



El 7 de febrero acaba el plazo para que las empresas interesadas puedan licitar

Incrementar la calidad del servicio y mejorar la atención al pasajero, puntos clave para Aena en el concurso de la seguridad de 43 aeropuertos

- El pliego de condiciones recoge los principales objetivos del Plan de Excelencia en Filtros de Seguridad, diseñado por Aena para aumentar la percepción de la calidad por parte de los usuarios
- El importe de licitación supera los 60 millones de euros, de los que más de 56 corresponden a 26 aeropuertos con más de medio millón de pasajeros al año y casi cuatro a otros 17 que no alcanzan esa cifra

8 de enero de 2013

Aena ha sacado a concurso el servicio de seguridad en 43 aeropuertos de su red por 60 millones de euros. El periodo de adjudicación es de un año, prorrogable anualmente durante dos más previo acuerdo entre las partes, y el plazo para la presentación de ofertas por cualquiera de los 28 lotes en licitación, distribuidos en dos expedientes, se cierra el 7 de febrero.

Atendiendo a las directrices del Plan de Infraestructuras, Transporte y Vivienda (PITVI) elaborado por el Ministerio de Fomento y del propio Plan de Excelencia en Filtros de Seguridad desarrollado por Aena, los puntos clave de los pliegos de prescripciones técnicas publicados se centran en incrementar la calidad del servicio y mejorar la atención a los pasajeros y su percepción de la misma, poniendo un mayor énfasis en los diferentes servicios y procesos aeroportuarios de manera que se encuentre el mejor equilibrio entre la seguridad y la comodidad de los usuarios.

El adjudicatario deberá disponer y aplicar un **Sistema de Gestión de Calidad** (SGC) para la prestación del Servicio de Seguridad del Aeropuerto. Un aspecto relevante del SGC, que tendrá que ser auditado anualmente por una empresa independiente y ajena al control del

Esta información puede ser utilizada en parte o en su integridad sin necesidad de citar fuentes

Tel. 913 212 536 - 564 - 586 / 913 211 688 / 913 213 020 Fax 913 212 592

gabinetedeprensa@aena.es www.aena-aeropuertos.es

adjudicatario, será el de determinar la percepción que los usuarios del servicio tienen del mismo, debiéndose trabajar para conseguir que sea lo más alta posible. Para ello se realizarán una serie de encuestas de calidad a los usuarios del servicio de seguridad (tanto empleados como pasajeros) para valorar la percepción que los usuarios tienen del servicio y detectar posibles puntos de mejora.

Plan de Gestión de Reclamaciones

En esta misma línea de atención al pasajero, otro aspecto a reseñar es el Plan de Gestión de Reclamaciones que todos los adjudicatarios deberán presentar, y entre cuyos objetivos deberán contemplarse los de:

- Garantizar la tramitación del 100% de las reclamaciones recibidas en relación al servicio de seguridad.
- Garantizar la tramitación 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 presenten, realizando una labor de información y buen trato en cuanto el pasajero manifieste su disconformidad con el trato recibido.

Aena Aeropuertos firmó en noviembre un acuerdo de colaboración con representantes del sector para alentar y regular la colaboración con las compañías en todo lo referido al servicio de los filtros de seguridad y desarrollar de forma conjunta un programa para premiar al personal de las empresas de seguridad privada por su buen hacer, sus competencias y su profesionalidad en el desarrollo de sus funciones.

Fruto de este acuerdo, a lo largo del mes de diciembre se han entregado los primeros Premios a la Excelencia, que han recibido un total de diez vigilantes de otros tantos aeropuertos en reconocimiento a su destacado desempeño en aspectos como la atención al cliente, la resolución eficaz de quejas y reclamaciones, la capacidad de toma de decisiones en situaciones imprevistas o la colaboración con las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado.

Aeropuertos > 500.000 pax. / año		
Lotes a concurso		Importes máximos
Lote 1	A Coruña	870.000,00 €
Lote 2	Alicante	4.469.797,00 €
Lote 3	Almería	695.000,00 €
Lote 4	Asturias	889.637,90 €
Lote 5	Bilbao	1.458.454,66 €
Lote 6	FGL Granada-Jaén	715.195,96 €
Lote 7	Fuerteventura	1.670.000,00 €
Lote 8	Girona-Costa Brava	1.521.065,70 €
Lote 9	Gran Canaria	4.350.000,00 €
Lote 10	Ibiza	2.372.608,00 €
Lote 11	Jerez de la Frontera	850.000,00 €
Lote 12	La Palma	786.528,48 €
Lote 13	Lanzarote	2.772.119,99 €
Lote 14	Málaga-Costa del Sol	7.505.151,64 €
Lote 15	Menorca	1.386.000,00 €
Lote 16	Murcia	870.560,00 €
Lote 17	Palma de Mallorca	7.811.943,79 €
Lote 18	Reus	801.008,00 €
Lote 19	Santander	582.407,68 €
Lote 20	Santiago	1.154.000,00 €
Lote 21	Sevilla	2.060.000,00 €
Lote 22	Tenerife Norte	2.599.684,00 €
Lote 23	Tenerife Sur	3.612.851,61 €
Lote 24	Valencia	3.325.000,00 €
Lote 25	Vigo	840.000,00 €
Lote 26	Zaragoza	425.100,00 €
Total Exp. SEG 323/12		56.394.114,41 €
Aeropuertos < 500.000 pax. / año		
Lotes a concurso		Importes máximos
Lote 27	Albacete, Huesca, Logroño, Madrid-Cuatro Vientos, Pamplona, Sabadell, San Sebastián, Son Bonet y Vitoria	1.940.240,95 €
Lote 28	Badajoz, Córdoba, El Hierro, La Gomera, León, Melilla, Salamanca y Valladolid	1.923.833,49 €
Total Exp. SEG 324/12		3.864.074,44 €
Total		60.258.188,85 €