



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

El Aeropuerto de Melilla renueva la certificación europea de calidad ISO – 9001 y de gestión ambiental ISO – 14001

- **Por un periodo adicional de tres años**

20 de octubre de 2011

El Aeropuerto de Melilla ha obtenido la renovación de la certificación internacional de calidad UNE-EN-ISO-9001 y de gestión ambiental UNE-EN-ISO-14001 por parte de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) por un periodo adicional de tres años.

Gestión de la Calidad

La ISO 9001 garantiza que las actividades del recinto aeroportuario ofrezcan un servicio orientado a la satisfacción de los usuarios y clientes, (pasajeros, acompañantes y 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, gestionando en su caso las reclamaciones del Libro Oficial de Aena Aeropuertos.

El proceso administrativo y de adaptación de las instalaciones para la obtención, y ahora para la renovación, 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, e 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.

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 Melilla reitera su compromiso de efectividad y buen servicio con sus clientes.

Gestión Ambiental

El sistema de gestión ambiental 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 esta manera, la certificación del sistema conforme a la norma ISO 14001 permite al Aeropuerto de Melilla demostrar la implantación de un sistema eficaz de gestión y mantenimiento de las instalaciones e infraestructuras y la prestación de sus diferentes servicios aeroportuarios, minimizando los efectos sobre el medioambiente, y mejorando la gestión de residuos y el aprovechamiento de los naturales. Este sistema de gestión ambiental de la actividad aeroportuaria se establece en el marco de la Política Ambiental de Aena Aeropuertos.

Las áreas de actividad recogidas en el sistema, que han sido auditadas por AENOR, incluyen el control operacional, la gestión de residuos, el consumo de recursos, el mantenimiento de infraestructuras, sistemas e instalaciones, gestión proyectos de ingeniería en infraestructuras, control ambiental de empresas, cumplimiento de requisitos legales, gestión de no conformidades y revisión y mejora continua del sistema de gestión.

La obtención de ambos certificados 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.