



# Capítulo III: AL SERVICIO DE NUESTROS CLIENTES

**Trabajamos al servicio de nuestros clientes, con el objetivo de ofrecerles servicios de alta calidad.**

En Aena entendemos que una gestión excelente es una gestión de máxima eficiencia.

- **Trabajamos al servicio de nuestros clientes**
- **Mejora continua y diálogo inteligente con los grupos de interés**
- **Certificación de servicios**
- **La seguridad: licencia para operar**

# Trabajamos al servicio de nuestros clientes

Clientes

« < > »

Todas nuestras actuaciones son reflejo del firme compromiso de la organización con el cliente y, de manera muy especial, con nuestros pasajeros. Este compromiso se materializa en una gestión excelente, entendida como una gestión de máxima eficiencia.

Con el objetivo de adecuar permanentemente nuestros servicios a sus necesidades y expectativas, la gestión de Aena se ha orientado hacia:

- La mejora continua y diálogo inteligente con los grupos de interés
  - Evaluación del grado de satisfacción del cliente (pasajeros, acompañantes y compañías aéreas).
  - Gestión de las reclamaciones, quejas y sugerencias del cliente.
  - La certificación de sistemas de calidad y medio ambiente.
- La certificación de servicios
- La seguridad: licencia para operar.

Para garantizar los niveles de calidad de los servicios ofrecidos, Aena dispone de diferentes Cartas de servicio dirigidas a pasajeros, compañías aéreas así como una carta específica relativa a los servicios de Navegación Aérea elaborada siguiendo los requisitos de la normativa vigente para su aprobación y publicación<sup>1</sup>.

Las Cartas de Servicios en cuanto a que informan sobre los servicios ofrecidos, los compromisos de calidad adquiridos mediante la medición, seguimiento y mejora de los aspectos que más interesan a los grupos de interés, etc. contribuyen significativamente a que éstos estén mejor informados y más satisfechos, al conocer en detalle la existencia de esas garantías y saber a qué actores de la cadena de transporte aéreo dirigirse en cada caso.

Para acceder a las cartas de servicios, puedes pinchar en [www.aena.es](http://www.aena.es) y [www.aena-aeropuertos.es](http://www.aena-aeropuertos.es)

***Aena tiene como principales objetivos el aumento de la seguridad en las operaciones, en la protección de personas y bienes y la mejora de la calidad de los servicios prestados***

<sup>1</sup> En 2013, y tras el informe favorable de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) fue aprobada la Carta de Servicios de Navegación Aérea por resolución de 19 de julio de 2013 de la subsecretaría del Ministerio de Fomento.

# I Mejora continua y diálogo inteligente con los grupos de interés

Clientes

« < > »

Para Aena, la Responsabilidad Corporativa consiste en enfocar el gobierno y la gestión de la empresa hacia la búsqueda de la satisfacción de las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés. Para ello:

- Analizamos e identificamos la responsabilidad, consecuencias e impactos de las actuaciones de la organización en nuestros grupos de interés.
- Establecemos una relación permanente y estrecha con nuestros grupos de interés, promoviendo el diálogo y la información transparente.
- Tenemos especialmente en cuenta las preocupaciones sociales, laborales, ambientales de nuestros diferentes grupos de interés así como los compromisos en materia de derechos humanos. Este proceso permite la mejora continua de la gestión de Aena/Aena Aeropuertos como empresa sostenible y socialmente responsable en materia ambiental, social y económica.

La información de las Encuestas EMMA, las Encuestas de Calidad del Servicio (AEQual) y de calidad percibida de navegación aérea, 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 sobre el perfil de nuestros clientes y usuarios así como su grado de percepción de nuestros servicios, sus preferencias, niveles de experiencia y de satisfacción.



Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas



# Evaluación del grado de satisfacción del cliente (pasajeros, acompañantes y compañías aéreas)

Cientes

« < > »

A fin de valorar de manera más global la percepción de calidad de nuestros pasajeros sobre los servicios prestados, en el año 2013 Aena Aeropuertos decide sustituir el programa AeQual por el programa ASQ del Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI), en el que se integran más de 350 aeropuertos de todo el mundo.

Un total de 33 aeropuertos de la Red se integran en el programa de ASQ, 17 en el Main Programme y 16 aeropuertos en el Regional Programme.

Los nuevos índices desarrollados en el programa ASQ arrojan unos resultados satisfactorios, situando los índices de calidad (tanto global, como de seguridad, limpieza y señalética) en niveles superiores al 3,5 sobre 5 puntos (siendo 5 nivel excelente).

Nota: El cambio de un programa a otro implica centrar el estudio exclusivamente en los pasajeros y emplear una metodología totalmente diferente, que hace que durante el año de implantación no sea posible establecer comparación con los resultados del programa anterior.

## ÍNDICES DE CALIDAD ( PROGRAMA ASQ)

3,57

Índice Global de Calidad (media de Aena)

3,66

Índice calidad de seguridad (media Aena)

3,73

Índice calidad de Limpieza (media Aena)

3,93

Índice calidad de señalización (media Aena)



Aeropuertode Alicante-Elche



# Evaluación del grado de satisfacción del cliente (navegación aérea)

La Dirección de Navegación Aérea mantiene abiertas las vías de comunicación con los clientes de sus servicios, facilitándoles diferentes canales para formular sus consultas, sugerencias, quejas y reclamaciones, así como para conocer su percepción respecto al servicio prestado y poder analizar su grado de satisfacción.

Anualmente el Foro de Clientes de Navegación Aérea (instrumento básico de consulta formal con los clientes), que respecto a 2013 analizó:

- Resultados de las prestaciones del Sistema de Navegación Aérea en 2013: indicadores de seguimiento y de resultado
- Resultado de la Encuesta de Calidad Percibida
- Actuaciones y Proyectos de Navegación Aérea

De forma bienal, se realizan Encuestas de Calidad Percibida a compañías aéreas, pilotos, aeropuertos y aviación general, que contribuyen a que las expectativas de los clientes de Navegación Aérea sean incorporadas en la gestión de la organización a través del Plan de Actuación, conformándose una serie de objetivos tendentes a dar respuesta a esas necesidades de los grupos de interés.

La última encuesta se realizó en 2013, obteniéndose un nivel de valoración del 65,41%, que incrementa en siete puntos porcentuales el resultado obtenido en 2011, y superior también al compromiso establecido en la Carta de Servicios de “Mantener el índice de calidad percibida de nuestros clientes por encima del 65%”.

Encuesta de calidad percibida por los clientes de Navegación Aérea

| Servicio prestado              | Valoración media * |        |
|--------------------------------|--------------------|--------|
|                                | 2011               | 2013   |
| Sistemas e instalaciones de NA | 60,81%             | 68,29% |
| Gestión del tránsito aéreo     | 48,89%             | 58,82% |
| Seguridad Operacional          | 56,33%             | 66,02% |
| Información Aeronáutica        | 67,69%             | 67,32% |
| Valoración global              | 58,35%             | 65,41% |

\*Valoración sobre una puntuación máxima de 100



Las compañías aérea y pilotos forman parte, entre otros, de las encuestas de calidad.

## En breve

### Servicio de PMR, mérito internacional

El servicio de Atención a Personas con Movilidad Reducida (PMR) de Aena Aeropuertos recibió el primer premio de United Nations Public Service Awards (UNPSA) en la categoría “Mejora de los servicios públicos” para la región Europa y Norte de América. UNPSA es el reconocimiento internacional a la excelencia en el servicio público de mayor prestigio a nivel internacional. El premio fue entregado en Manama (Bahrein) el 27 de junio.

Desde julio de 2008, la apuesta de Aena Aeropuertos por la igualdad de derechos y oportunidades en el acceso a los servicios públicos de transporte, se materializa en la prestación de un servicio dirigido a toda persona cuya movilidad esté reducida a efectos de utilización de un medio de transporte debido a cualquier deficiencia física (sensorial o de locomoción, permanente o temporal) o mental, a su edad o a cualquier otra causa de discapacidad y la adaptación a sus necesidades de los servicios que se ponen a disposición de todos los pasajeros. Desde entonces, más de seis millones de usuarios se han beneficiado de este servicio en nuestros aeropuertos y le otorgan una valoración sobresaliente.

En total, más de 1.500 personas, con formación exhaustiva y práctica, garantizan la seguridad y calidad de este servicio. Para ello, Aena Aeropuertos colabora con CERMI (Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad) en la definición de contenidos, en la impartición de cursos y en la mejora continua del servicio.



Noticia publicada en el boletín interno de noticias del Grupo Aena (julio 2013).



# Gestión de reclamaciones, quejas y sugerencias del cliente

Anualmente, Aena Aeropuertos elabora un informe descriptivo, de carácter estadístico, de la frecuencia y evolución de las quejas y reclamaciones en los aeropuertos de la red, relativas a cada ejercicio.

## PRINCIPALES RESULTADOS 2013

- Se han recibido un total de **26.987** quejas y reclamaciones (sin incluir la categoría Otros), de las que un 22,6 % (6.108) son imputables a Aena Aeropuertos.
- Se han recibido una media de **32,6** quejas y reclamaciones por cada millón de pasajeros comerciales, frente a las **34,6** que se recibieron en 2012.

- Se mantiene la tendencia de años anteriores, reduciéndose el número de quejas y reclamaciones de gestión Aeroportuaria en un **9,3%** con respecto al año anterior.
- **2,6** días de valor promedio de respuesta de las quejas, alcanzándose ampliamente el compromiso de hasta 20 días hábiles fijado por Aena Aeropuertos para contestar las quejas relativas a “Gestión Aeroportuaria”.



Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol

Clientes

« < > »

NÚMERO DE RECLAMACIONES (POR MILLÓN DE PASAJEROS)

95,9

Reclamaciones de contrato de transporte

13,7

Reclamaciones de handling

32,6

Reclamaciones de gestión aeroportuaria

1,9

Reclamaciones de servicios comerciales



Gestión aeroportuaria

| Categoría de quejas y reclamaciones     | 2011    | 2012   | 2013   | %variación 12/13 |
|-----------------------------------------|---------|--------|--------|------------------|
| Contrato de transporte                  | 33.155  | 34.734 | 17.962 | ↓ -48,29%        |
| Handling                                | 3.478   | 3.639  | 2.570  | ↓ -29,38%        |
| Sistemas de información                 | 1.170   | 760    | 512    | ↓ -32,63%        |
| Instalaciones                           | 701     | 591    | 755    | ↑ 27,75%         |
| Servicios de seguridad                  | 2.687   | 2.012  | 1.723  | ↓ -14,36%        |
| Servicios complementarios               | 961     | 795    | 596    | ↓ -25,03%        |
| Accesos                                 | 96      | 128    | 63     | ↓ -50,78%        |
| Daños y robos                           | 387     | 300    | 241    | ↓ -19,67%        |
| Varios                                  | 526     | 391    | 188    | ↓ -51,92%        |
| Servicios comerciales y de restauración | 900     | 732    | 845    | ↑ 15,44%         |
| Aparcamientos                           | 1.263   | 1.025  | 1.185  | ↑ 15,61%         |
| Total Q y R                             | 8.691   | 6.734  | 6.108  | ↓ -9,30%         |
| Otras entidades y organismos            | 922 (2) | 433    | 347    | ↓ -19,86%        |
| Otros                                   | 2.145   | 2.389  | 2.977  | ↑ 24,61%         |

Navegación Aérea dispone del buzón OVACNA, para la recepción de consultas, quejas, reclamaciones y sugerencias (C, Q, R y S).

- **211 comunicaciones** (C, Q, R y S) recibidas, de las que 118 eran procedentes (es decir, competencia de Navegación Aérea), y el resto fueron remitidas a la unidad correspondiente.
- De todas ellas, el **56%** correspondían a **consultas**, el **45% quejas**, el **1% reclamaciones** y el **16%** restante **sugerencias**.
- **13 días** de tiempo medio de respuesta.

# La certificación de sistemas de calidad y medio ambiente: el nuevo enfoque

Clientes

« < > »

Tras quince años de experiencia en la implementación y evolución de los Sistemas de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, Aena Aeropuertos considera que la organización tiene plena madurez en la cultura de la calidad de los servicios y el cuidado medio ambiental de sus entornos.

Buscando una mayor eficiencia empresarial y, sobre todo, aportar más valor a su clientes y grupos de interés, durante el ejercicio 2013 la organización ha dado un gran salto en cuanto a la estrategia, enfoque y mantenimiento de sus sistemas de gestión iniciando el proceso para la plena integración de sus sistemas de gestión de calidad y ambiental.

A tal efecto, se ha diseñado un nuevo mapa de procesos global para toda la organización y todos sus centros, que facilitará que el nuevo sistema tenga una mayor enfoque en cuanto a reforzar los procesos de identificación de las necesidades y expectativas de sus diferentes grupos de interés así como los mecanismos de medida y seguimiento de la satisfacción y experiencia de nuestros clientes permitiéndose una más completa integración de éstas en la estrategia empresarial.

***La Dirección de Navegación Aérea  
ratifica el éxito de su sistema  
integrado de gestión de Calidad,  
Seguridad y Medio Ambiente***

Durante 2009/2010 se unificaron los sistemas de gestión de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente de tal forma que se ha obtenido una certificación única. Durante el 2013 se superó con éxito la renovación de la certificación integrada por parte de Aenor en base a las normas ISO 9001 e ISO 14001. Este certificado abarca las cinco Direcciones Regionales de Navegación Aérea y los Servicios Centrales.

La solución de integración y certificación de sistema aplicada a toda la compañía y su red de aeropuertos se ha basado en el modelo siguiente:

- Un sistema de gestión único que integra todos los sistemas de calidad y gestión ambiental implementados hasta la fecha (más de 90): La solución prevé una certificación única de la compañía y permitirá añadir otros sistemas de gestión en el futuro, incluida la gestión de la energía, gases de efecto invernadero verificaciones y Reglamento EMAS que ya se aprovechan a día de hoy de esta documentación común.
- Certificación multisite que permitirá la emisión de subcertificados para cada uno de los 46 aeropuertos y 2 helipuerto en ambas disciplinas (calidad y medio ambiente).
- Criterio muestral de auditorías por parte del organismo certificador, reduciendo el número de auditorías realizadas anualmente en un 60-70%.
- Modelo basado en las mejores prácticas en cuanto a la integración de sistemas de gestión con un enfoque basado en procesos, según lo descrito por estándar el español UNE 66177:2005 y el estándar británico PAS 99:2012, certificable por el Instituto Británico de normalización (BSI).

#### BENEFICIOS DE LA FÓRMULA DE INTEGRACIÓN DE SISTEMAS

- **Única certificación global** de toda la organización (frente a más de 90 certificaciones independientes).
- Mejora de la información de entrada y salida de cada proceso para **recoger con más detalle, y de forma integrada, las necesidades y expectativas de los grupos de interés de la organización.**
- **Gestión integral** de toda la información resultante del proceso de seguimiento y medición de todos los procesos organizativos, facilitando así una planificación más precisa e interrelacionada de los programas de calidad y ambientales a nivel corporativo.
- Alto grado de **eficiencia económica** al reducirse los costes de certificación, auditoría y mantenimiento de los sistemas de gestión de calidad y ambiental, incrementando al tiempo los niveles y calidad de la información obtenida y, por tanto, mejorando el proceso de toma de decisiones por la alta dirección.





## Certificación de aeropuertos

El Proceso de certificación de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA), acredita que se cumple con la normativa internacional recomendada por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI).

Este certificado garantiza que se llevan a cabo operaciones de transporte aéreo en los términos previstos en el Real Decreto 862/2009, que aprueba las normas técnicas de diseño y operación de aeródromos de uso público. La certificación supone tanto mejoras de seguridad operacional como el cumplimiento de estándares técnicos internacionales.

### PRINCIPALES RESULTADOS 2013

- Certificación de los aeropuertos de Jerez, la Gomera, Federico García Lorca Granada-Jaén, Huesca-Pirineos y Palma de Mallorca y Algeciras.
- Solicitud del certificado de los aeropuertos de: Ceuta, Valencia y Alicante-Elche.
- De cara a la obtención del certificado a principios de 2014, se ha cerrado con la AESA toda la documentación asociada a los procesos de certificación de los aeropuertos de Almería, Girona-Costa Brava y Jerez.

## Adecuación del certificado de Aena a servicios prestados

Durante 2013 Aena han llevado a cabo las actuaciones pertinentes de cara a la renovación del certificado como proveedor de servicios de navegación aérea, en cumplimiento de los requisitos establecidos en el Real Decreto 931/2010, de 23 de julio, por el que se regula el procedimiento de certificación de proveedores civiles de servicios de navegación aérea y su control normativo.

Tras la supervisión correspondiente, el 19 de diciembre de 2013 la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) emitió el certificado de Aena como organización proveedora de servicios de navegación aérea de acuerdo a los requisitos de Reglamento de Ejecución (UE) nº 1035/2011 de 17 de octubre de 2011, aplicable al conjunto de los servicios solicitados y válido por un periodo de cinco años.

AESA ha acometido sus inspecciones de control normativo a Aena durante el año 2013 para el mantenimiento del certificado de Aena como prestador de servicios de navegación aérea, así como el Plan de supervisión correspondiente para el mantenimiento del certificado como organización proveedora de formación de controladores de tránsito aéreo.

Entre las actividades desarrolladas se incluyen el seguimiento, control y registro del proceso de inspección de AESA, la coordinación interna con las unidades de la Dirección de Navegación Aérea y externamente con AESA y la identificación de actuaciones internas derivadas. Igualmente, se ha llevado a cabo la tramitación de los correspondientes escritos y respuestas a AESA en relación con los resultados de las inspecciones y las acciones derivadas, centralizando el proceso y sirviendo de interlocución única a nivel interno y con esta agencia estatal.

# La seguridad: licencia para operar

Clientes

« < > »

La seguridad física y operacional son ejes estratégicos de la responsabilidad pública de Aena / Aena Aeropuertos.

## PRINCIPALES DATOS DE SEGURIDAD (RECINTO AEROPORTUARIO)

## La seguridad en la red de aeropuertos

Principales hitos en materia de seguridad operacional y de autoprotección (Safety):

- Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SGSO) en el 100% aeropuertos.
- Verificaciones de seguridad programadas y no programadas parciales en ocho aeropuertos: Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Barcelona-El Prat, Málaga-Costa del Sol, Santiago, Menorca, Tenerife Norte, Logroño-Agoncillo y Burgos.

Principales iniciativas en términos de seguridad:

- Boletines periódicos de Seguridad para el fomento de la cultura de Seguridad Operacional en los aeropuertos de la red.
- Jornadas Técnicas de Operaciones para el intercambio de experiencias.
- Jornada del SGSO, con la participación de los responsables del SGSO, también enfocada al intercambio de experiencias.

En todos los aeropuertos de la red de Aena Aeropuertos existe un Plan de Autoprotección, que incluye las pautas para la gestión tanto de emergencias relacionadas con aeronaves como emergencias con instalaciones, y minimizar sus consecuencias.

Este Plan está estructurado para hacer frente a las emergencias que se produzcan en los terminales de pasajeros y demás edificios del aeropuerto, así como en el campo de vuelo y sus proximidades, de acuerdo a la normativa estatal de Protección Civil y la normativa sectorial del Ministerio de Fomento, que tiene como base la de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI).

Las emergencias para las que el Plan de Autoprotección desarrolla las medidas de actuación son las siguientes:

- Emergencias con aeronaves involucradas: accidente de aeronave en el recinto aeroportuario o en sus proximidades, emergencia sanitaria, emergencia con mercancías peligrosas, sabotaje (amenaza de explosivo), apoderamiento ilícito, catástrofe natural y derrame de combustible.
- Emergencias en edificios: incendio, explosión/ derrumbamiento, inundación, emergencia sanitaria, emergencia con mercancías peligrosas, catástrofe natural, amenaza de explosivos y apoderamientos ilícitos.

3,919

índice de accidentalidad

2,188

Nº inidentes/accidentes

13,7

índice por cada 1.000 movimientos

En el Plan de Autoprotección se identifican los elementos que pueden generar una emergencia en el aeropuerto (por ejemplo: locales de riesgo especial, depósitos de combustible, etc.) así como las dependencias clave desde el punto de vista de continuidad del servicio. En este sentido, se evalúan los posibles riesgos, generados bien por peligros naturales, tecnológicos o antrópicos, y se les asocian medidas mitigadoras que bien reduzcan la probabilidad de la ocurrencia o bien reduzcan la severidad del mismo. Conforme al análisis realizado, se ajustan los tipos de emergencias que se desarrollan en el Plan de Autoprotección.

Los Planes de Autoprotección son documentos vivos que están en continua actualización, para contemplar cualquier cambio que se produzca en el Aeropuerto. Se distribuyen a todos los organismos intervinientes en los mismos o afectados, tanto internos como externos. Con el fin de implantar, actualizar y mejorar su efectividad, periódicamente se realizan simulacros, en los que intervienen los distintos colectivos (internos y externos) que, según el Plan de Autoprotección, deben intervenir.

En 2013 se realizaron 23 simulacros aeronáuticos con participación de medios externos en los aeropuertos de: Albacete, Alicante-Elche, Algeciras, Almería, Badajoz, Barcelona-El Prat, Burgos, Ceuta (helipuerto), Córdoba, Fuerteventura, Girona, León, Logroño-Agoncillo, Adolfo Suarez Madrid-Barajas, Melilla, Murcia-San Javier, Palma de Mallorca, Sabadell, Santiago, Sevilla, Tenerife Norte, Tenerife Sur y Vitoria. Además se realizaron otros simulacros, de evacuación de edificios y parciales de menor nivel.

En relación con la continuidad del servicio, Aena Aeropuertos está en proceso de elaboración de un modelo de Plan de Continuidad del Negocio y Recuperación de la Actividad para su posterior adaptación a las circunstancias locales de cada aeropuerto, en cumplimiento de la normativa interna sobre Planes de Continuidad del Negocio y Recuperación de la Actividad (EXA48). Además, y en relación con la recuperación del servicio, los aeropuertos ya cuentan con procedimientos puntuales de menor nivel para recuperar el servicio tras la ocurrencia de una emergencia o contingencia en el aeropuerto, como es el Plan de traslado de aeronaves inutilizadas así como procedimientos para atender a los pasajeros ante retrasos significativos.

## PRINCIPALES DATOS DE SEGURIDAD (RECINTO AEROPORTUARIO)

0,916

Accidentes-incidentes en plataforma/1.000 movimientos

0,191

Nºaccidentes incidentes en plataforma /1.000 movimientos

0,725

Nºaccidentes incidentes en plataforma tipo A/E /1.000 movimientos

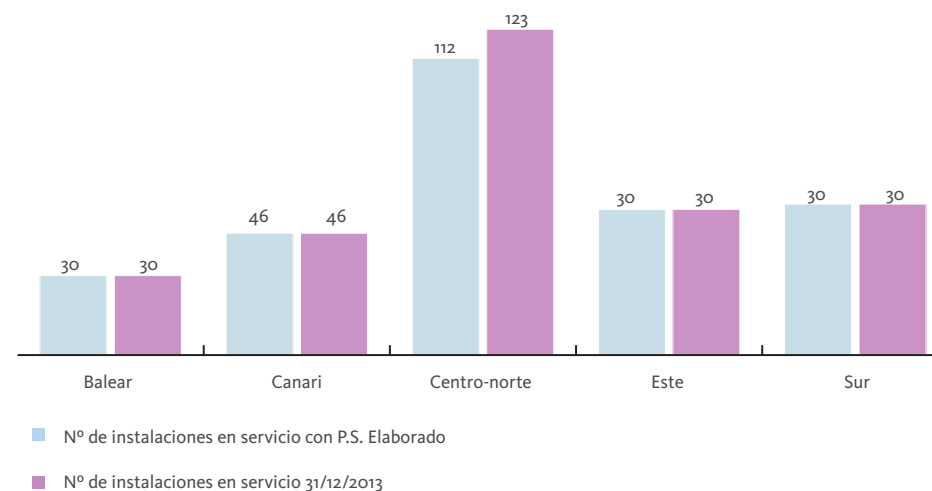
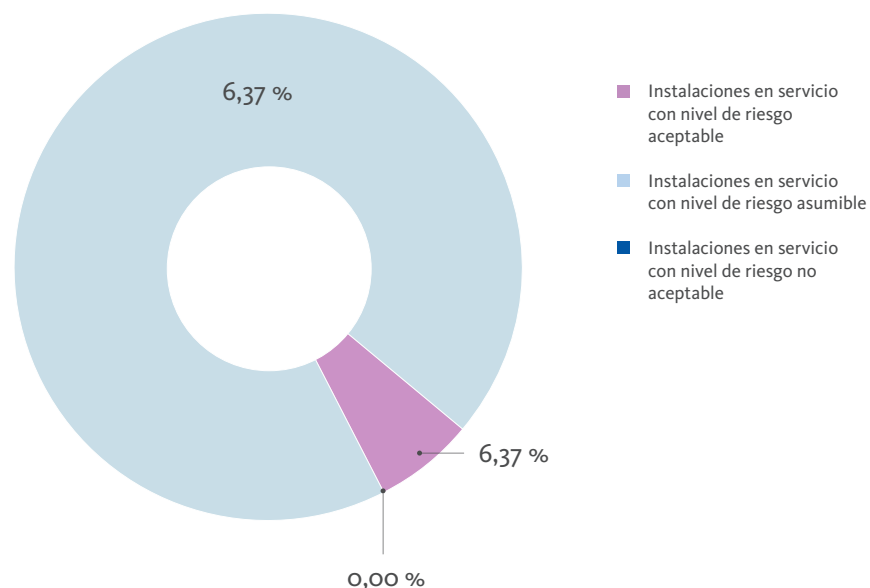


# La seguridad en Navegación Aérea

## Programas de seguridad física en las instalaciones de Navegación Aérea

Dentro de la gestión de la Seguridad Física en Navegación Aérea, se ha continuado trabajando en la realización y actualización de los Programas de Seguridad Física de las instalaciones de NA, y su adaptación a la versión del Programa Nacional de Seguridad para la Aviación Civil vigente. El Programa de Seguridad recoge un diagnóstico detallado de

la situación real y objetiva de la seguridad física de una instalación o dependencia para la prestación del servicio de NA. Como parte esencial de este diagnóstico se determina el Nivel de Riesgo de la instalación o dependencia en base a su criticidad y vulnerabilidad.



## Seguridad operativa en navegación aérea

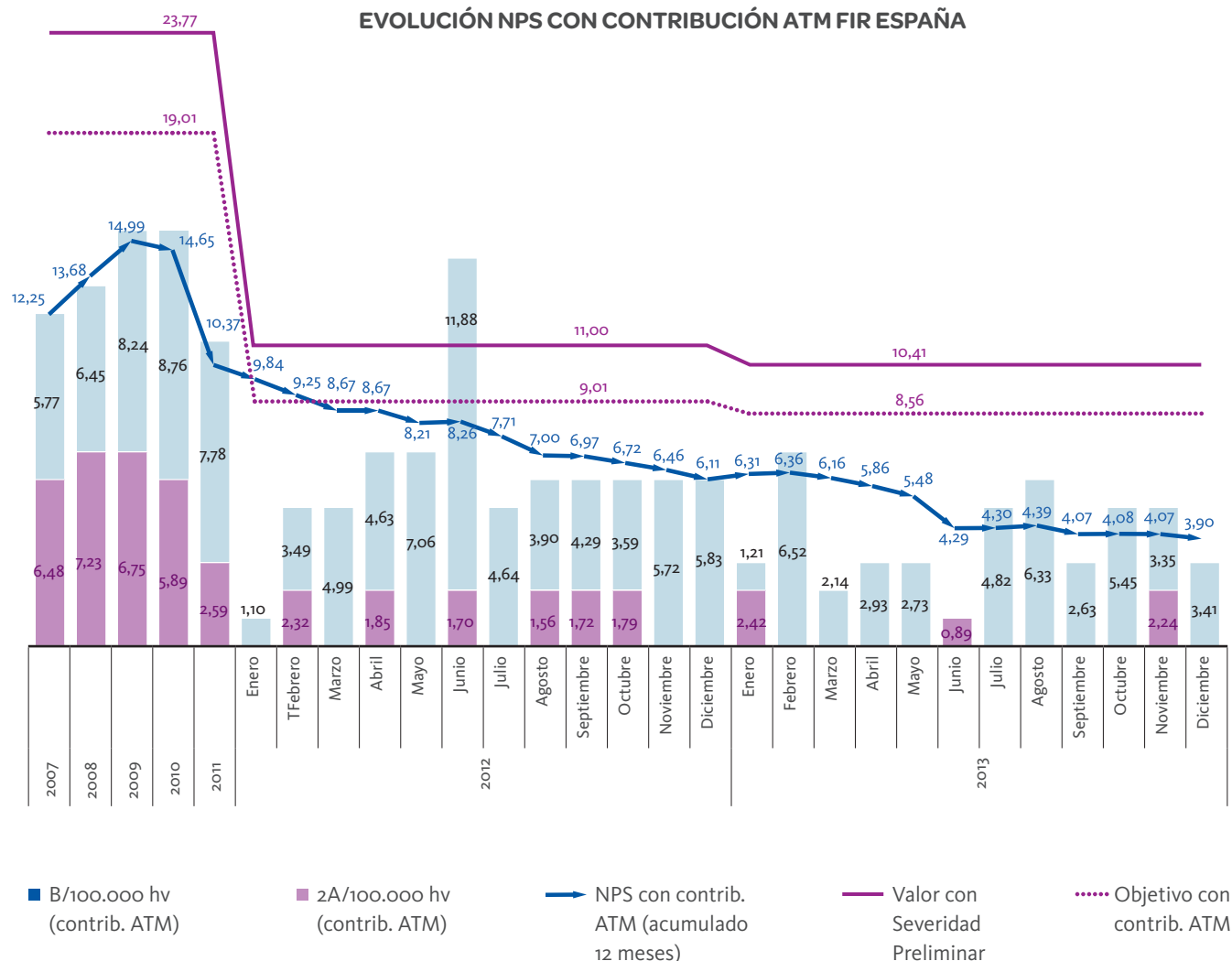
La Dirección de Navegación Aérea tiene establecidos dos indicadores de seguridad operacional cuyos objetivos para el año 2013 han sido cumplidos:

- Nivel Ponderado de Seguridad (NPS)<sup>2</sup> : 3,90; objetivo < 8,56
- Madurez del Sistema de Gestión<sup>3</sup>: 75,52; objetivo > 75, mejorando los resultados de 2012 (68,83) y superando la meta fijada en 75 puntos

A este respecto reseñar la tendencia decreciente en este indicador desde el año 2009, alcanzando un mínimo histórico en el valor acumulado a diciembre de 2013. El descenso ha sido especialmente acusado en los centros de control de Barcelona y Madrid, que son los mayores contribuyentes al NPS nacional.

<sup>2</sup>Nivel Ponderado de Seguridad: Refleja la seguridad de los servicios prestados por navegación, a través de la monitorización de los incidentes de seguridad más severos y ponderados por las horas de vuelo IFR en el espacio aéreo español.

<sup>3</sup> Indicador de madurez de seguridad. Este indicador monitoriza la eficacia del sistema de gestión de seguridad, a través de la calificación obtenida por la organización en el cuestionario correspondiente, que mide diversas áreas de trabajo. La puntuación, sobre un máximo de 100, va asociada a las respuestas y evidencias del cuestionario, como parte de la eficacia de la gestión de la seguridad. Para ello se usa una matriz de ponderación que relaciona cada respuesta con un peso asignado a las preguntas, que están agrupadas en 11 áreas de estudio.



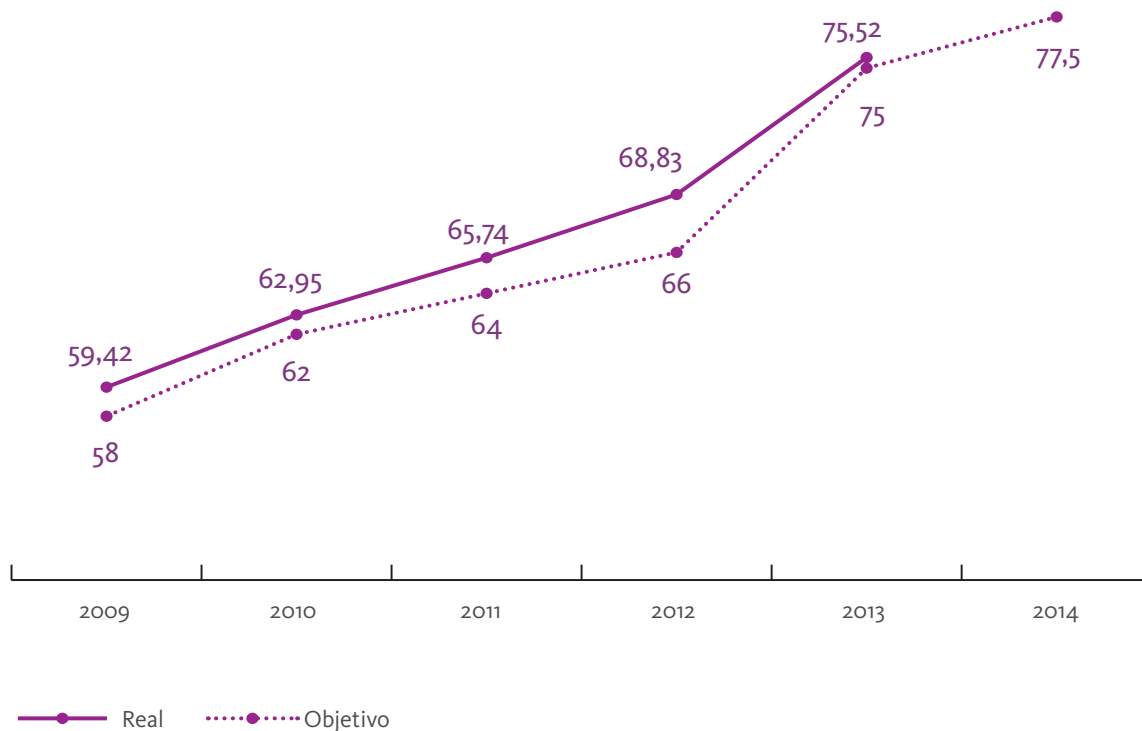
Con respecto al uso de la herramienta Risk Analysis Tool (RAT), se ha aplicado a las diferentes tipologías requeridas por la Unión Europea: vulneración de la separación mínima (100% de incidentes), incursiones en pista (100% de los incidentes) y sucesos específicos del ATM (100% de los sucesos). Al margen de dichos requerimientos, en Navegación Aérea también se ha

aplicado su uso al resto de tipologías de incidentes, alcanzando también en estos casos un cumplimiento del 100%. Estos resultados colocan a Aena entre los primeros Proveedores de Servicio Europeos en la implantación del RAT.

| Áreas de estudio                                                         | Nivel (A-E) | Puntuación % |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|
| SA1 Cultura de Seguridad                                                 | C           | 74,18        |
| SA2. Responsabilidades en la seguridad (Organizacionales e individuales) | C           | 76,92        |
| SA3. Oportuno cumplimiento de las obligaciones internacionales.          | C           | 76,96        |
| SA4. Niveles y procedimientos de seguridad                               | C           | 76,00        |
| SA5. Competencia                                                         | D           | 74,18        |
| SA6. Gestión de riesgos                                                  | E           | 75,91        |
| SA7. Interfaces de seguridad.                                            | D           | 77,78        |
| SA8. Notificación, investigación y mejora de la seguridad                | C           | 75,00        |
| SA9. Monitorización de los resultados de seguridad                       | C           | 75,27        |
| SA10. Surveys de seguridad y auditorías del SGS                          | E           | 75,29        |
| SA11. Adopción y puestas en común de buenas prácticas                    | C           | 73,26        |
| Nivel y puntuación general 2013                                          | C           | 75,52        |



En el siguiente gráfico se muestra la tendencia de este indicador desde su adopción:



En este ejercicio 2013 se debe remarcar el establecimiento del Plan de Seguridad Operacional a 4 años, cuyas actividades están encaminadas a la mejora de la Cultura de Seguridad, como pilar sobre el que descansan todos los procesos de una organización que centra su actividad en procesos críticos de seguridad, y a la mejora de las prestaciones de seguridad, reflejado en el descenso del indicador NPS.



Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol