



# Carta de servicios a compañías aéreas

Dirección de Aeropuertos Españoles



La entidad pública empresarial Aena, dependiente del Ministerio de Fomento, tiene a su cargo el espacio aéreo español y la más amplia gama de servicios aeroportuarios. Actualmente gestiona una red de 74 aeropuertos y 2 helipuertos en España y otras partes del mundo. Para controlar el tráfico aéreo español se sirve de sus 5 Centros de Control en los que utiliza la tecnología más avanzada. Es la mayor organización aeroportuaria del mundo por número de aeropuertos y volumen de pasajeros.

La Dirección de Aeropuertos Españoles de Aena gestiona, de forma rentable y competitiva, los 47 aeropuertos que forman su red española junto con el Helipuerto de Ceuta. 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. 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 edición y publicación de esta Carta es un claro ejemplo del compromiso de la Dirección de Aeropuertos Españoles con la calidad. En ella encontrarán detallados los servicios que se ofrecen en los aeropuertos de su red a las compañías aéreas, así como los compromisos adquiridos por Aena y sus indicadores de calidad. También en esta Carta se detallan las diferentes formas de participación mediante la realización de reclamaciones y sugerencias, que serán utilizadas por Aena para la mejora en la prestación de sus servicios.





## Principales servicios prestados

A continuación se describen los principales servicios prestados por los Aeropuertos Españoles a las compañías aéreas. Algunos de estos servicios pueden variar en función de las características de cada aeropuerto.

### 1 INFRAESTRUCTURAS, EQUIPOS E INSTALACIONES

Provisión de infraestructuras, equipos e instalaciones adecuados a las necesidades de las compañías aéreas y acordes a los requisitos establecidos por la normativa nacional e internacional aplicable.

### 2 DISPONIBILIDAD DE MEDIOS AEROPORTUARIOS

Los aeropuertos pondrán a disposición de las compañías aéreas las instalaciones necesarias para la realización de las operaciones en condiciones de seguridad y eficacia.

### 3 SUMINISTRO DE SERVICIOS OPERACIONALES

Acceso a los servicios operacionales adecuados a las necesidades de las compañías aéreas en las siguientes áreas:

- Control del movimiento de las aeronaves (AIS, ARO).
- Servicios operacionales aeroportuarios (asignación medios, control y coordinación operacional)
- Asistencia en tierra.
- Servicio de meteorología, proporcionado por el Instituto Nacional de Meteorología, INM.
- Servicios estatales (aduanas, sanidad exterior, etc).

### 4. SERVICIOS A EMPLEADOS

- Servicios de cafetería, restauración, comercios, aseos y otros.
- Servicio de aparcamiento.

### 5 ATENCIÓN AL CLIENTE

Los aeropuertos definirán los canales de comunicación y colaboración con las compañías aéreas para dar respuesta a las necesidades de información respecto a los servicios ofrecidos, incluyendo el tratamiento de quejas y reclamaciones.

### 6 TRATAMIENTO DE EMERGENCIAS AERONAÚTICAS

Procedimientos adecuados a los requisitos nacionales e internacionales aplicables para asegurar una respuesta eficiente y coordinada a las emergencias aeronáuticas.

### 7 SEGURIDAD OPERACIONAL (*SAFETY*)

- Organización de los flujos de movimiento de pasajeros y aeronaves.
- Gestión adecuada de amenazas a la operación de la aeronave (FOD, control de fauna, ...).
- Procedimientos de autoinspección de las instalaciones y servicios para asegurar su eficacia.
- Implantación de Sistemas de Gestión de la Seguridad Operacional y planes para incrementar los niveles de seguridad operacional.

### 8 SEGURIDAD ANTE ACTOS ILÍCITOS (*SECURITY*)

Facilitación de los sistemas de seguridad adecuados a las necesidades aeroportuarias, como arcos de seguridad, equipos de inspección de equipajes, vigilancia y control de accesos y circuitos cerrados de televisión, cumpliendo siempre la normativa establecida por los organismos nacionales e internacionales.

### 9 CONTROL DE LOS AGENTES DE ASISTENCIA EN TIERRA (*HANDLING*)

Selección de los agentes y supervisión y control de los servicios prestados por éstos a las compañías aéreas.

### 10 COORDINACIÓN DE FRANJAS HORARIAS (*SLOTS*)

Asignación y supervisión de las franjas horarias (*slots*), de acuerdo con la normativa nacional e internacional vigente.

### 11 PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL

Implantación de sistemas de gestión ambiental, SGA, para mejorar la protección del medio ambiente en los Aeropuertos Españoles.

### 12 GESTIÓN DE LA CALIDAD

Implantación de sistemas de gestión de la calidad, SGC, para la mejora continua de los servicios prestados.

# Nuestro compromiso

## 1 INFRAESTRUCTURAS, EQUIPOS E INSTALACIONES

- Realizar el mantenimiento adecuado de las infraestructuras, equipos e instalaciones para asegurar que la operación sea segura y eficiente.
- Planificar el desarrollo de los aeropuertos para garantizar su adecuación a las futuras necesidades de las compañías aéreas.
- Establecer los procedimientos adecuados para garantizar la máxima operatividad aeroportuaria en condiciones meteorológicas adversas.

## 2 DISPONIBILIDAD DE MEDIOS AEROPORTUARIOS

- Establecer los procedimientos adecuados para asegurar la igualdad de acceso de las compañías a los medios aeroportuarios.
- Disponer de sistemas de información adecuados para suministrar y gestionar la información operativa en tiempo y forma adecuados.
- Establecer procedimientos adecuados de coordinación para la asignación de medios aeroportuarios.

## 3 SUMINISTRO DE SERVICIOS OPERACIONALES

- Cumplimiento de los requisitos nacionales e internacionales aplicables a los servicios prestados.
- Disponer de sistemas de información adecuados para asegurar la eficiente prestación de los servicios operacionales.
- Planificar la evolución de dichos servicios para asegurar su adecuación a las nuevas necesidades.

## 4 SERVICIOS A EMPLEADOS

Ofrecer una permanente renovación y ampliación de los servicios ofrecidos a los empleados de las compañías aéreas.

## 5 ATENCIÓN AL CLIENTE

- Tramitar y analizar todas las quejas, sugerencias y reclamaciones de los clientes, respondiéndolas en un plazo no superior a 20 días hábiles.
- Garantizar la comunicación y coordinación entre las compañías aéreas y Aena.

## 6 TRATAMIENTO DE EMERGENCIAS AERONÁUTICAS

- Disponer de un servicio de extinción de incendios, SEI, acorde a la categoría OACI del aeródromo, dotado con los medios materiales y humanos adecuados.
- Disponer de un plan de emergencia que defina los procedimientos para el tratamiento de las emergencias aeronáuticas.
- Disponer de un procedimiento para el traslado de las aeronaves inutilizadas.

## 7 SEGURIDAD OPERACIONAL (SAFETY)

- Disponer de personal formado y equipo suficiente para llevar a cabo todas las tareas relacionadas con la seguridad operacional.
- Establecer procedimientos y normativa específica aplicable en el interior del recinto aeroportuario para garantizar razonablemente que las operaciones se realizan de forma segura.
- Fomentar la existencia de procedimientos de coordinación con las compañías aéreas, agentes de asistencia en tierra y organismos estatales (INM, Guardia Civil, etc).
- Promover la mejora continua de la seguridad de la operación mediante la implantación de Sistemas de Gestión de Seguridad Operacional.

## 8 SEGURIDAD ANTE ACTOS ILÍCITOS (SECURITY)

Mejorar continuamente los niveles de seguridad del recinto aeroportuario, cumpliendo la normativa establecida por los organismos nacionales e internacionales.

## 9 CONTROL DE LOS AGENTES DE ASISTENCIA EN TIERRA (HANDLING)

- Mejorar de forma continua la calidad de los servicios prestados por los operadores de asistencia en tierra estableciendo los sistemas de supervisión y control más apropiados.
- Impulsar y reforzar los aspectos relacionados con la calidad del servicio prestado a la hora de seleccionar los agentes de asistencia en tierra.

## 10 COORDINACIÓN DE FRANJAS HORARIAS (SLOTS)

- Gestionar los procesos de asignación y supervisión de franjas horarias (*slots*) de manera eficiente de acuerdo a los criterios de independencia, neutralidad, transparencia y no discriminación recogidos en el marco normativo de esta actividad.

## 11 PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL

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

## 12 GESTIÓN DE LA CALIDAD

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



## Indicadores de calidad de servicio

- Capacidad declarada en aeropuertos coordinados.
- Índice general de calidad, IGC, de compañías aéreas en los Aeropuertos Españoles.
- Índices de calidad percibida asociados a los servicios siguientes:
  - Área de servicio de instalaciones.
  - Área de servicio de mantenimiento.
  - Área de servicio de estacionamiento de aeronaves y pasarelas.
  - Servicios a empleados.
  - Atención a compañías aéreas.
  - Seguridad.
  - Servicios prestados por compañías de asistencia en tierra.
  - Política medioambiental.
- Índice de puntualidad de escala.
- Índice de aeronaves que utilizan pasarela.
- Determinación de la categoría OACI – SEI de los aeropuertos.
- Indicador de incidentes en plataforma.
- Indicador de simulacros aeronáuticos en aeropuertos.
- Implantación y consolidación de los sistemas de gestión de la seguridad operacional en los aeropuertos.
- Volumen de tráfico operado por aeropuertos con certificación ISO 14001.
- Volumen de tráfico operado por aeropuertos con certificación ISO 9001.
- Número reclamaciones de compañías aéreas por operaciones de aeronaves.
- Número de reclamaciones de pasajeros imputables a agentes de asistencia en tierra por millón de pasajeros.

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

La Dirección de Aeropuertos Españoles realiza, con periodicidad anual, mediciones sistemáticas de los niveles de calidad percibida por las compañías aéreas, a través de organizaciones externas e independientes, con el fin de analizar sus resultados y su evolución y actuar para la mejora de la calidad de los servicios.

## 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 más adecuado:

- a) Libros de Reclamaciones existentes en todos los aeropuertos.
- b) Escrito dirigido a:
  - La Dirección del Aeropuerto en el que se produce la incidencia.
  - La Dirección de Operaciones y Sistemas de Red.
- c) Reclamaciones asociadas al proceso de facturación económica: escrito dirigido a la Dirección Económico Administrativa.

En el plazo máximo de 20 días hábiles le informaremos de las medidas adoptadas.

### Dirección de Operaciones y Sistemas de Red

Edificio la Piovera, Peonías, 2, 4ª planta - 28042 Madrid

### Dirección Económico - Administrativa

Edificio la Piovera, Peonías, 2, 6ª planta - 28042 Madrid



## Normas reguladoras básicas

- 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.
- 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.
- Ley 21 / 2003, de 7 de julio, de seguridad aérea.
- Ley 48 / 60 de 21 de julio, de navegación aérea.
- Reglamento CE número 95 / 93, relativo a normas comunes para la asignación de franjas horarias en los aeropuertos comunitarios.
- Real Decreto 1161 / 1999, de 2 de julio, por el que se regula la prestación de los servicios aeroportuarios de asistencia en tierra.
- 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.

## Cómo nos ayuda a mejorar nuestros servicios:

- A través de las encuestas periódicas de calidad percibida
- [clientes@aena.es](mailto:clientes@aena.es)
- Fax: 91 321 13 13