasajeros y operaciones del FBO con el fin de facturar los importes de seguridad correctamente.

Frecuencia:

Diaria, semanal, mensual...

20. Seguimiento diario, mensual y anual de pasajeros por Módulos, puertas de embarque y nacionalidades.

Descripción: Disponer de un análisis exhaustivo de la asignación de los pasajeros en las diferentes puertas de embarque, así como por nacionalidad.

Frecuencia:

Semanal, mensual y anual

21. Informe final

Descripción: Disponer de información estadística sobre los controles realizados a lo largo del año así como de las incidencias detectadas.

Frecuencia:

Anual (diciembre). El primer año de actividad, el informe abarcará desde la fecha de inicio de servicio hasta diciembre. El último año de actividad, el informe abarcará desde enero hasta la fecha de fin del servicio.

ANEXO 3: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS A AENA S.M.E., S.A.

Además de los controles que se detallan en los anexos 1 y 2 del presente pliego:

La adjudicataria deberá presentar informe diario de los controles realizados el día anterior. En caso de detectar incidencias en dichos controles, éstas deberán comunicarse inmediatamente al Director del Expediente y reflejarlas en el informe diario para poder subsanarlas cuanto antes, así como realizar seguimiento de las mismas.

A principios de mes la adjudicataria deberá entregar un resumen ejecutivo de todos los controles realizados durante el mes anterior y las incidencias detectadas.

Al finalizar el año, la adjudicataria presentará un informe final con la información estadística sobre los controles realizados a lo largo del año, así como de las incidencias detectadas según se detalla en el control 11 “Informe final” del Anexo 2 del pliego.