



---

## **El Aeropuerto de Gran Canaria obtiene la certificación europea de calidad ISO-9001**

- Este recinto se convierte en el tercero de la red de AENA que recibe este reconocimiento

7 de febrero de 2003

El Aeropuerto de Gran Canaria ha obtenido la certificación europea de calidad ISO-9001, con lo que se convierte en el tercer centro de la red de AENA (Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea) que recibe este reconocimiento con el que ya cuentan los Aeropuertos de Santiago y Málaga.

Esta certificación garantiza que las actividades del recinto aeroportuario ofrezcan un servicio rápido y satisfactorio para los usuarios hacia dos objetivos muy concretos: la realización de la programación, asignación e información de los medios aeroportuarios, y la gestión de reclamaciones del Libro Oficial de AENA.

El proceso administrativo y de adaptación de las instalaciones para la obtención de este certificado comenzó en junio de 2002, con la intención de mejorar la atención a los usuarios y adaptar sus instalaciones y servicios a la normativa europea vigente.

El primer paso que dio este Aeropuerto fue diseñar e implantar un sistema para asegurar la calidad de las diferentes actividades propias de este recinto aeroportuario, con la finalidad de ofrecer un servicio más

satisfactorio, flexible y satisfactorio para los usuarios y clientes de estas instalaciones.

Después de varios meses de trabajo, el 19 de diciembre de 2002 la empresa certificadora AENOR concedió al Aeropuerto de Gran Canaria la certificación según la norma UNE-EN-ISO-9001:2000 a nivel nacional, y la empresa IQNET lo otorgó a nivel europeo.

El sistema de calidad es un instrumento de gestión que integra procesos, define procedimientos y los recursos necesarios que deben ser desplegados de forma coherente y coordinada en la organización de una empresa. Con él se logran optimizar los recursos, minimizar riesgos de fallos, reducir costes y obtener la satisfacción del cliente. Con la obtención de este certificado de calidad, el Aeropuerto de Gran Canaria reitera su compromiso de efectividad y buen servicio con sus clientes.

El Aeropuerto de Gran Canaria considera que la obtención de este certificado es el resultado del esfuerzo de todo el personal que trabaja en estas instalaciones con el convencimiento de que es necesaria la mejora constante de todos los servicios aeroportuarios.