



Nuestros clientes

Uno de los valores esenciales para Aena es la orientación a sus clientes y, de manera muy especial, a los pasajeros, acompañantes y compañías aéreas, plasmando sus compromisos con todos ellos a través de sus diferentes Cartas de Servicios publicadas en el B.O.E

El mecanismo previsto para la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, permite adecuarse a las nuevas necesidades y expectativas de nuestros clientes en materia de calidad de servicio, teniendo como principales objetivos generales:

- Mejorar la calidad de los servicios e infraestructuras
- Mejorar la imagen percibida por la sociedad y los clientes

Un total de 193 millones de pasajeros pasaron por los aeropuertos de Aena



AÑADIR VALOR PARA LOS CLIENTES PARA GARANTIZAR LA COMPETITIVIDAD FUTURA

Los principales receptores de los servicios prestados por Aena son, entre otros, los pasajeros, acompañantes, compañías aéreas y la sociedad en general.

Para Aena, los conceptos “Calidad y Excelencia en Gestión” se basan fundamentalmente en la búsqueda permanente de la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes. Por ello, en las unidades de negocio de Aena (Dirección de Aeropuertos Españoles y Dirección de Navegación Área) la “voz del cliente” es tenida especialmente en cuenta dentro del ciclo de planificación estratégica a través de la definición de diferentes objetivos, planes y programas y actuaciones en los Planes Operativos anuales o en los Planes Plurianuales, teniendo como referente clave los resultados obtenidos en ejercicios anteriores, así como las nuevas necesidades y expectativas de nuestros clientes en cuanto a los servicios a facilitar.

Subgrupos	Mecanismos de relación	Expectativas
<ul style="list-style-type: none"> • Pasajeros • Operadores aéreos • Público en general • Empleados que ejercen su labor en los recintos aeroportuarios • Otros... 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones • Comités • Encuestas • Buzones • Correspondencia • Formularios • Encuestas periódicas de calidad percibida por pasajeros y acompañantes, Compañías aéreas • Otros... 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas periódicas internas sobre la calidad del servicio prestado • Servicio WAP y PDA de Información de vuelos • Servicio telefónico y presencial de Información y Atención al Cliente 
		<ul style="list-style-type: none"> • Calidad/Precio • Excelencia Servicio • Seguridad • Puntualidad • Usabilidad • Accesibilidad • Capacidad • Otras...

LOS CLIENTES DE LOS AEROPUERTOS ESPAÑOLES

La actividad aeroportuaria es cambiante, variando permanentemente en función de diferentes acontecimientos que pueden acelerar o ralentizar dichos cambios. La mejor adecuación a las nuevas realidades que surgen, sólo es posible mediante un conocimiento preciso de las fuerzas y tendencias del entorno de nuestra actividad. Para ello, Aena dispone de diversas herramientas que aportan datos objetivos para la toma de las mejores decisiones.

- El Sistema de Información EMMA permite conocer, mediante encuestas, las características y perfil de los pasajeros y sus viajes. Estas encuestas se realizan en oleadas periódicas que aportan información relevante sobre los pasajeros: edad, sexo, motivo del viaje, rutas, frecuencia del viaje, lugar de residencia, características socioeconómicas (nivel de estudios, situación laboral o su relación profesional), etc.
 - Toda esta información orienta a Aena a la hora de dar una respuesta más adecuada a los retos que se le plantean, gracias al grado de conocimiento que se tiene de nuestros principales clientes y usuarios en base a la caracterización de las diferentes tipologías de clientes obtenida en los trabajos de campo que se realizan en los aeropuertos.
 - Por otro lado, la información EMMA tiene un papel importante en la mejora, adaptabilidad y puesta en marcha de nuevos servicios de transporte público al aeropuerto, que permitan mejorar los servicios prestados al pasajero, disminuir la contaminación en el entorno aeroportuario y descongestionar los accesos por carretera.

Dato relevante:

El Sistema de Información EMMA, las Encuestas de Calidad del Servicio (AEQual), el Foro de Clientes de Navegación Área y las reuniones periódicas con los diferentes actores del sistema aeroportuario y de navegación aérea, así como las herramientas para la gestión de Reclamaciones, Quejas y Sugerencias, son algunos ejemplos de cómo Aena trabaja para conocer la realidad cambiante y la percepción, preferencias y grado de satisfacción de sus clientes.



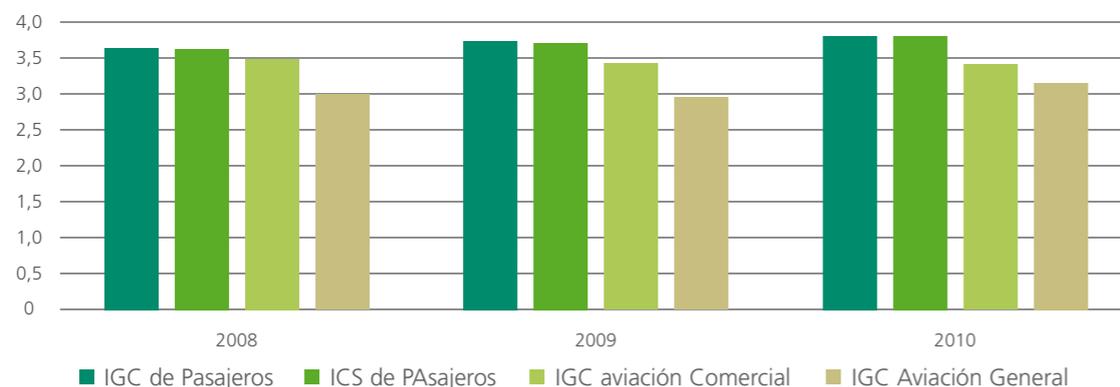
Dato relevante:

- 113 informes de los aeropuertos estudiados sobre características y evolución de los pasajeros, análisis de facturación de equipajes y tiempos de antelación, área de influencia y modos de acceso, compañías aéreas, hábitos de compra y consumo, mercados potenciales y desarrollo de rutas, impacto del tren de alta velocidad.
- 46 peticiones internas de actuaciones a medida para los distintos aeropuertos y unidades de Aena
- Colaboraciones con diferentes organismos y entidades oficiales (para Planes Directores, Planes de Negocio, Planes de Marketing Aeroportuario y Comerciales, Estudio de la Accesibilidad e Intermodalidad, Estudios de Capacidad/Demanda, etc.).

- La Evaluación de la calidad del servicio en los diferentes ámbitos de la gestión aeroportuaria se mide mediante el Programa de Encuestas AEQual, iniciado en 2002, donde se analizan los Niveles de Calidad Percibida en la red de aeropuertos de Aena con una periodicidad trimestral.

Este estudio de satisfacción establece una escala de valoración de 1-5 puntos. En 2010 la valoración otorgada por los diferentes perfiles encuestados, es decir, pasajeros, acompañantes y compañías aéreas, muestra un incremento de los niveles de calidad percibida superiores a los producidos en el año 2009, tanto en el IGC (Índice General de Calidad) como en el ICS (Índice de Calidad de Seguridad). En los estudios relativos a compañías aéreas desciende la valoración de los aeropuertos de aviación comercial y aumenta la de los aeropuertos de aviación general.

EVOLUCIÓN NIVELES CALIDAD PERCIBIDA EN AENA



ÍNDICES DE CALIDAD			
PASAJEROS (ÁREAS DE SERVICIO)	Año 2008 (escala 1-5)	AÑO 2009 (escala 1-5)	AÑO 2010 (escala 1-5)
Confort del aeropuerto	3,73	3,83	3,91
Proceso de facturación	3,72	3,8	3,85
Zona de embarque	3,75	3,83	3,9
Desembarque y recogida de equipaje	-	3,75	3,81
Conexión entre vuelos	3,72	3,77	3,9
Servicios de información	3,69	3,76	3,78
Seguridad	3,61	3,7	3,78
Servicios de restauración	3,39	3,43	3,46
Locales comerciales	3,48	3,54	3,56
Accesos y medios de transporte	3,59	3,73	3,83
IGC de Pasajeros	3,64	3,74	3,8
ICS de Pasajeros	3,61	3,7	3,78
ACOMPÑANTES	AÑO 2008 (escala 1-5)	AÑO 2009 (escala 1-5)	AÑO 2010 (escala 1-5)
IGC de Acompañantes	3,61	3,73	3,78
ICS de Acompañantes (*)	3,66	3,73	3,77
COMPAÑÍAS AÉREAS (Áreas de servicio)	AÑO 2008 (escala 1-5)	AÑO 2009 (escala 1-5)	AÑO 2010 (escala 1-5)
Instalaciones	3,34	3,36	3,33
Área de movimientos	3,27	3,33	3,33
Política Medioambiental	3,43	3,34	3,35
Mantenimiento y servicios informáticos	3,37	3,45	3,35
Asistencia a los pasajeros y equipajes	3,47	3,48	3,41
Asistencia de Operaciones en pista	3,61	3,53	3,66
Combustible	3,64	3,67	3,7
IGC Aviación Comercial	3,47	3,43	3,42
IGC Aviación General	2,98	2,95	3,15

(*) NOTA: en 2010 se ha modificado la metodología de cálculo del Índice de Calidad de Seguridad (ICS) de pasajeros. El nuevo ICS está formado por los atributos del Área de Servicio de Seguridad de pasajeros.

Índice de Calidad de Seguridad de Acompañantes (ICS): Este índice es el resultado de la pregunta directa efectuada a los acompañantes sobre la valoración general de la Seguridad en el aeropuerto.

Índice de Calidad de Seguridad de Pasajeros y Acompañantes (ICS P+A): Es el resultante de ponderar el ICAS de Seguridad de pasajeros / ICS P y el ICS de acompañantes. Esta ponderación combina los porcentajes de cada segmento de usuarios (pasajeros y acompañantes) con el diferente uso de los servicios aeroportuarios a los que tienen acceso cada uno de ellos.

Índice de Calidad del Área de Seguridad de Pasajeros (es equivalente al ICSP): Es la media de cada atributo perteneciente al Área de Seguridad ponderado por la importancia otorgada en la encuesta de ponderaciones.

Índice General de Calidad de acompañantes (IGC acompañantes): Es el resultante de ponderar los atributos por la importancia dada a cada uno de ellos.

Índice General de Calidad de pasajeros (IGC pasajeros): Es el resultante de ponderar las áreas de servicio por la importancia dada a cada una de ellas.

Índice General de Calidad del Aeropuerto de Pasajeros y Acompañantes (IGC P+A): Es el resultante de ponderar el IGC de Pasajeros y el IGC de Acompañantes

Esta ponderación combina los contingentes de cada segmento de usuarios con el diferente uso de la oferta de servicios aeroportuarios de cada uno de los colectivos.

Índices de Calidad de Área de Servicio (ICAS): Es el sumatorio de los valores de cada atributo ponderados por su importancia dividido entre 100.



■ LOS CLIENTES DE NAVEGACIÓN AÉREA

El instrumento básico de consulta formal con los clientes de la navegación aérea para la mejora de la calidad del servicio es el **Foro de Cooperación con Clientes de Navegación Aérea** (constituido en diciembre de 2006 de acuerdo al Reglamento CE 2096/2005 de Requisitos Comunes para Prestación de Servicios de Navegación Aérea).

Como instrumento de apoyo para una más correcta gestión de este foro, se ha creado la **Oficina Virtual de Atención al Cliente (OVACNA)**, para facilitar la comunicación a través de la web de Aena con los Servicios de Navegación Aérea. Esta herramienta facilita, entre otros aspectos, clasificar las consultas, quejas, reclamaciones y sugerencias canalizándolas al departamento más adecuado dentro de Aena. Como outputs podemos identificar los siguientes:

- Proporcionar información de retorno; es decir, que mientras la comunicación se esté analizando el gestor podrá informarle, mediante e-mail, del estado en que se encuentre la entrada recibida.
- Enviar al cliente respuesta a su comunicación tan pronto como se disponga de aquélla.

■ EL PORTAL DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Como organismo público dependiente de la Administración General del Estado, Aena garantiza el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las empresas y organismos de las Administraciones Públicas por medios telemáticos, lo que ha hecho necesario plantear un nuevo modelo de relación entre ciudadano y la administración. Con la puesta en marcha del Portal de Administración Electrónica de Aena desde finales de 2009 y en continua evolución, se han mejorado los canales de atención y prestación de servicios y se ha contribuido a que:

- Se refuerce el valor corporativo de orientación al cliente, mejorando y facilitando la relación e interacción con el ciudadano como elemento fundamental dentro de la estrategia de prestación de servicios de Aena.

- Nuestros diferentes grupos de interés perciban a Aena como un organismo más uniforme, plenamente accesible y orientado a responder a sus necesidades.



Reclamaciones, quejas y sugerencias

AEROPUERTOS ESPAÑOLES

La Dirección de Aeropuertos Españoles elabora un informe anual descriptivo, de carácter estadístico, de la frecuencia y evolución de las quejas y reclamaciones en los Aeropuertos Españoles relativas a cada ejercicio.

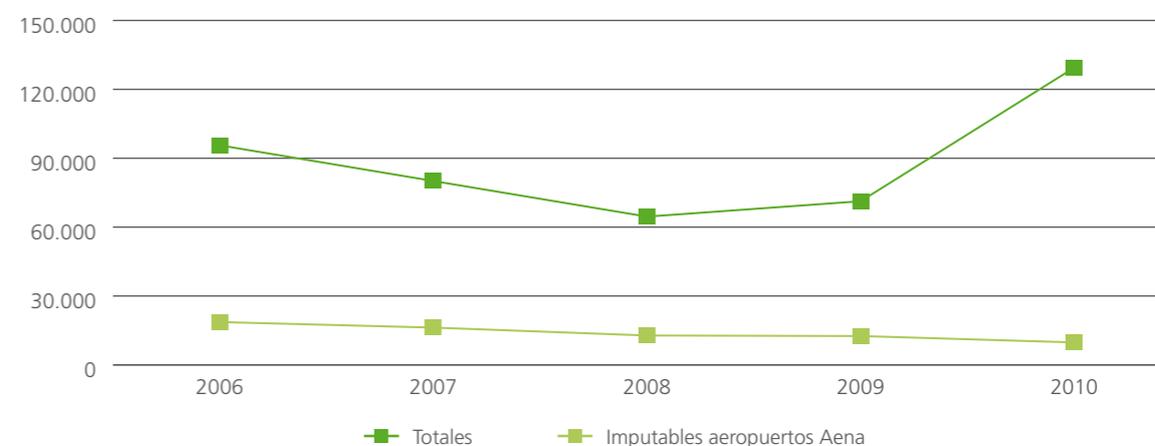
QUEJAS Y RECLAMACIONES 2010		
GESTIÓN AEROPORTUARIA	1- Contrato de transporte	48.379
	2- Handling	4.250
	3- Sistemas de información	1.592
	4- Instalaciones	765
	5- Servicios de seguridad	3.036
	6- Servicios complementarios	1.296
	7- Accesos	171
	8- Daños y robos	428
	9- Varios	428
	10- Servicios comerciales y de restauración	919
	11- Aparcamientos	1.150
	Total QyR Gestión Aeroporturia	9.785
	12- Otras entidades y organismos (*)	10.085
13- Otros	3.609	

(*) FIR regiones de Información de Vuelo

Durante el año 2010 se han interpuesto un total de 129.434 quejas y reclamaciones. Las principales conclusiones que se pueden extraer son:

- Se reciben una media de 51,1 quejas y reclamaciones por cada millón de pasajeros comerciales.
- 48.379 se engloban en la categoría "Contrato de transporte", siendo atribuibles al servicio prestado por las compañías aéreas.
- 9.785 tienen que ver con la gestión aeroportuaria (competencia de Aena).

EVOLUCIÓN QUEJAS Y RECLAMACIONES



EVOLUCIÓN QUEJAS Y RECLAMACIONES (*)	2006	2007	2008	2009	2010
Totales	95.619	80.078	64.565	71.265	129.434
Imputables aeropuertos Aena	18.649	16.236	12.798	12.557	9.785

(*) Nota: La subida de las quejas totales en 2010 se ha producido como consecuencia del conflicto de controladores aéreos del mes de diciembre, en que se incrementaron en más de 66.000 las reclamaciones de Navegación Aérea.



- 10.085 quejas y reclamaciones referidas a "Otras entidades y organismos". A este tipo de reclamaciones hay que añadir otras 66.115 recibidas como consecuencia del conflicto de controladores aéreos del mes de diciembre de 2010.
- En 2010 se ha reducido el número de quejas y reclamaciones de Gestión Aeroportuaria con respecto al año anterior en 12.557 del año 2009 frente a 9.785 en el año 2010, lo que supone una reducción del 22%.

El tiempo medio de respuesta para las quejas (expresado en días) cumple ampliamente el compromiso fijado por Aena para contestar a las relativas a Gestión aeroportuaria (Competencia de Aena) es de antes de 20 días hábiles, estando en 2010 en valores promedio de 2,9 días (lo que supone una progresiva mejora respecto a años precedentes, dado que el valor promedio de 2009 se situó en 3,2 días en 2009 y en 2008 en 3,3)

■ NAVEGACIÓN AÉREA

La Dirección de Navegación Aérea ha establecido varios mecanismos eficaces de comunicación con sus clientes para obtener información acerca de la percepción que éstos tienen respecto al servicio prestado donde pueden formular sus consultas, sugerencias, quejas y reclamaciones.

A continuación se relacionan las principales vías de comunicación existentes:

- Oficina Virtual de Atención al cliente de Navegación Aérea (OVACNA)
- Formularios de reclamaciones existentes en todos los Aeropuertos.
- Direcciones de correo electrónico: ovacna@aena.es;
- A través de Eurocontrol y Unidades de Aeropuertos en el caso de reclamaciones de facturación.
- Foro de Cooperación con Clientes de Navegación Aérea.



Gracias al desarrollo de estas vías de comunicación, y los resultados de las encuestas de Calidad Percibida, las expectativas de los clientes de navegación aérea son incorporadas en la gestión de la organización a través, por ejemplo, del Plan de Actuaciones de Navegación Aérea, conformándose una serie de objetivos tendentes a dar respuesta a esas necesidades de los grupos de interés.

- En el año 2010 se han recibido 942 comunicaciones de nuestros clientes y públicos de interés, frente a las 87 recibidas en el año anterior. De todas ellas, 663 reclamaciones estuvieron relacionadas con el conflicto de los controladores aéreos en el puente de 3 de Diciembre de 2010.



- Las 279 restantes, si bien constituyen un incremento sustancial con respecto a las recibidas en 2009, viene originado principalmente por un mayor conocimiento por parte de los clientes de los canales de comunicación específicos para dirigir sus comunicaciones y por la apertura por parte de Aena de nuevas vías de comunicación como la Sede Electrónica. Esto supone un incremento sustancial de las entradas recibidas en 2010 respecto a las recibidas en 2009, pero también muestra que se han mejorado los mecanismos de relación con los grupos de interés y, en consecuencia, una más completa información sobre sus expectativas y su percepción de nuestros servicios.

TIPOLOGÍA DE LAS COMUNICACIONES NAVEGACIÓN AÉREA 2010	
Tipo de comunicación	%
Quejas	67
Consultas	21,9
Reclamaciones	6,5
Sugerencias	4,7

Nota: Se excluyen las relativas al conflicto de controladores

EL COMPROMISO CON EL CLIENTE

La formalización y comunicación de los compromisos adquiridos por Aena de cara a sus clientes, se materializa en las diferentes Cartas de Servicio publicadas.

La Dirección de Aeropuertos Españoles ha elaborado las **Cartas de Servicios al Pasajero y a las Compañías Aéreas** (ambas actualizadas en 2008 y estructuradas de acuerdo a lo establecido en el Capítulo III del R.D. 951/2005).

Las Cartas de Servicio están sustentadas por los sistemas de gestión de la calidad, y recogen los principales servicios que se ofrecen a estos dos colectivos, así como los estándares de prestación aplicable (compromisos) cuyo seguimiento y medición se realiza mediante indicadores publicados. Asimismo, incorporan las diferentes formas de contacto del cliente con la organización, con objeto de mejorar los servicios prestados.

La Dirección de Navegación Aérea ha publicado también su **Carta de Servicios de navegación Aérea** (igualmente actualizada en 2008) que tiene una estructura similar a las anteriores, si bien incorpora las particularidades propias de los servicios ofrecidos a los clientes de Navegación Aérea.



Siguiendo con los requisitos de la normativa vigente para su aprobación y publicación, la última versión de todas las Cartas de Servicio ha sido aprobada en 2010 por resolución del Subsecretario de Fomento el 22 de julio de 2010 y publicadas en el BOE el 31 de diciembre de 2010.

EL COMPROMISO DE AENA CON LA CALIDAD

Con objeto de mejorar el grado de satisfacción de nuestros grupos de interés, Aena ha implementado en las diferentes unidades organizativas sistemas de gestión de la calidad, basados en los criterios



de la norma UNE-EN ISO 9001:2008. A fecha 31 de diciembre de 2010, de las 52 unidades de Aena, 46 se encuentran certificadas según la citada norma.

UNIDADES CERTIFICADAS SEGÚN UNE-ISO 9001:2008		
Dirección de Aeropuertos Españoles (DAE)	42 Aeropuertos	1 Helipuerto
Dirección de Navegación Aérea (DNA)	Certificación conjunta: Servicios Centrales y 5 Direcciones Regionales dentro del Sistema Integrado de Gestión (Calidad, Ambiental y Seguridad Física y Operacional)	
Unidades Corporativas (UUC)	11 Unidades Corporativas + Dirección de Espacios y Servicios Comerciales	

«Dentro de la estrategia seguida para la mejora de la eficacia y la eficiencia de los diferentes sistemas de gestión, la Dirección de Navegación Aérea ha sido la primera unidad de Aena en obtener la certificación del Sistema Integrado de Gestión de los Servicios Centrales de Navegación Aérea y de las 5 Direcciones Regionales, mejorando las sinergias y disminuyendo los costes globales de mantenimiento de sistemas, tanto económicos como en recursos humanos»

LA COMUNICACIÓN COMO EJE DE LAS RELACIONES CON LOS CLIENTES/ PASAJEROS

El desarrollo del mercado único Europeo estimuló el crecimiento del transporte aéreo intracomunitario, lo que en algún momento hizo que se pudiera poner en cuestión la calidad de los servicios ofrecidos por las compañías aéreas y gestores aeroportuarios y de navegación aérea.

Ante esta situación, a nivel comunitario se adoptaron diversas medidas orientadas a garantizar los niveles de calidad de servicio, tales como: compensación por denegación de embarque, responsabilidad en caso de accidente, código de conducta para los sistemas informatizados de reserva de billetes y para los viajes combinados, etc.

Paralelamente, se observó que uno de los principales problemas venía dado porque no se ofrecía suficiente información a los pasajeros sobre sus derechos. Por ello, se trabajó intensamente para mejorar la comunicación con este colectivo. Fruto de ello, en el seno de la Unión Europea se aprobaron una serie de disposiciones con el objetivo de lograr un equilibrio entre la seguridad jurídica de los usuarios y la de las compañías, garantizando al mismo tiempo mayores derechos a aquéllos.

En febrero de 2005, entró en vigor el Reglamento CE nº 261/2004, que establece normas de compensación



Para consultar el texto íntegro de estos derechos podemos realizar la consulta a través de la web de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) www.seguridadaaerea.es o bien en la web de Aena www.aena.es.



y asistencia para los pasajeros aéreos en ciertas situaciones. Se aplica a los pasajeros que salen de aeropuertos situados en el territorio de un Estado miembro y a todos aquellos que llegan a dichos aeropuertos desde un tercer país cuando el vuelo es operado por una compañía de la UE.

A pesar de este marco regulatorio, era necesario tomar medidas para facilitar la solución de los posibles litigios surgidos entre los diferentes actores involucrados en la cadena de transporte aéreo.

En este contexto, Aena lanzó una campaña de información basada en combinar los criterios marcados en el derecho comunitario, con una serie de compromisos voluntarios por parte del sector del transporte aéreo.

Para garantizar estos derechos, Aena y diferentes compañías aéreas firmaron voluntariamente los compromisos de servicios a los pasajeros, que fueron desarrollados por asociaciones de compañías aéreas, de aeropuertos y de consumidores y usuarios. Como resultado, en todos los aeropuertos de Aena y en la página web corporativa se dispone de información sobre los «Derechos de los pasajeros» en varios tipos de soporte. Mediante estas actividades de difusión de sus derechos, se ha conseguido que los pasajeros estén mejor informados y más satisfechos al conocer de la existencia de esas garantías.

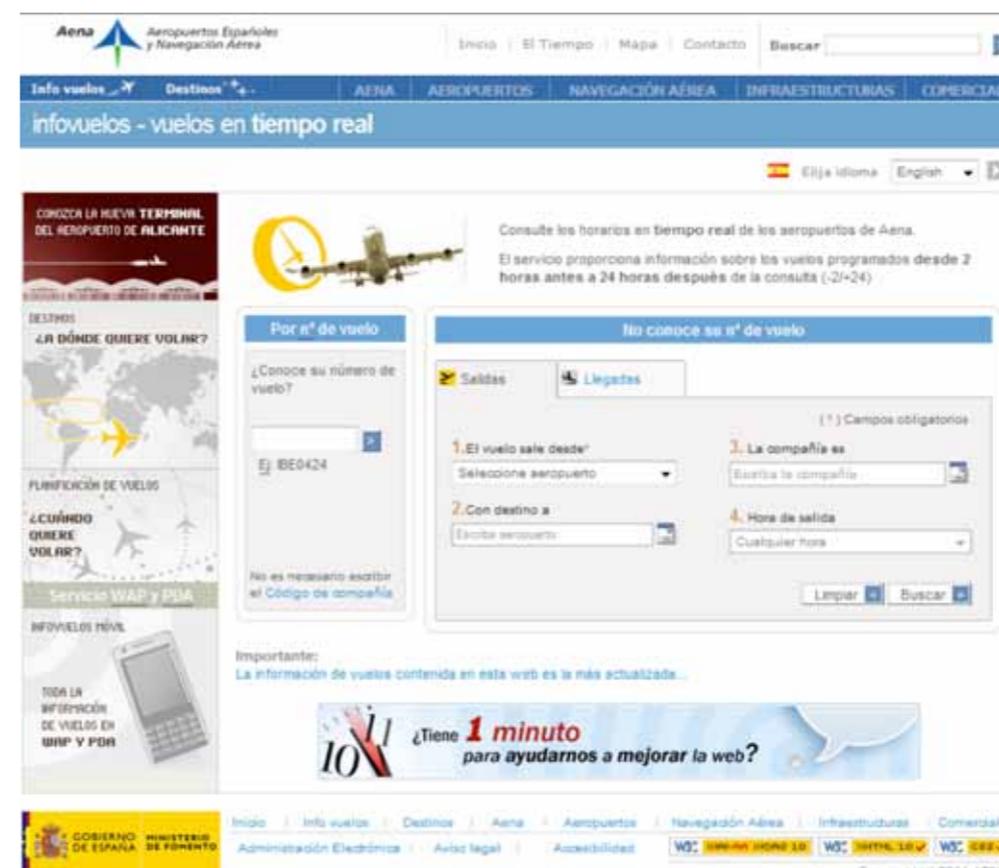
El canal de twitter@aenainformacion supera los 4.200 seguidores

El canal de twitter @aenainformacion, creado para fortalecer los canales de comunicación de Aena con sus diferentes públicos de interés durante la crisis aeroportuaria del pasado 3 de diciembre, tiene ya más de 4.200 seguidores y está incluido en 164 listas. Ante esta excelente acogida y la eficacia mostrada por las redes sociales, Aena ha decidido dar carácter permanente a ...@aenainformacion, dirigido principalmente a usuarios, aerolíneas, medios on-line y medios internacionales y dotarlo de una clara vocación de servicio.



El objetivo de @aenainformacion, que ya ha publicado más de 500 "twits" y que aspira a reforzar su papel como punto de referencia on-line, es ofrecer información puntual sobre la actualidad de Aena, las incidencias en la red aeroportuaria y de navegación aérea española e internacional, así como ofrecer consejos prácticos a los viajeros. La meta final es que medios, clientes y usuarios dispongan de la mejor,

más útil y actualizada información sobre la organización y su red en tiempo real. Esta nueva herramienta de comunicación de Aena informa en español e inglés.



Aspecto clave:

- Twitter ha supuesto una revolución informativa por el papel que asumieron las redes sociales durante la crisis aeroportuaria, en la que twitter fue el gran protagonista, no sólo para los medios, clientes y usuarios sino para organismos internacionales como Eurocontrol, líneas aéreas y aeropuertos que, como Londres/Gatwick, también siguieron @aenainformacionAena



INFOVUELOS: La información de vuelos en tiempo real

Aena facilita en su web corporativa un servicio de información que permite consultar los horarios de vuelos en tiempo real en cualquiera de sus aeropuertos. El servicio proporciona información sobre los vuelos programados desde 2 horas antes hasta 24 horas después de su realización.

Una vez localizado el vuelo a consultar, Infovuelos presenta la información detallada (fecha, hora, terminal, puerta, estado, etc.) y relacionada con éste (cartografía, climatología, operador, etc.), así como enlaces útiles.

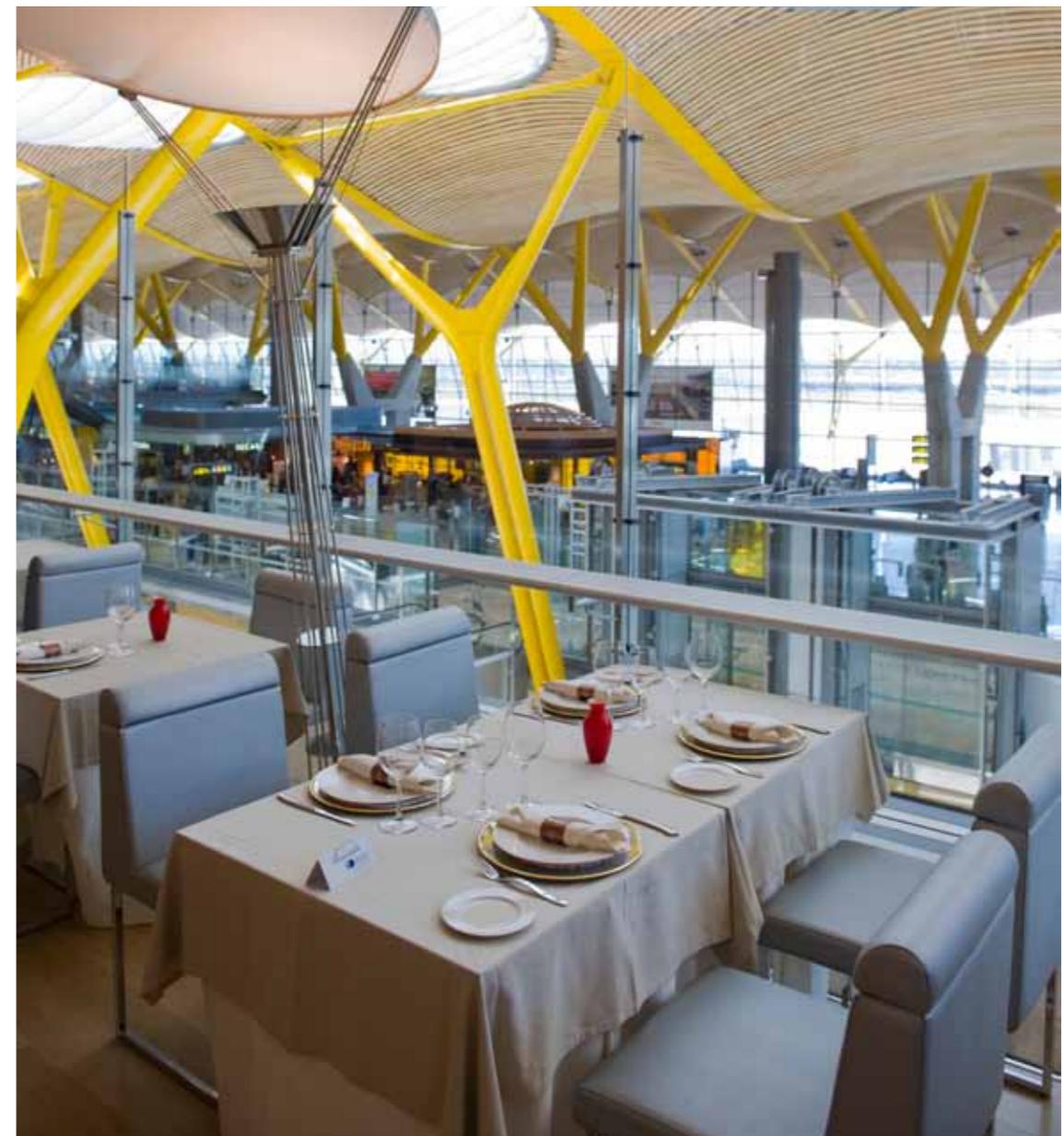
Este servicio no sólo está disponible en la página web de Aena: www.aena.es sino que además se puede consultar en tiempo real a través del teléfono móvil, de un navegador WAP, o desde una PDA.

Por otra parte, la aplicación **Destinos** constituye una aplicación gráfica orientada a facilitar información sobre las conexiones entre aeropuertos de Aena y otros aeropuertos internacionales entre sí. De este modo, se puede obtener de forma muy sencilla y rápida una lista de conexiones regulares, directas o con escala, del aeropuerto deseado y acceder a su página principal y a la de las compañías aéreas que ofrecen dicha conexión.

SERVICIOS COMERCIALES Y DE RESTAURACIÓN EN LOS AEROPUERTOS

La actividad comercial en los aeropuertos enriquece la experiencia de sus usuarios (pasajeros, acompañantes y empleados), al ofrecerles una forma de disfrutar de su rato de ocio realizando sus compras y/o consumos, e incluso, poder seguir trabajando dentro del recinto aeroportuario.

Dentro de este marco, la Dirección de Espacios y Servicios Comerciales de Aena planifica, diseña y gestiona las áreas comerciales en los edificios terminales y los recintos de sus aeropuertos, e identifica a los operadores líderes del sector, que presten servicios innovadores, materializándose en un



Terminal 4 de Madrid-Barajas



conjunto de marcas que éstos ofrecen, en base a la demanda particular de cada perfil de clientes presente en cada uno de los aeropuertos.

Los espacios comerciales de Aena, facilitan la concentración de un público exclusivo para los diferentes tipos de tiendas y restauración, gracias a nuestros espacios comerciales. El acto de compra y/o consumo en nuestros aeropuertos es cada vez más cómodo y agradable, para los distintos perfiles de clientes que transitan por nuestra red.

En un intento constante de adecuar la oferta a la demanda, los criterios de esta línea de actividad de Aena son claros:

- establecer conceptos comerciales innovadores y atractivos en cada línea de negocio,
- diseñar el conjunto de actividades y su distribución espacial,
- crear ambientes agradables
- identificar a los líderes de cada especialidad para prestar un servicio de calidad.

La marca “Las Tiendas del Aeropuerto”, creada hace unos años con el objetivo de “Mejorar el Nivel de Calidad, Diversidad y Confort de los Espacios Comerciales en Aena”, ha sido una apuesta segura para el éxito de la marca.



Datos relevantes:

Aena apuesta por la calidad gastronómica en los aeropuertos.

En 2010 la restauración en los aeropuertos representó un 12,7% de la actividad comercial de Aena y reportó unos ingresos de cerca de 75 millones de euros. Aena puso en marcha a lo largo de 2010 un **Plan de Calidad Gastronómica en los aeropuertos** para que los pasajeros pudieran disfrutar del complemento ideal, para que su estancia en los aeropuertos de Aena resulte aún más confortable.

Además, teniendo en cuenta la salud y diversidad de públicos, cada vez en un mayor número de centros de restauración se elaboran comidas especiales en los casos en que lo demanden los clientes, como es el caso de menús para celíacos y bebés. Asimismo, como mejora de la calidad en materia de restauración, tienen cada vez mayor presencia productos provenientes de la agricultura ecológica, la vez que se apuesta por alimentos con sello de denominación de origen.

Los aeropuertos españoles son, cada vez más, foros que concentran una creciente actividad económica y donde confluye un gran número de empresas y personas con un objetivo primordial: hacer más agradable el viaje de los pasajeros.



Área comercial del Aeropuerto de Bilbao



Más de un millón de asistencias para mejorar la movilidad en los aeropuertos

EL SERVICIO DE ASISTENCIA A PMR

Desde julio de 2008, Aena ha asumido el compromiso de facilitar el acceso y la utilización de nuestros aeropuertos a las personas con movilidad reducida (PMR), lo que supone una apuesta decidida por la igualdad de derechos y oportunidades en el acceso a los servicios públicos de transporte. Este compromiso se materializa en la prestación de un servicio de asistencia dirigido a toda persona cuya movilidad esté reducida a efectos de utilización de un medio de transporte, debido a cualquier discapacidad o limitación física (sensorial o de locomoción, permanente o temporal) o psíquica, a su edad o a cualquier otra causa que requiera bien de una atención especial o bien de la adaptación de los servicios que se pone a disposición de todos los pasajeros a unas necesidades específicas.

El servicio de asistencia permite a las PMR desplazarse desde un punto designado de llegada en el aeropuerto de origen hasta el avión, y desde el avión hasta un punto designado de salida del aeropuerto destino, incluyendo las operaciones de embarque, desembarque, tránsito y conexión. En el año 2010 se llevaron a cabo más de un millón de asistencias.

	2008	2009	2010
Nº de asistencias PMR's	551.510	1.120.005	1.020.827

Aena va más allá de las exigencias legales establecidas en el Reglamento (CE) 1107/2006 que regulan la prestación del servicio, desarrollando de forma colaborativa con diferentes

El Servicio de Atención PMR es un elemento clave en el despliegue de la Política de Discapacidad, ya que a través de ella, Aena se ha comprometido "formalmente" a:

- Garantizar la prestación de asistencia a las personas con discapacidad o movilidad reducida.
- Asegurar la accesibilidad a nuestras infraestructuras (edificios, centros, etc.).
- Proyectar y mejorar la accesibilidad universal a nuestra información, entornos, productos y servicios, considerándola transversalmente en todas las actuaciones de la empresa y promoviendo soluciones innovadoras.



grupos de interés, un modelo de gestión basado en la excelencia y calidad, con clara orientación al cliente y siempre sobre la base de mejorar nuestros compromisos con la sociedad.

Aena no ha escatimado en medios humanos y materiales para prestar el servicio de asistencia a las PMR, con el fin de asegurar un nivel de servicio muy superior al exigido en base al mencionado reglamento europeo que lo regula. Cabe destacar que más de 1.500 personas, con formación y conocimientos especializados, están involucradas en la prestación del mismo en los 43 aeropuertos españoles con tráfico comercial de pasajeros, así como en el Helipuerto de Ceuta.

La formación que recibe el personal que presta el servicio a PMR es exhaustiva y práctica desde la perspectiva de sensibilización hacia este público, con el fin de garantizar la seguridad y calidad en todos los ámbitos y operaciones que integran el servicio. Para ello, Aena colabora muy estrechamente con el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) como usuarios y conocedores de las necesidades específicas de las PMR, en la definición de sus contenidos, en la impartición de cursos presenciales en los aeropuertos y en la mejora continua del servicio.



La mejora de la accesibilidad al transporte aéreo para los viajeros con algún tipo de discapacidad o de movilidad reducida constituye una prioridad para Aena. En este sentido se han instalado en la red de aeropuertos de Aena un total de **186 puntos de encuentros accesibles**, dotados

de cámara y de bucle de inducción para facilitar la solicitud de este servicio. Además se dispone de **95 ambulifts**, **100 furgonetas** y **1.840 sillas de ruedas** que permiten prestar un servicio adecuado a las distintas capacidades de nuestros pasajeros.

El compromiso de Aena con la accesibilidad, también se pone de manifiesto en los canales que se han habilitado con el fin de permitir a las PMR solicitar este servicio, dialogar con la compañía, satisfacer sus necesidades de información, presentar quejas, sugerencias y reclamaciones, o llevar a cabo gestiones relacionadas con el servicio.

El Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (Cermi) ha reconocido a Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (Aena) en los premios **'Cermi.es 2010'** en la categoría de **Accesibilidad Universal** por la implantación de un servicio de asistencia y apoyo a pasajeros con discapacidad en los aeropuertos.



El Presidente de Aena recibe el Premio 'cermi.es 2010'

Aena ofrece una **página web con certificación Doble-A de Accesibilidad** (www.aena.es) y un **Servicio de Información y Atención Telefónica (902 404 704 /+ 34 91 321 10 00)** con capacidad para atender llamadas de personas con discapacidad auditiva y/o del habla. Para acceder a este servicio, operativo las 24 horas todos los días del año, las personas interesadas deberán descargarse gratuitamente en su teléfono móvil el software necesario bien en la web: <http://www.telesor.es/telesormovil.php> o a través de la página web de Aena: www.aena.es.

En cuanto a las personas con discapacidad visual, Aena además ofrece en los mostradores de información de sus aeropuertos **información en braille** sobre sus derechos como pasajeros y sobre el servicio de asistencia.



«La calidad y excelencia del servicio para todos es un reto constante para la organización. Por esta razón, Aena impulsa de forma continua su compromiso con multitud de grupos de interés con el fin de garantizar la igualdad de oportunidades en el uso del transporte aéreo»

Aena, con el objetivo de seguir potenciando la línea de la excelencia en la gestión asumida, somete al servicio a PMR a un proceso de mejora continua en cada una de las etapas que lo integran: planificación, implantación y desarrollo y, finalmente, revisión y control del servicio.

En todo este proceso de mejora continua, la opinión y expectativas de los usuarios del servicio es fundamental para mejorar día a día. Por ello Aena otorga mucha importancia al nivel de satisfacción y a las necesidades de las PMR, **calificado éstas nuestros servicios de atención como sobresalientes, de forma sostenida desde julio 2008 hasta la fecha. (4,7 sobre un máximo de 5).**

Como se muestra en el Capítulo: *El buen gobierno de Aena*, el esfuerzo realizado por Aena en materia de discapacidad ha sido reconocido por instituciones de ámbito nacional e internacional. Durante 2010, Aena ha sido seleccionada como una de las una de las 48 “Empresas Ability” por los Telefónica Ability Awards, ha obtenido el Premio ‘cermi.es 2010’ en la categoría “Accesibilidad Universal” otorgado por CERMI, tres aeropuertos de la red han recibido el premio al Mejor Aeropuerto de Europa otorgado por el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI Europe) que valora, entre otros aspectos clave, la colaboración con organizaciones de personas con discapacidad. Todos los asuntos descritos en esta memoria son algunos ejemplos de que la línea de compromiso de Aena con la discapacidad avanza en la dirección correcta e impulsa a toda la organización a seguir trabajando firmemente para mejorar cada día.



La seguridad operacional es una prioridad para Aena

- La seguridad es una prioridad para Aena y una demanda de los grupos de interés, lo que la convierte en:
- parte fundamental de todos nuestros proyectos
 - una línea estratégica de por sí.



SEGURIDAD FÍSICA Y OPERACIONAL: EJES ESTRATÉGICOS DE NUESTRA RESPONSABILIDAD PÚBLICA

Los clientes inmediatos que reciben los servicios prestados por la organización y hacia los que se orienta la mejora de rendimientos, son los usuarios del espacio aéreo y de los aeropuertos de la red (compañías aéreas, de aviación general y deportiva, pasajeros, acompañantes, etc.), cuya expectativa esencial es la de recibir un servicio seguro y de alta calidad, a un precio competitivo, manteniendo o incrementando los niveles de seguridad y contribuyendo a la mejora del medio ambiente.

Aena tiene como principal prioridad estratégica la seguridad, entendida en la mayor amplitud del término, habiendo llevado a cabo, tradicionalmente, múltiples actuaciones en este ámbito. El PEIT (Plan Estatal de Infraestructuras y Transportes) contempla el reforzamiento de las inspecciones de seguridad por parte de la autoridad aeronáutica, y de las condiciones y controles de seguridad en los aeropuertos. Igualmente, hace referencia a la implantación del Plan General de Seguridad de Aena de forma que se aborde de forma integral la seguridad en su triple perspectiva: seguridad de las operaciones aeronáuticas ("safety"), seguridad para la protección de personas y bienes contra actos ilícitos ("security") y finalmente la seguridad para la prevención de los riesgos laborales.

Aena tiene como principal prioridad estratégica la seguridad, entendida en la mayor amplitud del término. En este ámbito durante el periodo 2005-2009 se han llevado a cabo múltiples actuaciones.

Destaca, por su relevancia y carácter integrador, la aprobación y ejecución satisfactoria del **Plan General de Seguridad de Aena**. La implantación del Plan General de Seguridad de Aena (PGSA) ha servido para articular bajo un único punto de vista global e integrador todas las perspectivas que constituyen la seguridad, además de permitir aglutinar y coordinar todas las actividades e iniciativas orientadas a la mejora continua de ésta.



Vehículo en plataforma



■ SEGURIDAD OPERACIONAL Y DE AUTOPROTECCIÓN

En lo referente a la Seguridad Operacional y de Autoprotección (Safety), se ha actuado en los siguientes campos:

Sistema de gestión de la seguridad operacional: Durante 2010, se ha implantado el Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SGSO) en 37 aeropuertos de la red de Aena. En otros 9 aeropuertos y 2 helipuertos se ha definido el SGSO y está en fase de implantación final.

Destacar que la Comisión de Fomento aprobó el Proyecto de Ley de Seguridad Operacional para la Aviación Civil que establece el Programa Estatal de Seguridad Operacional (PESO), modifica la regulación de la Comisión de Investigación de Accidentes e Incidentes de Aviación Civil (CIAIAC), e incorpora una nueva relación de infracciones administrativas en el ámbito del control de la navegación aérea, estableciendo las sanciones correspondientes a las faltas muy graves que se deriven de una actuación que ponga en peligro la seguridad aérea.

Proceso de certificación de aeropuertos de la red de Aena: En lo relativo al Plan de Certificación de Aeropuertos, se ha obtenido la certificación del Helipuerto de Algeciras, se ha seguido con la certificación del Aeropuerto de Ibiza y se ha solicitado el inicio de la certificación de los Aeropuertos de Madrid-Barajas, Barcelona-El Prat y Jerez.

Aspecto clave:

En 2010 un total de 26 aeropuertos han definido e implantado el Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional, que es el instrumento que permite a Aena como gestor aeroportuario mantener y mejorar la seguridad operacional sobre las operaciones en el aeródromo en base a los objetivos y procedimientos previamente establecidos.



El servicio de Extinción de Incendios es una garantía para el mantenimiento y seguridad de las operaciones

PROTECCIÓN DE PERSONAS Y BIENES ■

Auditorías de la Comisión Europea y de la Agencia Estatal de Seguridad (AESA): Durante 2010, la Comisión Europea auditó el Aeropuerto de Gran Canaria en sendas visitas realizadas durante los meses de abril y mayo, con resultado favorable. Además durante el mes de septiembre, la Comisión Europea estuvo auditando a AESA en el Aeropuerto de Alicante.

AESA durante el año 2010, ha realizado un total de 29 auditorías o inspecciones en distintos aeropuertos y helipuertos de la red de Aena.



Por su parte la Dirección de Seguridad Aeroportuaria ha realizado verificaciones del cumplimiento del Programa Nacional de Seguridad en 30 aeropuertos y helipuertos. Además se han realizado actuaciones no programadas en los diferentes aeropuertos en los que se ha demandado la presencia de la Dirección de Seguridad Aeroportuaria para la elaboración e implantación de medidas de mejora operativa, realización de ensayos, implantación de acciones correctoras y optimización de los recursos empleados para la realización del servicio de seguridad de los aeropuertos.

Durante 2010 cabe destacar por su importancia:

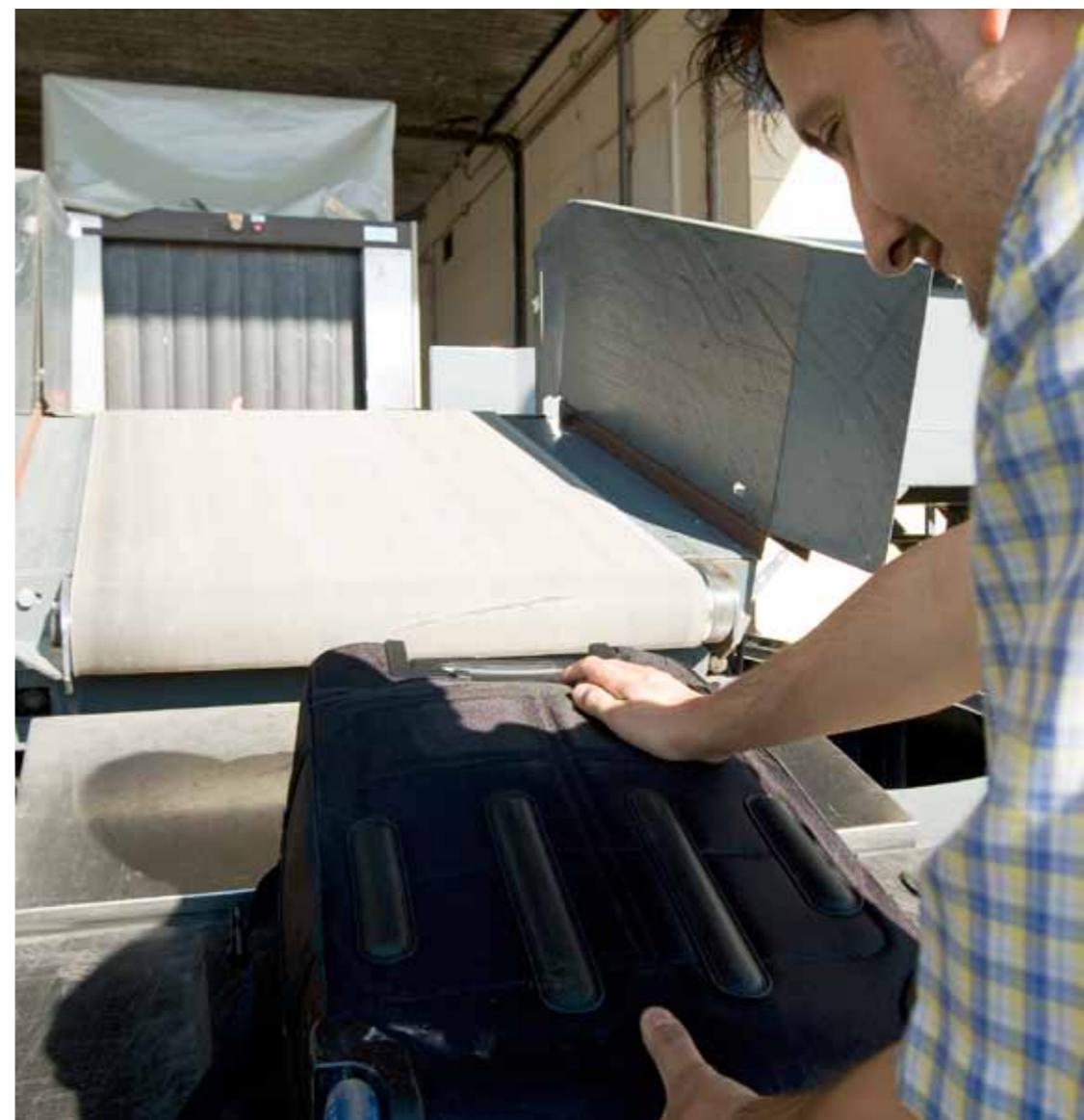
- La Orden PRE/1366/2010, de 20 de mayo, por la que se modifica el Reglamento de la Circulación Aérea Operativa, aprobado por Real Decreto 1489/1994, de 1 de julio.
- El Real Decreto 629/2010, de 14 de mayo, por el que se modifica el Real Decreto 389/1988, de 13 de marzo, por el que se regula la investigación de accidentes e incidentes de aviación civil, con el fin de modificar la composición de la Comisión de Investigación de Accidentes e Incidentes de Aviación Civil.

Inversiones en equipamiento de seguridad: En lo referente al Equipamiento de Seguridad, en marzo de 2010 tuvo lugar la puesta en explotación con éxito de la nueva Terminal T1 del Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol, con equipamiento de última de generación tanto para la inspección de pasajeros, empleados y equipaje de mano como de equipaje de bodega. Siguiendo con esta línea, durante 2010 se ha instalado el equipamiento de la nueva Terminal del Aeropuerto de Alicante tanto en filtros de pasajeros y empleados como en el Sistema de Tratamiento e Inspección de Equipaje de Bodega.

De igual forma, se ha instalado el equipamiento de las nuevas Terminales de La Palma, Santiago y de la ampliación de la Terminal y Nuevo Edificio de Equipajes del Aeropuerto de Fuerteventura.

Asimismo, y al margen de estas grandes ampliaciones, se ha continuado con la renovación de equipos en los distintos aeropuertos de la red y la cobertura de nuevas necesidades.

Siguiendo con la incorporación progresiva de nuevo equipamiento, se ha continuado con la instalación de arcos detectores de metales en calzado, de tal forma que a los 126 que ya estaban instalados en 2009 en Palma de Mallorca, Madrid-Barajas y Barcelona-El Prat, se ha añadido la instalación de 125 más en otros 28 aeropuertos de la red, lo que está permitiendo la mejora en el procedimiento de inspección de pasajeros, al hacer más fluido el paso por el filtro e incrementado la comodidad del pasajero.



Inspección de equipajes

Servicio de seguridad privada: En los pasados meses de diciembre de 2009 y de enero de 2010 se iniciaron los contratos de nueva adjudicación de los expedientes de seguridad de todos los aeropuertos a excepción de Madrid/Barajas, Barcelona-El Prat, Burgos y el Helipuerto de Ceuta, haciendo



un exhaustivo seguimiento por tener incluido en los nuevos pliegos, nuevas exigencias en lo que se refiere a la prestación de los servicios relativos a la calidad de los mismos.

En el caso de Madrid-Barajas, se realizó la licitación del nuevo expediente durante el año 2010 y fue adjudicado en el mes de noviembre.

Formación en seguridad aeroportuaria: Durante el año 2010 se ha impartido formación al personal de Aena mediante la realización de tres cursos presenciales en materia de seguridad aeroportuaria, en cumplimiento del Programa Nacional de Formación. La formación impartida con estos cursos se le dio a personal de Aena con responsabilidad en seguridad aeroportuaria y otro personal que por realizar tareas con implicación en seguridad deben tener esta formación a petición de los Responsables de Seguridad.

Además de la formación presencial, se han elaborado cursos para impartir formación on line. Esta formación consta de dos cursos, uno básico, dirigido a todo el personal de Aena y otro avanzado, dirigido a aquellos trabajadores que tienen responsabilidad o implicación en materia de seguridad aeroportuaria.

■ PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

En las actuaciones en el área de Prevención de Riesgos Laborales, hay que destacar la obtención de un Índice de Incidencia global en Aena (número de accidentes por cada mil trabajadores) de **9.01**, lo que supone una reducción del **2.9**, con respecto a 2009.

Asimismo, se han cumplido los objetivos marcados en el Plan Operativo 2009, respecto al número de evaluaciones de riesgos realizándose un 25,7%, más que el ejercicio anterior.

La formación impartida en Prevención de Riesgos Laborales en Aena ha supuesto 33.348 horas lectivas, para los dos Convenios Colectivos.

■ PRINCIPALES DATOS DE SEGURIDAD OPERACIONAL

La notificación de incidentes es una obligación para cualquier operador del sector aéreo, ya que la cultura de seguridad aérea se edifica sobre el conocimiento y análisis de cualquier incidente para diseñar las correspondientes medidas correctoras.

El número de incidentes de tránsito aéreo tipo A⁴ y B⁵ (los de mayor severidad) notificados en 2010 se redujo un 20% (en el año 2010 se notificaron un total de 142 incidentes de ese tipo frente a los 176 comunicados en 2009).

Esta reducción de la notificación se produjo además en un contexto de incremento de las operaciones (en 2010 se produjeron 1.711.000 movimientos en el espacio aéreo español, frente a 1.683.000 de 2009).

En 2010, se notificaron 47 incidentes de tipo A, lo que supone apenas el 0,002% del total de las operaciones registradas en 2010.

El compromiso de Aena con la seguridad ha sido permanente. Como se muestra en la tabla siguiente, a lo largo de los últimos años se han mantenido constantes las inversiones realizadas en materia seguridad.

EVOLUCIÓN DE LAS INVERSIONES DE AENA EN SEGURIDAD			
Objetivo	2008	2009	2010
Seguridad Operacional y Autoprotección (millones de €)	70,7	62,5	78,7
Seguridad de Personas, Instalaciones y Bienes (millones de €)	73,1	95,5	71,9
Prevención de Riesgos Laborales (millones de €)	41,1	31,5	29,6
Inversiones en Seguridad y Salud (millones de €)	3,4	4,5	2,8
2,9% de obras (millones de €)	37,7	26,9	26,8
TOTAL (millones de €)	184,8	189,4	180,2

Aspecto clave:

- Aena se congratula de que la labor realizada por los controladores, encargados de velar por la seguridad del transporte aéreo en España, haya contribuido a la reducción en el número de incidentes notificados. La notificación de incidentes aéreos bajó un 20% en 2010.

⁴Se considera incidente tipo A aquel en el que dos aeronaves tienen una separación un 50% inferior a la establecida. En el caso de España, cuando dos aviones en ruta están separados hasta 4 millas (la separación mínima establecida es de 8 millas).

⁵Los incidentes tipo B se definen como aquellos en los que la separación es entre un 50% y un 75% inferior a la mínima.