



Carta de Servicios al Pasajero



El cuidado del medio ambiente, la seguridad y la mejora continua de la calidad de sus servicios son los criterios que están presentes en todos sus ámbitos de actuación.



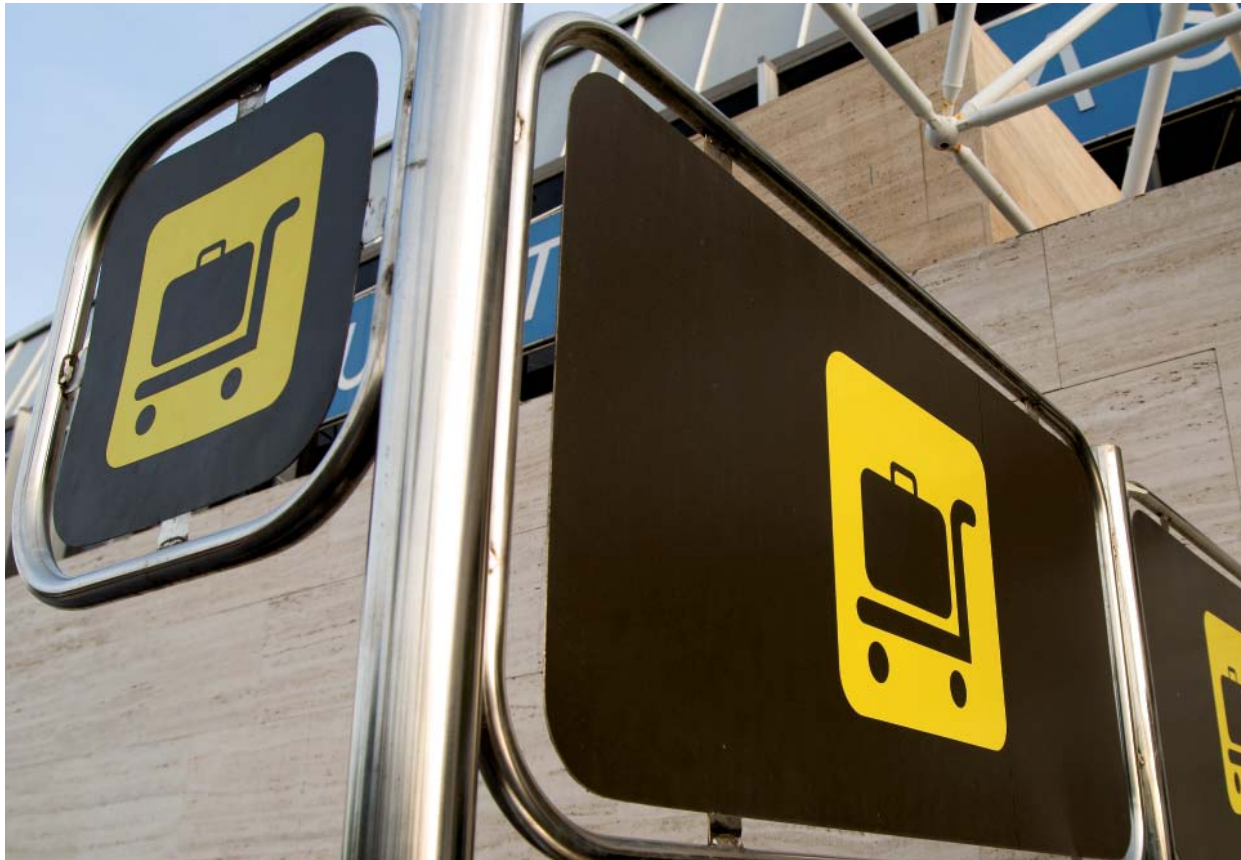
La sociedad mercantil estatal Aena, S. A., actualmente gestiona una red de 62 aeropuertos y 2 helipuertos en España y otras partes del mundo. Es la mayor organización aeroportuaria del mundo por número de pasajeros*.

Aena, S. A., gestiona, de forma rentable y competitiva los 46 aeropuertos que forman su red española junto con los helipuertos de Ceuta y Algeciras. Su principal cometido es ofrecer los servicios e infraestructuras más adecuados para satisfacer la demanda de sus clientes -pasajeros y operadores aeroportuarios- y de la sociedad a la que presta servicio.

La edición y publicación de esta Carta de Servicios es un claro ejemplo del compromiso de Aena, con la calidad, y en ella encontrarán detallados los servicios que se ofrecen en los aeropuertos de su red por los diferentes operadores, los compromisos adquiridos por Aena y sus indicadores de calidad. También en esta Carta, el pasajero encontrará las diferentes formas de participación mediante la presentación de reclamaciones, quejas y sugerencias, que serán utilizadas por Aena para la mejora continua en la prestación de sus servicios.

* Fuente: elaboración de Aena a partir de ACI-Mundo.

Principales servicios prestados



A continuación se describen los principales servicios prestados por Aena, S.A., a los pasajeros. Algunos de estos servicios pueden variar en función de las características de cada aeropuerto.

1 | GESTIÓN DE LAS INFRAESTRUCTURAS

• Facilitación de las infraestructuras necesarias para la prestación de los siguientes servicios:

- Facturación de equipajes / pasajeros.
- Embarque / desembarque.
- Recogida de equipajes.
- Seguridad y control de aduanas.
- Transporte de carga aérea y correo.

Estos servicios son prestados por las compañías aéreas, empresas de asistencia en tierra (handling) y Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del

Estado. Asimismo existen planes de autoprotección frente a posibles emergencias en los aeropuertos.

2 | SERVICIOS DE APOYO AL PASAJERO

- Carritos portaequipajes para facilitar su movimiento en el área terminal.

3 | SERVICIOS DE INFORMACIÓN

- Información sobre los vuelos programados a través de monitores o teleindicadores, ofreciendo y actualizando la información proporcionada por las compañías aéreas.
- Señalización operativa, comercial y de servicios en todas las instalaciones aeroportuarias.
- Mostradores de información "chaquetas verdes", y puntos de encuentro.
- Folletos y otras publicaciones

informativas y divulgativas de la actividad de Aena, S.A., a disposición de los pasajeros en todos los aeropuertos.

4 | CONFORTABILIDAD DE LAS INSTALACIONES

- Limpieza del área terminal.
- Climatización e iluminación de todas las instalaciones; mobiliario, decoración, aseos, etc.
- Infraestructuras, señalización e información adecuadas para que el tránsito de pasajeros pueda realizarse en el menor plazo posible.

5 | SERVICIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

- Reclamaciones, quejas y sugerencias.
- Objetos perdidos.
- Asistencia sanitaria (servicios médicos, primeros auxilios, evacuación a centro sanitario).
- Asistencia al pasajero ante retrasos significativos.

6 | PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA

Tratamiento integral, facilitación del acceso y movilidad en los aeropuertos de las personas con movilidad reducida (PMR) mediante el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad en el diseño, ejecución y mantenimiento de las áreas terminales.

Los aeropuertos dispondrán de planes de emergencia para asistir a pasajeros afectados por retrasos significativos.

7 | SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Amplia oferta de servicios que puede variar según las características de cada aeropuerto y la demanda de sus clientes:

- Servicios comerciales.
 - Tiendas en régimen fiscal normal.
 - Servicios comerciales regulados.
 - Tiendas libres de impuestos.
- Servicios de restauración.
 - Cafeterías, bares, restaurantes, etc.

- Servicios financieros.
- Centros de ocio y de negocio.
- Servicios religiosos.
- Servicios de telefonía fija y acceso a Internet.

8 | ACCESOS Y TRANSPORTE TERRESTRE

Facilitación de medios e infraestructuras para el acceso al aeropuerto.

- Aparcamiento público.
- Servicio de alquiler de vehículos.
- Servicio de taxis.
- Oferta de transporte público: autobuses, metro, ferrocarril, etc.



Nuestro compromiso



1 | INFRAESTRUCTURAS

Proporcionar las infraestructuras adecuadas a las necesidades de clientes y concesionarios (compañías aéreas, empresas de asistencia en tierra -handling- etc.) para la atención de los pasajeros en facturación, recogida de equipajes y seguridad y control de aduanas.

2 | CARRITOS PORTAEQUIPAJES

Asegurar la existencia de suficientes carritos portaequipajes para los pasajeros así como su adecuada disponibilidad y ubicación.

3 | INFORMACIÓN

Asegurar una señalización completa y comprensible teniendo en cuenta la cultura y lengua locales así como el carácter internacional del modo de transporte aéreo. Los aeropuertos dispondrán, siempre que sea posible, de puntos de información (mostradores e itinerantes)

atendidos por personal debidamente formado y estarán abiertos durante el horario operativo del aeropuerto o de la terminal.

Los aeropuertos colocarán de forma visible y en lugares estratégicos los "Derechos de los Pasajeros" de la Comisión Europea y pondrán a disposición de éstos folletos y publicaciones informativos.

4 | CONFORT

Los aeropuertos asegurarán que todas las áreas públicas están limpias en todo momento, prestando especial atención a la limpieza de servicios y aseos.

También asegurarán que los equipos utilizados para atender a los pasajeros realizan el mantenimiento regular y sistemático que exigen sus fabricantes.

5 | ATENCIÓN AL PÚBLICO

Los aeropuertos asegurarán que existen procedimientos claros y precisos para la tramitación de quejas, reclamaciones y sugerencias. En situaciones normales, los aeropuertos responderán a las reclamaciones que se hayan presentado ante Aena, S.A., en un plazo no superior a 20 días hábiles.

Los aeropuertos asumirán la recogida y custodia de objetos abandonados y establecerán un procedimiento para su gestión acorde con el Código Civil.

Los aeropuertos dispondrán de planes de emergencia para asistir a pasajeros afectados por retrasos significativos.

6 | PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA

Los aeropuertos asegurarán que sus infraestructuras son compatibles con las necesidades de las personas con movilidad reducida (PMR) y que el servicio se prestará de manera eficiente.

7 | SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Ofrecer una constante renovación y ampliación de los servicios prestados a los clientes adaptándolos a sus necesidades y expectativas.

8 | ACCESOS Y TRANSPORTE TERRESTRE

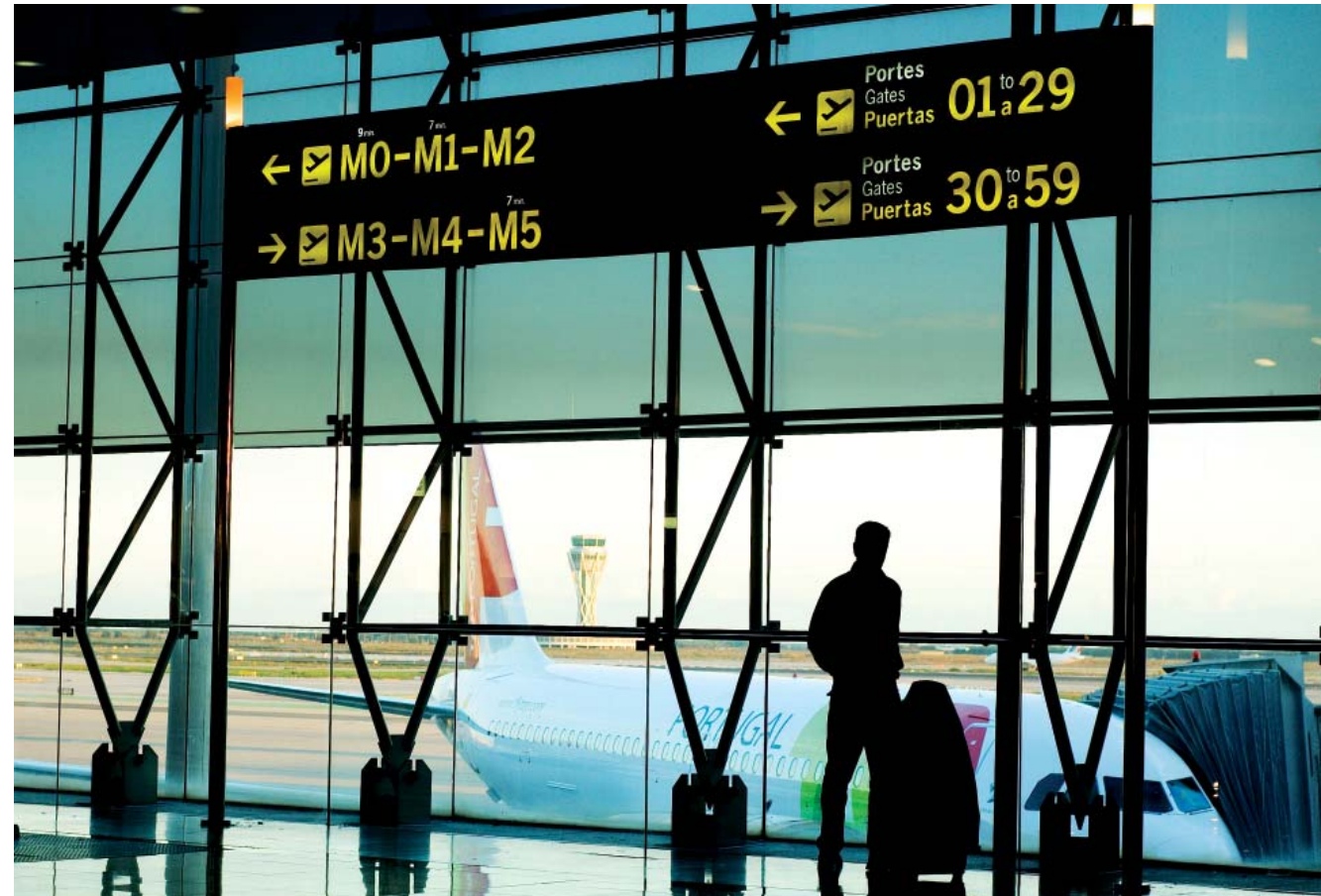
Los aeropuertos trabajarán estrechamente con los organismos y empresas adecuadas para ampliar y mejorar el transporte público. Siempre que sea posible, los aeropuertos fomentarán un transporte público cuyos horarios coincidan con los de los vuelos programados.

9 | PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL

Mejorar de forma continua la protección del medio ambiente mediante la implantación y mantenimiento de sistemas de gestión ambiental, SGA, y su certificación ISO 14001.

10 | GESTIÓN DE LA CALIDAD

Mejorar de forma continua la calidad de los servicios prestados mediante la implantación y mantenimiento de sistemas de gestión de calidad, SGC, y su certificación ISO 9001.



Indicadores de calidad del servicio

- Capacidad declarada en aeropuertos coordinados.
- Capacidad de aparcamiento público.
- Índice general de calidad de los servicios prestados a los pasajeros.
- Índices de calidad percibida asociados a los servicios siguientes:
 - Provisión de infraestructuras para facturación, equipaje y seguridad.
 - Gestión de carritos portaequipajes.
 - Servicios de información.
 - Difusión de información sobre los derechos de los pasajeros.
 - Servicio de limpieza.
 - Servicio de mantenimiento.
 - Personas con movilidad reducida.
 - Servicios comerciales.
 - Servicios de restauración.
 - Accesos y medios de transporte.
- Porcentaje de objetos perdidos registrados entregados tras su reclamación.
- Número de aeropuertos con planes de emergencia establecidos para proporcionar atención a los pasajeros afectados por retrasos significativos.
- Volumen de tráfico operado por aeropuertos con certificación ISO 14001.
- Volumen de tráfico operado por aeropuertos con certificación ISO 9001.
- Número de reclamaciones de gestión aeroportuaria de Aena por millón de pasajeros.
- Tiempo medio de resolución de reclamaciones de gestión aeroportuaria de Aena.

Aena realiza un seguimiento periódico de todos estos indicadores analizando su evolución y aplicando las mejoras oportunas cuando se detectan desviaciones respecto a los resultados esperados.



Medida de la percepción

Aena realiza mediciones sistemáticas de los niveles de calidad percibida por el pasajero, analiza sus resultados y evolución y actúa para mejorar la calidad de los servicios que ofrece.

La periodicidad con la que se realizan estas mediciones es variable en función de las características de los aeropuertos: como mínimo se realizan anualmente y en los aeropuertos principales, trimestralmente.



Sugerencias, quejas y reclamaciones

Sus quejas y sugerencias nos ayudan a mejorar la calidad de nuestros servicios.

Para que su reclamación sea más efectiva, utilice el canal adecuado a cada servicio:

A | SERVICIOS QUE PRESTA EL AEROPUERTO

Son todos los que se detallan en esta Carta. Son realizados por personal del propio aeropuerto o de otras empresas y entidades de carácter oficial o comercial que operan en el mismo. Para formular reclamaciones, quejas y sugerencias de estos servicios, utilice los siguientes canales:

- Hojas de reclamaciones disponibles en los puntos de información de Aena
- “Buzón del Pasajero” en la dirección clientes@aena.es
- Direcciones específicas que cada aeropuerto concreto establezca.

B | SERVICIOS PRESTADOS POR LOS OPERADORES DE ASISTENCIA EN TIERRA (HANDLING)

Los operadores de asistencia en tierra son los responsables de los servicios de facturación y entrega de equipajes y las operaciones de embarque y desembarque de pasajeros.

aena FOLIO DE QUEJAS RECLAMACIONES
HOJA DE QUEJAS RECLAMACIONES
COMPLAINT CLAIM FORM

Aeropuerto/Aeropuerto/Airport Núm. de reclamación:
Nº de reclamación:
Complaint nº

Compañía aérea/Compañía aérea/Airline Núm. de vuelo/Nº de vuelo/Flight nº

Datos y apellidos del reclamante/Nombre y apellidos del reclamante/Name of person filing complaint

Día, hora y lugar exacto de la incidencia/Día, hora y lugar exacto de la incidencia/Exact date, time and place of incident

Descripción/Description

Dirección postal/Dirección postal/Postal address

Agencia telefonica/Call centre

Teléfono fax/Telephone and fax

Email

Reservado para el personal del aeropuerto/Reservado para el personal del aeropuerto/Space reserved for airport personnel

Los pasajeros firmarán en responsabilidad de la veracidad de la información de carácter personal suministrada, que quedará incorporada en un fichero con finalidad de gestión de los reclamaciones. Los datos personales suministrados serán tratados por el aeropuerto de destino. La información personal suministrada será tratada por el aeropuerto de destino. Los datos personales suministrados serán tratados por el aeropuerto de destino. La información personal suministrada será tratada por el aeropuerto de destino. Los datos personales suministrados serán tratados por el aeropuerto de destino.

Ejemplo por el Aeropuerto/Ejemplo para el aeropuerto/Airport copy

aena HOJA DE QUEJAS RECLAMACIONES
COMPLAINT CLAIM FORM

Aeropuerto/Airport Núm. de reclamación:
Nº de reclamación:
Complaint nº

Compañía aérea/Compañía aérea/Airline Núm. de vuelo/Nº de vuelo/Flight nº

Datos y apellidos del reclamante/Nombre de person filing complaint

Fecha, hora y lugar exacto de la incidencia/Exact date, time and place of incident

Descripción/Description

Dirección postal/Postal address

Agencia telefonica/Call centre

Teléfono fax/Telephone and fax

Email

Reservado para el personal del aeropuerto/Space reserved for airport personnel

Los pasajeros firmarán en responsabilidad de la veracidad de la información de carácter personal suministrada, que quedará incorporada en un fichero con finalidad de gestión de los reclamaciones. Los datos personales suministrados serán tratados por el aeropuerto de destino. La información personal suministrada será tratada por el aeropuerto de destino. Los datos personales suministrados serán tratados por el aeropuerto de destino. La información personal suministrada será tratada por el aeropuerto de destino. Los datos personales suministrados serán tratados por el aeropuerto de destino.

Ejemplo por el Aeropuerto/Ejemplo para el aeropuerto/Airport copy

Para quejas sobre estos servicios deberá dirigirse a las oficinas del operador handling en el aeropuerto y solicitar las hojas de reclamaciones.

C | SERVICIOS PRESTADOS POR LAS COMPAÑÍAS AÉREAS

Las compañías aéreas son las responsables de los servicios de contrato de transporte, emisión de billetes, horarios de vuelos, retrasos, cancelaciones, etc. Para cualquiera de estos servicios, deberá reclamar directamente a su compañía aérea a través de las hojas de reclamaciones que encontrará en sus mostradores de información y venta de billetes.

Si por cualquier circunstancia no puede acceder a las hojas de reclamaciones de los operadores de asistencia en tierra (handling) o de las compañías aéreas, Aena le ofrece la posibilidad de formular sus reclamaciones, quejas o sugerencias en sus propias hojas de reclamaciones, que se encargará de trasladar a las empresas responsables. También puede presentar su reclamación o solicitar información sobre los servicios aeroportuarios en la siguiente dirección:

Ministerio de Fomento
Agencia Estatal de Seguridad Aérea
División de Calidad y Protección al Usuario
Avda. General Perón, 40, Puerta B, 1ª planta
28020 Madrid
www.seguridadaerea.gob.es

Aena le informará en un plazo máximo de 20 días hábiles de las medidas adoptadas sobre las reclamaciones, quejas y sugerencias recibidas.



Cómo nos ayuda a mejorar nuestros servicios:

- Mediante sus quejas y sugerencias
- A través de las encuestas periódicas de calidad percibida
- Buzón del Pasajero: clientes@aena.es
- Fax: 91 321 13 13

Normativa Legal



- Real Decreto 905 / 1991, de 14 de junio, por el que se aprueba el Estatuto del Ente Público Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea, y sus modificaciones: Real Decreto 1993 / 1996, de 6 de septiembre, y Real Decreto 1711 / 1997, de 14 de noviembre.
- Real Decreto 1161 / 1999, de 2 de julio, por el que se regula la prestación de los servicios aeroportuarios de asistencia en tierra.
- Reglamento CE número 261 / 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos.
- Real Decreto 951 / 2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General de Estado.
- Reglamento CE número 1107 / 2006 sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo.
- Real Decreto-ley 13/2010, de 3 de diciembre, de actuaciones en el ámbito fiscal, laboral y liberalizadoras para fomentar la inversión y la creación de empleo, de creación de la sociedad Aena, S. A.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE FOMENTO

Para que puedas llegar

www.aena.es