

Anexo III

Niveles de Calidad del Servicio

Anexo III. Niveles de Calidad del Servicio

Los indicadores representativos de la calidad del Servicio de Asistencia a PMR, así como los valores de referencia y umbrales para cada indicador serán, en cada instante de vigencia del contrato, los recogidos en el presente Anexo.

Los niveles de calidad podrán ser modificados por el Director del Expediente, en cuyo caso se informará convenientemente al adjudicatario. Los motivos por los que se pueden llevar a cabo estas modificaciones son:

- Cuando las condiciones operativas del Aeropuerto queden alteradas por cualquier circunstancia.
- Por iniciativa de **Aena SA**, ya sea por la introducción de unos nuevos parámetros y/o niveles, o modificaciones de los existentes o por cualquier otra circunstancia.
- A solicitud del adjudicatario, el cual deberá argumentar debidamente la propuesta.

Se establecen dos maneras de medir la calidad del servicio prestado a través de los indicadores propuestos:

- Mediante la observación directa de la actividad (Calidad Objetiva)
- Mediante encuestas a los usuarios (Calidad Subjetiva)

Se introducen distintos niveles, o cotas, que definen cuantitativamente la especificación a la que debe ajustarse el indicador que se está midiendo. Cada una de las cotas lleva asociado un grado de cumplimiento que representa el porcentaje de observaciones cuyo resultado debe hallarse dentro de los márgenes indicados por la cota.

Salvo mención en contra, el control de la calidad de cada indicador se realiza considerando períodos de medición de UN (1) mes natural. Cuando no se alcance el grado de cumplimiento asociado a una cota dentro de su período de medición, se podrá iniciar el procedimiento sancionador establecido al efecto.

Las cotas con un grado del 100% se evalúan de modo totalmente independiente por cada asistencia o vuelo, sin que se tenga en cuenta ningún otro “período” para determinar su obligatorio cumplimiento. Por tanto, se podrá iniciar el procedimiento sancionador a partir de cualquier incumplimiento de los valores indicados por dichas cotas.

1. Tiempos máximos de espera hasta la asistencia.

Estos tiempos están basados en el Documento 30, Parte I de la CEAC.

1.1. Tiempo máximo de espera hasta la asistencia CON PREAVISO.

| Nivel | Cota | Grado de cumplimiento (%) |
|-------|---|---------------------------|
| 1 | 5 minutos desde el aviso de llegada al aeropuerto de la PMR, en el caso de salidas, o desde la llegada del avión*, en el caso de llegadas | 80 % de usuarios |
| 2 | 10 minutos desde el aviso de llegada al aeropuerto de la PMR, en el caso de salidas, o desde la llegada del avión*, en el caso de llegadas | 95 % de usuarios |
| 3 | 15 minutos desde el aviso de llegada al aeropuerto de la PMR, en el caso de salidas, o desde la llegada del avión*, en el caso de llegadas | 100 % de usuarios |

(*) Nota: se considera hora de llegada del avión la hora de calzós.

1.2. Tiempo máximo de espera hasta la asistencia SIN PREAVISO.

| Nivel | Cota | Grado de cumplimiento (%) |
|-------|---|---------------------------|
| 1 | 20 minutos desde el aviso de llegada al aeropuerto de la PMR, en el caso de salidas, o desde la llegada del avión*, en el caso de llegadas | 95 % de usuarios |
| 2 | 30 minutos desde el aviso de llegada al aeropuerto de la PMR, en el caso de salidas, o desde la llegada del avión*, en el caso de llegadas | 100 % de usuarios |

(*) Nota: se considera hora de llegada del avión la hora de calzós.

2. Encuestas.

Las encuestas tratan de reflejar la percepción y valoración que los usuarios tienen del servicio Puntúan en una escala de 1 a 5 donde:

1. Mala
2. Regular
3. Aceptable
4. Buena
5. Excelente

Cota:

| Nivel | Cota | Grado de cumplimiento |
|-------|---|-----------------------|
| 1 | Valoración media de las encuestas >4,00 | Mensualmente* |
| 2 | Valoración media de las encuestas >4,00 | Anualmente |

(*) Nota: puntualmente un mes, el resultado de la valoración media de las encuestas puede estar entre 3,50 y 4,00. Si bien, en ese caso, habrá que analizar los posibles motivos, así como el emprender acciones correctoras. En ningún caso, durante más de dos meses seguidos la valoración media de las encuestas será inferior a 4,00.

Grado de Cumplimiento: 100 %

3. Incidencias equipos de movilidad reducida.

Cota: Ningún daño o pérdida de equipos de movilidad como sillas de ruedas debe ser por causas imputables al adjudicatario.

Grado de Cumplimiento: 100 % de usuarios.

Cota: Sustitución de equipo de movilidad extraviado o averiado en menos de 30 minutos.

Grado de Cumplimiento: 100 % de usuarios.

4. Acompañamiento PMR en Plataforma.

Cota: Cuando la asistencia se realice en plataforma, y aunque la PMR reciba la ayuda de un acompañante, al menos un agente del adjudicatario deberá estar presente, en todo momento, y hacerse responsable de la asistencia de la PMR en el lado aire.

Grado de Cumplimiento: 100 % de asistencias.

5. Imagen de equipos y uniformidad.

Cota: Los equipos y uniformidad deberán utilizar los distintivos establecidos y mantenerse en perfecto estado de presentación.

Grado de Cumplimiento: 100 %.