

aena

6196

> 6.

6

EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

Calidad y
mejora
de servicio

Seguridad
Operacional
y aeroportuaria

Experiencia de calidad en todos los servicios

Mejoras en los servicios a aerolíneas

Avances en servicios al pasajero

Seguridad operacional y aeroportuaria

Calidad y mejora de servicio



Retos

La satisfacción y percepción de los usuarios determina la gran mayoría de oportunidades de mejora y en el mercado español puede derivar en incentivos/penalizaciones económicas según queda recogido en el DORA 2017-2021.

Mejorar la calidad del servicio al pasajero en el Aeropuerto de London-Luton con la puesta en marcha de nueva infraestructura, minimizando el impacto de las obras.

Principales medidas y aspectos de gestión

- Mecanismos para la identificación de quejas y reclamaciones.
- Medición de la satisfacción/percepción de los usuarios de los aeropuertos.
- Implementación de mejoras en instalaciones y servicios.
- Mejora de la oferta comercial de Luton.

> 6.

Principales hitos 2017

- ✓ Puesta en operación del nuevo edificio de parking y accesos al Aeropuerto de Londres-Luton.
- ✓ Inicio de DORA: 17 nuevos indicadores de calidad exigentes y competitivos
- ✓ Servicio a Personas con Movilidad Reducida: lanzamiento del proyecto de mejora del servicio: Nueva era del servicio PMR.

Objetivos 2017

- Obtener el alto grado de satisfacción de los clientes comprometido en DORA 2017-2021 en los distintos procesos en los que se ven involucrados cuando utilizan nuestras instalaciones y servicios.
- Desarrollo de las obras y proyectos de mejora en el Aeropuerto de Londres-Luton, manteniendo unos niveles de calidad óptimos, para acomodarse al crecimiento de tráfico de la red.

Resultados 2017

- 29,4 millones de € destinados a mejorar el servicio de la red de aeropuertos españoles (1,76 M€ en el Aeropuerto de Londres-Luton).
- 3,92 sobre 5 en calidad de servicio a pasajeros (red aeropuertos españoles).

Perspectivas de futuro

- Cumplimiento de estándares de calidad exigentes y competitivos, asegurando que durante todo el periodo regulatorio se mantengan altos niveles de calidad, implantando y desarrollando las actuaciones de mejora necesarias.
- Terminar la obra de ampliación del Aeropuerto de Londres-Luton (previsto para agosto de 2018).
- Inicio de las obras para la conexión de un tren ligero (DART - Direct Air to Rail Transfer) del Aeropuerto de Londres-Luton con la estación de ferrocarril, cuya puesta en marcha se espera para 2021.

Seguridad Operacional



Retos

Los aeropuertos son infraestructuras sensibles a las condiciones de tiempo adverso (niebla, lluvias fuertes, inundaciones, nieve y hielo, temperaturas extremas o vientos fuertes, que pueden verse agravadas como consecuencia del cambio climático), y al riesgo de accidentes e incidentes, pudiendo dar lugar a una pérdida de la capacidad operativa (retrasos, cancelaciones) y alta incidencia en la eficiencia y la seguridad (accidentes).

Principales medidas y aspectos de gestión

- Certificación de los aeropuertos según Reglamento UE 139/2014.
- Plan de simulacros.
- Actualización de la NSP.
- Implantación de los Planes de Continuidad de Negocio y Recuperación de la actividad en los 7 aeropuertos con más de 9 millones de pasajeros.

> 6.

Principales hitos 2017

- ✓ Culminación del proceso de certificación de los aeropuertos según Reglamento UE 139/2014.

Objetivos 2017

- Finalizar el proceso de certificación de aeropuertos.

Resultados 2017

- Inversión en Seguridad Operacional: 73,2 millones de €.
- Inversión de 10 M€ en equipamiento de seguridad ((1,21 M€ en el Aeropuerto de Londres-Luton).
- 100% de los aeropuertos propiedad de AENA certificados según Reglamento UE 139/2014 (incluido el Aeropuerto de Londres-Luton).

Perspectivas de futuro

- Mantenimiento de la certificación y los más altos niveles de seguridad.
- Creación de la Oficina Central de Seguridad Operacional (OCSO).

Seguridad Aeroportuaria



Principales hitos 2017

- ✓ Resultados satisfactorios de las auditorías de la Comisión Europea en Barcelona, Menorca y Palma de Mallorca, y de la CAA en el Aeropuerto de Londres-Luton.
- ✓ Licitación de expedientes de seguridad contemplando los requisitos del convenio para garantizar el servicio sin problemas de colas en los aeropuertos tras la aplicación del laudo en el aeropuerto de Barcelona.

Retos

La amenaza terrorista ha seguido vigente durante el año 2017, y seguirá siéndolo en el futuro. Se ha de seguir trabajando al más alto nivel cumpliendo los requisitos de la normativa de seguridad aeroportuaria tanto a nivel nacional como internacional.

Tras la entrada en vigor del RE 2017/458, el reto en fronteras consiste en mejorar los puntos fronterizos con incremento de ABC (Automated Border Control) en los aeropuertos con mayor tráfico internacional de la red.

Principales medidas y aspectos de gestión

- Cumplimiento de la normativa de seguridad en todos los aeropuertos de Aena.
- Actualización de los Programas de Seguridad de los Aeropuertos.
- Simulacros de Actos de Interferencia Ilícita para comprobar la capacidad de resolución ante un acto terrorista.
- Control de Calidad Interno (25 revisiones y 3.000 ensayos de seguridad).
- Auditorías externas de la Autoridad Competente y de la Comisión Europea (62 auditorías por parte de Aesa).
- Adecuación de estándar 2 a estándar 3 de los equipos de inspección de bodega EDS.
- Sustitución de equipos de inspección de Rayos X para cumplir con los requisitos normativos.
- Nuevos contratos de seguridad privada con indicadores de calidad de la seguridad y atención al pasajero.
- Revisión del Plan de Protección de Infraestructuras Críticas.
- Plan de desarrollo de ABC en los principales aeropuertos.

Objetivos 2017

- Cumplir con los requisitos de los reglamentos UE 300/2008 y 2015/1998, entre otros, y el Programa Nacional de Seguridad.
- Implementar un pliego de seguridad que incluya los requisitos del convenio y con indicadores de calidad.
- Actualizar el equipamiento para cumplir con los estándares y requisitos de seguridad.

Resultados 2017

- Inversión en Seguridad Física: 18,6 millones de €.
- Índice ACI* 2017: 0.821 (un 1,7% inferior que 2016).

(*) Índice ACI: número de accidentes e incidentes de Airport Council International, por cada 10.000 operaciones.

Perspectivas de futuro

- Renovación de equipos detección automática de explosivos en bodega (EDS) en el periodo 2018-2022 (previsto durante 2018 en Luton).
- Automatización de procesos en filtros de seguridad.
- Suministro de equipos ABC en controles de pasaportes.
- Ampliación del control de seguridad en el Aeropuerto de Londres-Luton incrementando un 35% su capacidad.

Experiencia de calidad en todos los servicios

Aena quiere ofrecer una experiencia de calidad en todos los servicios que presta. Las modernas infraestructuras de sus aeropuertos garantizan altos estándares de calidad, seguridad y servicio.

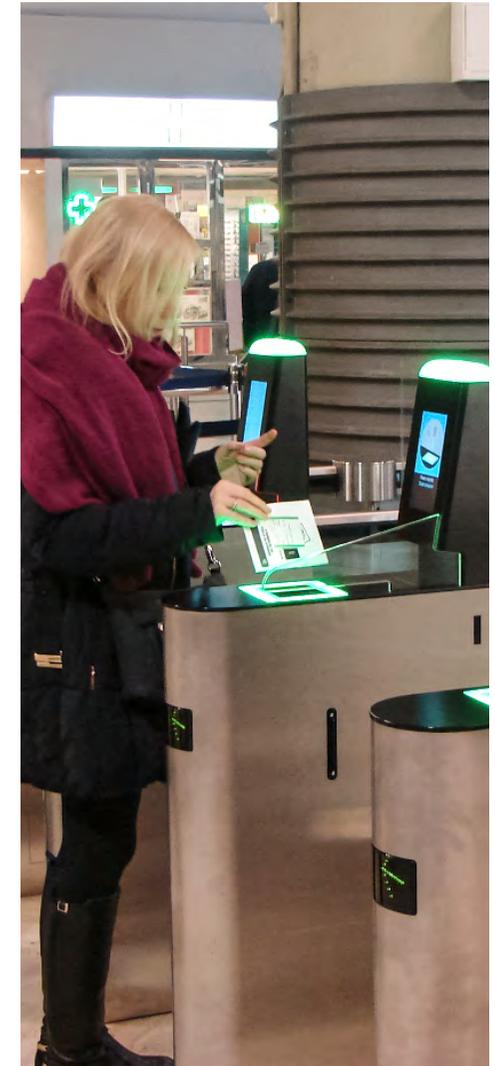
El sistema de calidad y seguridad de Aena contempla medidas de seguimiento y control de la satisfacción de los diferentes usuarios de sus aeropuertos con objeto de diseñar programas de mejora que permitan seguir ofreciendo servicios de primera calidad y hacer

de sus bases aeroportuarias (incluido Luton) un entorno seguro, moderno y atractivo para todos. El control y seguimiento se extienden a su cadena de suministro para poder responder a las expectativas de los usuarios.

Principales quejas y reclamaciones

Indicador	Nº 2016	Nº 2017	Variación (%)
1. Contrato de transporte	3.730	2.992	-19,8%
2. Handling	643	575	-10,6%
3. Sistemas de información	484	469	-3,1%
4. Instalaciones	570	604	6,0%
5. Servicios de seguridad	1.541	2.297	49,1%
6. Servicios complementarios	1.067	1.246	16,8%
7. Accesos	38	50	31,6%
8. Daños y robos	344	364	5,8%
9. Varios	188	141	-25,0%
10. Servicios comerciales y de restauración	411	455	10,7%
11. Aparcamientos	1.468	1.959	33,4%
Total Q y R Gestión Aeroportuaria	6.111	7.585	24,1%

En Luton se han atendido, desde diciembre de 2016 y en todo 2017, 10.687 consultas, de las que el 61% son quejas/reclamaciones, el 5% felicitaciones/agradecimientos, y el 34% restante, consultas generales.



La dimensión económica asociada a la implantación del programa de mejoras 2017 se tradujo 29,4 millones de € de inversión en calidad y 91,8 millones a seguridad en la red de aeropuertos españoles. La inversión en seguridad en Luton se estima en 1,21 millones de euros en 2017, un 9,28% más que en 2016. En cuanto a la destinada a calidad, la inversión en 2017 ascendió a 1,76 millones de euros.

Aena estima haber cumplido durante 2017 los niveles de calidad exigidos, así como haber ejecutado las inversiones de carácter estratégico planificadas, de modo que no espera que el ingreso máximo anual por pasajero sea penalizado por estos motivos.



121,2 M€

invertidos en calidad y seguridad en la red de aeropuertos españoles (2,97 M€ invertidas en el Aeropuerto de Londres-Luton)



Satisfacción y percepción pasajeros:

- Encuestas ASQ (Airport Service Quality) avaladas por el ACI (Consejo Internacional de Aeropuertos).
- Sistemas de Happy or Not a la salida de los aseos, en la zona de recogida de equipajes y a la salida de los filtros de seguridad en 33 aeropuertos en 33 aeropuertos de la red.
- Focus Group Perception.
- Encuestas web códigos QR.

Aeropuerto de Londres-Luton:

- Encuestas similares a las ASQ (400 encuestas en 2017)
- Sistema de Happy-or-Not en aseos, seguridad, control de fronteras y recogida de equipajes.
- Programa de Mystery shopper para la evaluación de la calidad de la oferta comercial.

Satisfacción y percepción de aerolíneas:

- Grupos de trabajo/sesiones de expertos
- Comisiones mixtas de seguimiento
- Análisis de satisfacción y percepción de la calidad de aerolíneas

Relación con empresas concesionarias:

- Encuestas periódicas
- [Portal Aena Empresas](#)

Relación con fuerzas y seguridad del Estado:

- Grupos de trabajo/sesiones de expertos
- Comisiones mixtas de seguimiento



[Alcance del sistema integrado de calidad y medio ambiente](#)

[Política de gestión integrada de la calidad, medio ambiente y eficiencia energética](#)

Mejoras en los servicios a aerolíneas

En 2017 se ha facilitado a las compañías aéreas una operativa fluida, así como unas instalaciones en las mejores condiciones y con la tecnología más adecuada.

En relación con las **actuaciones en el campo de vuelo y plataformas**, se ha podido mejorar el servicio prestado gracias a:

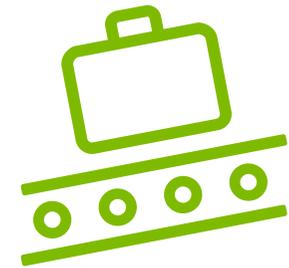
- Ejecución de dos nuevas calles de acceso a cabecera 24R en pista norte y de tres nuevas calles de acceso a cabecera 06R en pista sur para la mejora de la gestión de las operaciones de aeronaves de gran envergadura en el aeropuerto de Palma de Mallorca.
- Mejora de pavimentos, para reparar deterioros de distinta naturaleza en zonas del campo de vuelos, puntos de retroceso y zonas de rodadura del Aeropuerto Málaga-Costa del Sol.
- Actuaciones derivadas del cambio de la designación de pista del aeropuerto de Tenerife Sur (señalización vertical y horizontal y modificación del sistema de mando y presentación de balizamiento).
- Actuaciones en línea de costa en cabecera 03 del aeropuerto de Lanzarote para dotarla de RESA

(área de seguridad de extremo de pista), y en el campo de vuelos del aeropuerto de La Palma.

- Regeneración del pavimento de calle de rodaje TO en el aeropuerto de Reus y en la pista de vuelos del aeropuerto de Son Bonet.
- Ampliación de plataforma de estacionamiento de aeronaves y extensión de una calle de rodaje hasta la cabecera de la pista 08 en el Aeropuerto de Londres-Luton.

También se han llevado a cabo **mejoras relacionadas con el servicio de pasarelas, handling, estacionamientos, carburante y otros servicios** como la construcción del nuevo terminal de carga para dos operadores, la adjudicación de un nuevo servicio de almacenamiento y distribución de combustible en el aeropuerto de Zaragoza que permite cuadruplicar la capacidad de suministro actual o la apertura de un nuevo estacionamiento en altura de 1.700 plazas en el Aeropuerto de Londres-Luton.

Para **optimizar la utilización de recursos e infraestructuras aeroportuarias**, mejorando así la eficiencia de las operaciones y minimizando los retrasos, los principales aeropuertos (Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Barcelona-El Prat y Palma de Mallorca) disponen del sistema optiA-CDM (Airport Collaborative Decision Making). El sistema proporciona información relevante y en tiempo real de los diferentes grupos de interés (compañías, agentes handling, proveedores del servicio de navegación aérea, etc..) y permite reducir el tiempo de escala de la aeronave. El aeropuerto de Alicante-Elche dispone de un sistema similar denominado "Torre avanzada", que en 2017 se ha extendido a los aeropuertos de Gran Canaria y Málaga-Costa del Sol.



—
3,56
nivel de satisfacción general de las compañías aéreas (valor de referencia 3,55) (red de aeropuertos españoles)

Avances en servicios al pasajero

Para asegurar a los pasajeros una estancia confortable y de calidad se han llevado a cabo diferentes actuaciones para mejorar los servicios aeroportuarios y comerciales.

En cuanto a las actuaciones dirigidas a **mejorar la experiencia del pasajero**, durante 2017, además de remodelaciones y mantenimiento de aseos, suelos y fachadas, en el ámbito aeroportuario destacan mejoras en:

- la orientación dentro de la terminal con actuaciones en señalización estática y en el servicio de información al público,
- formación continua al personal del aeropuerto, compañías aéreas y personal de handling en los procedimientos de atención y mejora de la experiencia del pasajero,
- iluminación, climatización, instalaciones electromecánicas, bancadas, zonas infantiles y estaciones de trabajo para garantizar el confort del pasajero a lo largo de su estancia en el aeropuerto,
- accesibilidad para cubrir necesidades de pasajeros con movilidad reducida (PMR), como la instalación de dos nuevos ascensores en el extremo oeste del módulo A para uso exclusivo de PMRs en el aeropuerto de Palma de Mallorca, la creación de nuevo punto de atención a PMR en zona de embarque del aeropuerto de Fuerteventura o el refuerzo de asientos para PMR en zonas de espera junto a monolitos en el de Menorca,
- áreas de espera para pasajeros que viajan con niños, con zona de juegos, zona de padres desde la que poder vigilar a sus hijos, biblioteca, zona de retroproyección, sala de lactancia con microondas y aseo con cambia pañales en los aeropuertos de Palma de Mallorca, Tenerife Norte, Tenerife Sur, Santiago de Compostela, Menorca y Luton.



3,92

sobre 5 en calidad de servicio a pasajeros
(encuesta ASQ Dato de referencia Europa: 3,99)
(red de aeropuertos españoles)



En relación al **área comercial**, en 2017 las mejoras se han centrado en:

- La modernización y digitalización de la tienda pasante libre de impuestos del terminal T4 Satélite del Aeropuerto Adolfo Suarez Madrid-Barajas y la apertura de una nueva tienda al final del dique longitudinal de la T1 del Aeropuerto Barcelona-El Prat.
- Renovación y ampliación de la oferta comercial en aeropuertos canarios y de las Islas Baleares.
- La puesta en servicio de la práctica totalidad de la nueva oferta de restauración de los aeropuertos de Bilbao (5 locales), Ibiza (6 locales, quedando 3 para la temporada de verano de 2018), Fuerteventura (6 locales), así como 2 nuevos puntos en el módulo C del aeropuerto de Palma de Mallorca.
- La renovación de las máquinas vending en los aeropuertos de Ibiza, Tenerife Sur y Gran Canaria.
- La ampliación de las instalaciones puestas a disposición de las empresas de alquiler de vehículos sin conductor. En concreto, 26 nuevos locales de atención a los clientes se han puesto a disposición dentro de los terminales y se han alquilado 600 plazas de aparcamiento y 100.000 m² destinados al stock de coches adicionales a los adjudicados.
- Se han ejecutado nuevos productos de aparcamiento en los aeropuertos de Palma de Mallorca, Menorca y Valencia, con zonas de estacionamiento más próximas al terminal.
- Como parte del proyecto de ampliación del terminal, se han abierto 2.500 metros cuadrados de oferta comercial en el Aeropuerto de Londres-Luton. Se supervisa de forma continua la calidad de esta oferta a través del proyecto de Mystery shopper.



3,40

nivel de calidad locales comerciales (valor de referencia Europa: 3,44) (red de aeropuertos españoles)

3,32

nivel de calidad restauración (valor de referencia Europa: 3,31) (red de aeropuertos españoles)

2,85*

nivel de calidad aparcamientos (red de aeropuertos españoles)

3,49*

nivel de calidad de las Salas VIP (red de aeropuertos españoles)

(*) Sin valor de referencia dado que ASQ no ha establecido objetivos específicos para 2017

Seguridad operacional y aeroportuaria

Las inversiones efectuadas en el ámbito de la seguridad en la red de aeropuertos españoles representaron el 30% del total de la inversión de Aena en 2017, ascendiendo a 91,8 millones de € (un 59% más que en 2016).



Seguridad aeroportuaria

Aena fue nombrado Operador Crítico en 2015 por la Secretaría de Estado de Seguridad. En 2016 se aprobó el Plan de Seguridad del Operador Crítico Aena, y en junio de 2017 se aprobaron los Planes de Protección Específicos de las Infraestructuras Críticas de Aena.

Aena está inmersa cada año en un proceso de auditorías de seguridad aeroportuaria conforme a la normativa internacional contenida en los reglamentos europeos 300/2008 y 2015/1998, y conforme a la normativa nacional contenida en el Programa Nacional de Seguridad.

Para asegurar el cumplimiento de dichas normativas, Aena es auditada regularmente tanto por la Comisión Europea como por AESA. Durante 2017 la Comisión Europea realizó inspecciones en los aeropuertos

de Barcelona, Menorca y Palma de Mallorca, mientras que AESA llevó a cabo 62 inspecciones en todos los aeropuertos de la red.

Además durante 2017 se aprobó el reglamento de fronteras 2017/458 en el que se realizaban controles sistemáticos a todos los pasajeros que cruzaban una frontera Schengen. Todos los aeropuertos internacionales de Aena han cumplido con los requisitos del mencionado reglamento cuyo control es competencia de la Policía Nacional.

Dado el volumen de pasajeros en los aeropuertos españoles, y especialmente el tráfico internacional extra Schengen, Aena, junto con el Ministerio del Interior, están trabajando en planes a medio y largo plazo para adecuar las instalaciones

y los diseños funcionales de las infraestructuras, y para dotarlas de equipos automáticos de control de fronteras ABC (Automated Border Control) al objeto de cumplir con los requerimientos del RE 2017/458 de forma más eficaz y garantizar la gestión del tráfico de pasajeros en la red de aeropuertos españoles de Aena. En la actualidad, el 100 % de los aeropuertos internacionales de Aena con frontera Schengen cumplen con estos requerimientos.

Adicionalmente a las acciones adoptadas con carácter inmediato para mejorar la gestión del tráfico en aplicación de la nueva normativa de control de fronteras, se ha continuado optimizando los procesos de seguridad. En concreto, destacan los refuerzos realizados en el servicio

—
100 %
de los aeropuertos internacionales de Aena con frontera Schengen cumple con los requisitos del RE 2017/458

—
91,8 M€
invertidos en el ámbito de la seguridad en la red de aeropuertos españoles (La inversión en seguridad en el Aeropuerto de Londres-Luton se estima en 1,21 M€ en 2017)

> 6.

de apoyo en el control de pasaportes (alarmas, nuevas cabinas de control, asistente virtual, nuevos filtros de seguridad) en los aeropuertos de Madrid, Barcelona, Palma de Mallorca, Málaga y Alicante, aumentando la capacidad de la infraestructura y minimizando los tiempos de espera a pasajeros. Añadido a esto, desde el punto de vista de la seguridad operacional, se destacan las siguientes actuaciones:

- Renovación del antiguo vallado de zonas críticas en el aeropuerto de Palma de Mallorca, como medida para disminuir el indicador de Incursiones en Pista.
- Nuevo centro de coordinación aeroportuario en el aeropuerto de Santiago.
- Optimización y reducción de los tiempos de cierre de pista para obras y mantenimiento de la instalación de ayudas visuales, con un nuevo sistema de monitorización de los cut-outs de los reguladores en el aeropuerto de Palma de Mallorca.
- Ampliación del horario operativo en el aeropuerto de Vitoria en un 55%.
- La construcción de un puesto de inspección fronterizo en el aeropuerto de Tenerife Norte y la nueva sala multifuncional que servirá también como sala de atención a familiares de víctimas dentro del Plan de Autoprotección en Tenerife Sur.
- En el caso de Luton, se hace un seguimiento especial de las negociaciones del Brexit, que podrían obligar a cambiar el sistema de control de fronteras, lo que implicaría necesidad de nuevas infraestructuras y cambio de procedimientos.

Desde Aena se trabajará en mejorar la experiencia al pasajero incidiendo en los siguientes ejes:

- **Eje infraestructura:** mejora del área destinada al proceso de seguridad, tales como mayor espacio, mejor iluminación renovación mobiliario, disposición de sillas, calzas, suelos de madera, información del proceso a través de vídeo y señalética.
- **Eje equipamiento de seguridad:** mejora del equipamiento de seguridad en los filtros actuales, con la inclusión de desviadores de equipajes para inspección en segunda línea, sistemas automáticos de tratamiento de equipaje de mano y retorno automático para mejorar el proceso de inspección.
- **Eje personal de seguridad:** valorar en los pliegos de contratación del servicio la formación en habilidades sociales y orientación al cliente.
- **Eje procedimiento de seguridad:** mejora del proceso orientado hacia el pasajero con procedimientos menos intrusivos.

100 %

de la red certificada según Reglamento (UE) 139/2014 o la normativa nacional según el RD 862/2009



[Controles de seguridad en Aena](#)

[Seguridad aeroportuaria](#)

Seguridad operacional

Aena ha estado inmersa los últimos 10 años en un proceso de certificación de aeródromos, primero conforme a la normativa nacional RD 862/2009, y posteriormente conforme a la normativa europea Reglamento (UE) 139/2014, que ha exigido un gran esfuerzo de adaptación de las infraestructuras para mejorar la seguridad operacional y cumplir con estándares técnicos internacionales. Con la certificación en 2017 (o la conversión de sus certificaciones) de los aeropuertos de San Sebastián, Tenerife Sur,

Santander, Gran Canaria, Vitoria, Pamplona, A Coruña, Vigo, Tenerife Norte, La Palma, Lanzarote, Asturias, Santiago, AS Madrid/Barajas, Málaga, Ibiza, Barcelona, Valencia, Palma de Mallorca, Granada, Jerez, Melilla, El Hierro, Fuerteventura, Burgos, Girona, Almería y Alicante, el 100% de los aeropuertos sobre los que Aena es propietario de la instalación (plataforma y área de movimientos, incluidas las pistas) está certificado.

En total se han certificado 39 aeropuertos (33 por la reglamentación

comunitaria y 6 por la nacional según el RD862/2009) y 2 helipuertos (por la reglamentación nacional).

No obstante, en el caso de las 6 bases aéreas abiertas al tráfico civil y el aeropuerto de utilización conjunta de Zaragoza, Aena, en coordinación con los responsables de las bases aéreas también da respuesta a los requisitos establecidos en el RD 862/2009, estando prevista en un futuro la adaptación a lo establecido en el Reglamento Europeo.



> 6.

Certificaciones en los principales aeropuertos de la red

