

AURORA

Servicios Medioambientales

Aurora Quality Index

Marco de medición técnica radical · AQI v1.0

Código documental: AUR-AQI-001

Versión: 1.0

Fecha de emisión: Junio de 2026

Estado: **VIGENTE · PUBLICACIÓN ABIERTA**

Aurora Servicios Medioambientales, S.L.

CIF B88832738

Bravo Murillo 23, 3.º C · 28015 Madrid

ROESB Comunidad de Madrid: en trámite (junio 2026)

Tipos de producto biocida: TP 2, TP 4, TP 11, TP 14, TP 18

serviciosmedioambientalesaurora.com

Control documental

Este documento es propiedad de Aurora Servicios Medioambientales, S.L. Su difusión pública es voluntaria y forma parte del compromiso de transparencia técnica radical de la organización.

Campo	Valor
Título	Aurora Quality Index
Código	AUR-AQI-001
Versión	1.0
Fecha de emisión	Junio de 2026
Próxima revisión	Junio de 2027
Elaborado por	Mayra Alejandra Pineda Jurado – Responsable Técnica (Bióloga, Máster Universitario en Virología UCM)
Revisado por	Dirección Técnica Aurora
Aprobado por	Dirección General Aurora
Distribución	Pública – serviciosmedioambientalesaurora.com/transparencia
Marco normativo principal	UNE-EN 16636:2015; ISO 9001:2015 (referencia metodológica); Análisis Aurora 2025 (792/959 dominios del sector)

Histórico de revisiones

Versión	Fecha	Naturaleza del cambio	Responsable
1.0	Junio de 2026	Edición inicial. Publicación abierta.	M.A. Pineda

Compromiso de transparencia

Aurora publica este documento íntegro y sin maquillaje. Cualquier cliente, autoridad sanitaria o profesional del sector puede solicitar aclaraciones por escrito a calidad@serviciosmedioambientalesaurora.com. Las respuestas a preguntas frecuentes se publican en abierto.

Índice AQI

1. Por qué Aurora publica métricas auditables

La medición pública es la frontera entre la calidad real y la calidad declarada. Un proveedor que afirma controlar plagas con eficacia sin publicar sus tasas de reparación está pidiendo confianza ciega. Aurora rechaza ese pacto y lo sustituye por uno explícito: publicamos lo que medimos y nos comprometemos a un objetivo cuantificado.

El Aurora Quality Index (AQI) es el marco con el que Aurora mide, calcula y publica trimestralmente ocho indicadores clave del servicio. Cada indicador tiene un objetivo público, una fórmula explícita y una fuente de datos verificable.

Compromiso de transparencia radical

Si una métrica está por debajo del objetivo en un trimestre, Aurora la publica sin maquillar, acompañada del plan de acción correctivo. No retiramos métricas para evitar publicar un mal dato. Esta regla es vinculante.

1.2 Sector de referencia y benchmark

Aurora ha analizado en 2025 una muestra de 959 dominios web del sector de control de plagas en España (Análisis Aurora 2025, audit_master interno). 792 dominios disponen de presencia técnica revisable. Ninguno publica de forma sistemática los ocho indicadores propuestos. El benchmark Aurora se elabora con datos del subconjunto que sí publica al menos un indicador comparable y con datos públicos sectoriales agregados por ANECPLA y CEPA.

1.3 Aurora 2026 – Estado fundacional

Aurora es empresa de reciente constitución (alta junio 2026). Los objetivos publicados en este documento son la cifra que Aurora compromete públicamente. Los datos reales de cada AQI se publicarán trimestralmente cuando Aurora tenga volumen de actuaciones suficiente para que el dato sea estadísticamente significativo (mínimo 30 servicios facturados por categoría en el periodo).

1.4 Filosofía Aurora detrás del AQI

El AQI no nace para vender Aurora con mejores datos que el sector. Nace porque la asimetría de información entre cliente y proveedor en este mercado es muy alta y porque el cliente Premium (industria alimentaria, hospital, residencia, hostelería de marca, comunidad de alto valor patrimonial) tiene derecho a auditar un servicio del que depende su seguridad sanitaria, su reputación o su acreditación de calidad.

La transparencia, en este contexto, no es un atributo de comunicación. Es una arquitectura de gobernanza: incluye las reglas para publicar lo que es incómodo, los mínimos estadísticos para no manipular ratios y el compromiso de no retirar indicadores que dejen de favorecer a Aurora.

1.5 Marco conceptual

- **Mensurabilidad:** cada indicador tiene fórmula explícita.
- **Cobertura:** los ocho indicadores cubren las dimensiones eficacia, satisfacción, normativa, trazabilidad, capacidad operativa y rigor en producto.
- **Auditabilidad:** cada dato es reconstruible desde las fuentes Aurora.
- **Publicidad:** el dato y el plan de acción correctivo son siempre públicos.
- **Estabilidad:** la metodología no cambia retroactivamente; las modificaciones se versionan con histórico visible.

2. Metodología general

Cada KPI del Aurora Quality Index está definido por seis atributos:

- Código (AQI-XX).
- Nombre del indicador.
- Fórmula explícita con numerador y denominador.
- Fuente de datos (sistema interno donde se calcula el dato).
- Periodo de cálculo.
- Objetivo público comprometido.

2.1 Periodicidad

Frecuencia de publicación: trimestral, dentro del mes siguiente al cierre de cada trimestre natural. El histórico se conserva indefinidamente en serviciosmedioambientalesaurora.com/transparencia/aqi.

2.2 Mínimos estadísticos

Para evitar que un volumen bajo de servicios distorsione un indicador, Aurora define mínimos estadísticos por KPI:

KPI	Criterio de publicación	Mínimo
AQI-01	Servicios con garantía cerrada en el periodo	$n \geq 30$
AQI-02	Respuestas a encuesta NPS	$n \geq 30$
AQI-03	Indicador anual; siempre publicable	—

KPI	Criterio de publicación	Mínimo
AQI-04	Muestras de laboratorio en periodo	$n \geq 5$
AQI-05	Actas emitidas	$n \geq 30$
AQI-06	Presupuestos enviados	$n \geq 30$
AQI-07	Servicios con garantía cerrada	$n \geq 30$
AQI-08	Indicador trimestral; siempre publicable	—

2.3 Auditoría externa

A partir del ejercicio 2027, Aurora se compromete a someter los indicadores AQI a verificación por entidad externa con periodicidad bienal. La selección de entidad y el alcance se publican en abierto.

3. Indicadores AQI

AQI-01 · Tasa de reparación de plaga en garantía

Objetivo público: < 2%

Definición: porcentaje de servicios en los que la misma especie objetivo reaparece dentro del periodo de garantía contractual (30, 60 o 90 días según servicio).

Fórmula: $(\text{Servicios con reparación en garantía} / \text{Servicios con periodo de garantía vigente cerrado en el periodo}) \times 100$.

Fuente: módulo de seguimiento post-servicio del CRM Aurora, con verificación visual georreferenciada.

Periodo: trimestre natural cerrado.

Por qué importa: es la métrica que mide la eficacia real del servicio. Un cliente Premium paga por no volver a tener la plaga; este indicador audita ese compromiso.

AQI-02 · Net Promoter Score (NPS) de clientes

Objetivo público: > 60

Definición: NPS estándar (% promotores – % detractores) sobre la pregunta ‘¿Recomendarías Aurora a otro responsable técnico o de instalación de su sector?’ en escala 0–10.

Fórmula: $(\% \text{ respuestas } 9\text{--}10) - (\% \text{ respuestas } 0\text{--}6)$.

Fuente: encuesta automática por email tras cierre de servicio o trimestralmente para clientes de mantenimiento.

Periodo: trimestre natural. Mínimo de 30 respuestas para considerar el dato publicable.

Benchmark Aurora 2025: el sector servicios de control de plagas en España muestra NPS público no comunicado por la mayoría de operadores. Aurora se posiciona en el cuartil alto del sector servicios B2B (> 60).

AQI-03 · Cumplimiento normativo en auditoría externa

Objetivo público: 100%

Definición: porcentaje de requisitos normativos verificados como cumplidos en la última auditoría externa (CEPA Certified®, AENOR, Bureau Veritas o entidad equivalente).

Fórmula: $(\text{Requisitos auditados conformes} / \text{Requisitos auditados totales}) \times 100$.

Fuente: informe de auditoría externa, sección de hallazgos.

Periodo: bienal. Entre auditorías, el dato publicado se mantiene como dato vigente.

Aclaración: hasta la primera auditoría externa (planificada en 2027), Aurora publica el dato de su auditoría interna anual marcada como ‘autoauditoría’, con metodología explícita y trazable.

AQI-04 · Muestras Legionella positivos sobre total

Objetivo público: Alertable y publicable

Definición: porcentaje de muestras de Legionella analizadas por laboratorio externo

acreditado ENAC que resultan positivas en instalaciones de clientes Aurora con servicio TP 11.

Fórmula: $(\text{Muestras positivas} / \text{Muestras totales analizadas}) \times 100$.

Fuente: informes de laboratorio externo acreditado ENAC.

Periodo: trimestre natural.

Carácter del indicador: este indicador no tiene objetivo numérico 'a la baja' porque depende del estado de las instalaciones del cliente al inicio del servicio. Es alertable:

Aurora publica el dato y, si el porcentaje sube en una serie de 2 trimestres consecutivos, abre revisión técnica de protocolo.

AQI-05 · Servicios con foto + GPS + timestamp completos

Objetivo público: 100%

Definición: porcentaje de actas de servicio que cumplen los tres requisitos de trazabilidad: al menos 3 fotografías, coordenadas GPS con precisión ≤ 15 metros y marca temporal automática del dispositivo de captura.

Fórmula: $(\text{Actas con los tres requisitos} / \text{Actas totales emitidas}) \times 100$.

Fuente: módulo de trazabilidad del CRM Aurora. Las actas sin los tres requisitos quedan marcadas automáticamente.

Periodo: trimestre natural.

Objetivo público: 100%. Cualquier porcentaje inferior es un fallo de proceso y se publica como tal.

AQI-06 · Tiempo medio de respuesta a presupuesto

Objetivo público: < 24 horas

Definición: tiempo medio entre la solicitud documentada de un presupuesto (web, email, teléfono) y el envío del presupuesto firmado por Aurora.

Fórmula: $\Sigma (\text{tiempo de respuesta de cada solicitud}) / \text{Número de solicitudes del periodo}$.

Fuente: CRM Aurora, módulo comercial, marcas de fecha y hora.

Periodo: trimestre natural.

Exclusiones: solicitudes que requieren visita previa para diagnóstico se contabilizan desde la realización de la visita técnica.

AQI-07 · Cumplimiento de garantía sin reintervención

Objetivo público: > 90%

Definición: porcentaje de servicios cuyo periodo de garantía se cierra sin necesidad de visita de reintervención no programada.

Fórmula: $(\text{Servicios con garantía cerrada sin reintervención} / \text{Servicios con garantía cerrada en el periodo}) \times 100$.

Fuente: CRM Aurora, módulo de servicios y post-servicio.

Periodo: trimestre natural.

Relación con AQI-01: AQI-07 es el indicador en positivo de la calidad del servicio; AQI-01 mide los fallos. Ambos se publican.

AQI-08 · Productos biocidas autorizados sobre catálogo total

Objetivo público: 100%

Definición: porcentaje de productos biocidas del catálogo Aurora que disponen de número de Registro Oficial de Biocidas vigente en el periodo.

Fórmula: $(\text{Productos con registro vigente} / \text{Productos totales en catálogo activo}) \times 100$.

Fuente: cruce mensual del catálogo Aurora contra la base de datos del Ministerio de Sanidad (Registro Oficial de Biocidas).

Periodo: cierre de cada trimestre natural.

Disciplina: cualquier producto que pierda registro durante el trimestre se retira del catálogo activo y se documenta el plan de sustitución.

4. Comparativa con benchmark sector

El estudio Análisis Aurora 2025 ha revisado 792 de 959 dominios identificados de empresas del sector de control de plagas en España. La revisión fue automática en presencia de páginas técnicas, y manual en los 200 dominios de mayor tráfico orgánico SEMrush en el sector.

4.1 Disponibilidad pública de indicadores en el sector

Indicador	Aurora	Sector (publicación)
AQI-01 Reparación en garantía	Publicado trimestral	No publicado en > 95% del sector
AQI-02 NPS de clientes	Publicado trimestral	No publicado en > 98% del sector
AQI-03 Cumplimiento auditoría externa	Publicado bienal	Algunos operadores citan CEPA Certified® sin publicar informe
AQI-04 Legionella positivos	Publicado trimestral	No publicado salvo obligación reglamentaria sectorial
AQI-05 Trazabilidad foto+GPS+timestamp	Publicado trimestral	No publicado en > 99% del sector
AQI-06 Tiempo de respuesta presupuesto	Publicado trimestral	No publicado, declarado anecdóticamente
AQI-07 Garantía sin reintervención	Publicado trimestral	No publicado
AQI-08 % biocidas autorizados	Publicado trimestral	No publicado, presunto 100% por obligación legal

4.2 Cláusulas de garantía públicas

La revisión Análisis Aurora 2025 también verifica cuántos operadores del sector publican una cláusula de garantía contractual literal en su web. Resultado: 0 de los 200 dominios con mayor tráfico orgánico publican el texto literal de su cláusula de garantía. Aurora publica el texto íntegro de su cláusula como compromiso fundacional.

Lectura del benchmark

El sector español de control de plagas no publica datos de eficacia de forma sistemática. La transparencia pública de Aurora no compite con la del sector: la inaugura. Por eso el AQI no es marketing; es un compromiso de gobernanza.

4.3 Casos ilustrativos

Cómo se vería un trimestre Aurora hipotético en formato de publicación. Los datos son ilustrativos y no representan el resultado real Aurora; sirven exclusivamente como ejemplo del formato de comunicación.

KPI	Objetivo	Dato (ilustrativo)	Lectura técnica
AQI-01	< 2%	1.4%	Dentro de objetivo. Sin acciones extraordinarias.
AQI-02	> 60	67	Por encima de objetivo. Cohorte hostelería con NPS 72.
AQI-03	100%	98% (autoauditoría)	Una no conformidad menor cerrada en 12 días. Plan publicado.
AQI-04	Alertable	0/42	Sin positivos en el periodo. Sin alerta abierta.
AQI-05	100%	99.6%	Bajo objetivo. Plan: refuerzo de checklist en CRM + auditoría de 2 aplicadores con incidencia.
AQI-06	< 24 h	11 h mediana	Dentro de objetivo. P95 = 27 h, dos casos por visita previa.
AQI-07	> 90%	94%	Dentro de objetivo.
AQI-08	100%	100%	Catálogo limpio en cierre del trimestre.

5. Reglas de transparencia

1. Si una métrica está por debajo del objetivo, se publica sin maquillar. Sin excepciones.
2. Si una métrica está suspendida temporalmente (por ejemplo, AQI-02 NPS sin mínimo de 30 respuestas), se publica el motivo de suspensión con fecha estimada de reactivación.
3. La retirada de un indicador del AQI requiere autorización por escrito de Dirección General y publicación del motivo con 90 días de antelación. Esta regla protege a Aurora de retirar indicadores incómodos.
4. Cualquier persona puede solicitar revisión de la metodología por email a calidad@serviciosmedioambientalesaurora.com. Las respuestas a preguntas frecuentes se publican.
5. La auditoría externa verifica metodología y fuentes. El informe de verificación se publica.

Anexo · Q&A por indicador

AQI-01 Reparación en garantía

P. ¿Cuenta como reparación una plaga distinta de la objetivo del servicio?

R. No. La reparación de Aurora se define sobre la misma especie objetivo del servicio que originó la garantía. Una plaga distinta que aparece en el mismo periodo se trata como servicio nuevo, no como fallo.

P. ¿Y si el cliente modifica las condiciones de la instalación tras el tratamiento?

R. Si el cambio queda documentado en el acta y rompe el compromiso del plan IPM (por ejemplo, nuevo punto de entrada estructural no comunicado), la reparación no cuenta como fallo Aurora. La regla y la decisión en cada caso se publican anonimizadas si lo solicita el cliente.

AQI-02 NPS de clientes

P. ¿Quién contesta la encuesta?

R. El interlocutor técnico designado por el cliente como receptor del servicio (responsable de mantenimiento, jefe de cocina, gerente, etc.). Si el contacto rota, se reasigna la encuesta automáticamente.

P. ¿Se publican comentarios cualitativos?

R. Solo los comentarios cuyo cliente da consentimiento expreso a publicación, en formato anonimizado por defecto.

AQI-03 Cumplimiento auditoría externa

P. ¿Qué pasa entre auditorías?

R. El dato publicado es el resultado de la última auditoría externa más el resumen de la autoauditoría interna anual, con etiquetado explícito.

AQI-04 Legionella positivos

P. ¿Por qué no hay objetivo numérico '< X%'?

R. Porque el porcentaje depende del estado inicial de las instalaciones del cliente. Un alza puede reflejar que Aurora ha empezado a trabajar con instalaciones más complejas, no necesariamente que el servicio sea peor. Por eso se publica con contexto y se actúa cuando hay tendencia anómala persistente.

AQI-05 Trazabilidad

P. ¿Por qué exigir foto + GPS + timestamp si ya hay acta firmada?

R. Porque el acta firmada es una declaración. La trazabilidad georreferenciada es evidencia. La diferencia es operativa y legal.

AQI-06 Tiempo de respuesta presupuesto

P. ¿Qué pasa en agosto y vacaciones?

R. Aurora mantiene cobertura comercial todo el año. Si hay franjas reducidas (fines de semana, festivos), se cuentan días naturales. El objetivo de 24 horas se mantiene anual.

AQI-07 Garantía sin reintervención

P. ¿Cuenta una visita preventiva programada como reintervención?

R. No. Las visitas planificadas en el plan IPM no son reintervenciones. Solo cuentan como reintervención las visitas no programadas motivadas por reclamación o detección de plaga en periodo de garantía.

AQI-08 Productos autorizados

P. ¿Y si un producto pierde registro a mitad del trimestre?

R. Se retira del catálogo activo en menos de 5 días hábiles y se documenta el plan de sustitución. El indicador del trimestre refleja la situación a fecha de cierre del trimestre.

5.bis · Procedimiento de objeción y rectificación

Cualquier persona (cliente, autoridad, profesional del sector) puede formular objeción razonada a un dato AQI publicado. Aurora ha definido un procedimiento para gestionar estas objeciones de forma reglada y trazable.

6. Recepción de la objeción por escrito en calidad@serviciosmedioambientalesaurora.com con los datos identificativos del objetante y la motivación técnica.
7. Acuse de recibo en menos de 48 horas hábiles.
8. Análisis por la Responsable Técnica en menos de 10 días hábiles, con verificación contra fuentes Aurora.
9. Respuesta razonada por escrito al objetante. Si la objeción es fundamentada, se publica rectificación con histórico visible.
10. Las objeciones de impacto colectivo (afectan a la lectura general del KPI) se publican anonimizadas con la respuesta Aurora en el portal de transparencia.

Política frente al error

Aurora prefiere reconocer un error de cálculo y rectificar antes que defender un dato indefendible. La rectificación pública refuerza la confianza; la defensa cerrada la mina.

6. Limitaciones del marco AQI

Aurora reconoce que un sistema de medición pública tiene limitaciones inherentes. Reconocerlas es parte de la transparencia radical.

- Sesgo de selección de cliente: Aurora trabaja con un perfil concreto de cliente Premium; los ratios pueden no ser comparables con operadores de bajo coste.
- Tamaño de muestra: durante los primeros trimestres, algunos indicadores podrán quedar suspendidos por mínimo estadístico.
- Autoinforme NPS: aunque la metodología NPS es estándar, su interpretación entre sectores es discutida. Aurora la publica con tamaño de muestra y porcentaje de respuesta.
- Cambios regulatorios: la evolución del Reglamento (UE) 528/2012 puede modificar el catálogo activo y afectar a AQI-08 puntualmente.
- Lectura comparativa: la ausencia de publicación sistemática por parte del sector dificulta la comparativa directa; Aurora utiliza datos agregados de CEPA y ANECPLA cuando están disponibles.

Compromiso de gobernanza

Las limitaciones documentadas no son una excusa para no publicar. Aurora publica el dato con la limitación adjunta, no la limitación en lugar del dato.

Anexo I · Glosario de acrónimos

Acrónimo	Significado
AQI	Aurora Quality Index
IPM	Integrated Pest Management
NPS	Net Promoter Score
SGAR	Second-Generation Anticoagulant Rodenticide
TP	Tipo de Producto biocida
ROESB	Registro Oficial de Establecimientos y Servicios Biocidas
RD	Real Decreto
UE	Unión Europea
ENAC	Entidad Nacional de Acreditación
CEPA	Confederation of European Pest Management Associations
ANECPLA	Asociación Nacional de Empresas de Sanidad Ambiental

Anexo II · Plantilla de publicación trimestral AQI

Cada cierre trimestral, Aurora publica una tabla resumen con la misma estructura. La plantilla refleja explícitamente el estado del dato (publicado, en suspensión por mínimo estadístico, bajo objetivo con plan correctivo):

Código	Indicador	Objetivo	Estado del trimestre
AQI-01	Reaparición en garantía	< 2%	Dato + comentario
AQI-02	NPS clientes	> 60	Dato o suspendido (< 30 respuestas)
AQI-03	Cumplimiento auditoría	100%	Vigente o autoauditoría
AQI-04	Legionella positivos	Alertable	Dato + lectura técnica
AQI-05	Trazabilidad completa	100%	Dato + plan si < 100%
AQI-06	Tiempo respuesta presupuesto	< 24 h	Dato
AQI-07	Garantía sin reintervención	> 90%	Dato
AQI-08	Biocidas autorizados	100%	Dato + sustituciones

Anexo III · Metodología de cálculo extendida

Trato de outliers

Aurora aplica los siguientes criterios para evitar distorsión de los AQI por valores extremos:

- AQI-06 (tiempo de respuesta): se publica media y mediana. Outliers > P95 se reportan aparte con causa raíz.
- AQI-02 (NPS): se requiere mínimo de 30 respuestas; con menos, el indicador se publica como 'en suspensión por mínimo estadístico'.
- AQI-04 (Legionella positivos): se reportan con tamaño de muestra (n) explícito; la lectura técnica acompaña siempre al dato.

Cierre temporal

Los datos se congelan a las 23:59 del último día del trimestre natural. Las correcciones posteriores se publican como 'revisión' con histórico visible.

Verificación interna

La Responsable Técnica verifica el cálculo antes de publicación. La firma queda en el acta de cierre trimestral, archivada de forma permanente.

Anexo IV · Compromisos públicos asociados al AQI

Aurora se compromete públicamente a:

1. Publicar los AQI dentro del mes siguiente al cierre de cada trimestre natural.
2. No retirar un indicador del marco sin aviso público de 90 días.
3. Adjuntar plan de acción correctivo cuando un indicador esté por debajo del objetivo.
4. Someter el marco AQI a auditoría externa bienal a partir del ejercicio 2027.
5. Cooperar con peticiones razonables de aclaración metodológica desde universidad, autoridad sanitaria o asociaciones sectoriales (CEPA, ANECPLA).
6. Mantener el histórico íntegro de publicaciones AQI accesible en serviciosmedioambientalesaurora.com/transparencia/aqi de forma indefinida.

Anexo V · Glosario AQI

Término	Definición
AQI	Aurora Quality Index. Marco de medición técnica radical Aurora.
NPS	Net Promoter Score. (% promotores 9-10) – (% detractores 0-6).
P95	Percentil 95. Valor por debajo del cual quedan el 95% de los datos.
Mínimo estadístico	30 observaciones, umbral de publicación del indicador AQI-02 NPS.
Plan de acción correctivo (PAC)	Documento Aurora con causa raíz, acciones, plazo y responsable.
Autoauditoría	Auditoría interna anual Aurora cuando no hay auditoría externa reciente.
Análisis Aurora 2025	Estudio interno sobre 792 dominios de empresas del sector en España, base de benchmark Aurora.

Cierre Aurora Quality Index

Este marco entra en vigor en versión 1.0 a junio de 2026. La primera publicación de datos AQI se prevé para el cierre del Q4 2026, sujeta a alcanzar el volumen mínimo estadísticamente significativo. Hasta entonces, este documento es la cifra de compromiso público de Aurora.