

**NOTA DE PRENSA**

Otorgada por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR)

**El Aeropuerto de Bilbao obtiene la certificación europea de calidad ISO – 9001**

- Las certificaciones de calidad tienen una validez de tres años

**17-dic.-08.-** El Aeropuerto de Bilbao ha obtenido la certificación internacional de calidad ISO-9001 por parte de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), cuya validez desde su consecución es de tres años.

La ISO-9001 garantiza que las actividades del recinto aeroportuario ofrezcan un servicio orientado a la satisfacción de los usuarios y clientes, (fundamentalmente los pasajeros y sus acompañantes al aeropuerto y las compañías aéreas) con los medios disponibles adecuados a la programación de las actividades del aeropuerto y a garantizar la prestación del servicio conforme a las necesidades de los clientes.

El proceso administrativo y de adaptación de las instalaciones para la obtención de este certificado comenzó con la intención de mejorar la atención a los usuarios y adaptar sus instalaciones y servicios a la normativa española vigente que fuera necesario para la certificación. Dicha definición de servicios se centraron en:

- **Planificación operativa:**
  - programación y asignación de medios aeroportuarios.
- **Operación aeronáutica:**
  - proceso de apertura / comprobación diaria del Aeropuerto.
  - Supervisión de servicios aeroportuarios de asistencia en tierra / control de *handling*.
  - Estacionamiento y salida de aeronaves.

- **Seguridad operativa:**
  - Movimiento y seguridad en plataforma.
  - Servicio de salvamento y extinción de incendios.
  - Control de fauna.
- **Seguridad:**
  - Gestión de la seguridad aeroportuaria (protección contra actos de interferencia ilícita de pasajeros, tripulaciones, personal de tierra y público en general, y de instalaciones y servicios).
- **Atención al cliente:**
  - Atención / información al cliente.
  - Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias.
  - Asistencia al pasajero ante retrasos significativos.
  - Objetos perdidos.
  - Asistencia sanitaria.
- **Gestión operativa del Terminal:**
  - Señalización estática y accesos.
  - Carritos portaequipajes.
  - Información de medios
  - Control de higiene y confort del Terminal.
  - Sala VIP y autoridades.
- **Servicios comerciales:**
  - Gestión comercial del Terminal.
  - Gestión de aparcamientos públicos.
- **Mantenimiento:**
  - Mantenimiento de infraestructuras aeroportuarias.

Después de varios meses de trabajo, la empresa certificadora AENOR concedió al Aeropuerto de Bilbao la certificación según la norma UNE-EN-ISO-9001 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 Bilbao reitera su compromiso de efectividad y buen servicio con sus clientes. 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.

-----