

**NOTA DE PRENSA**

Concedida por AENOR

El APM del Aeropuerto de Madrid - Barajas recibe la certificación de calidad de transporte de pasajeros UNE-EN 13816

- El tren automático sin conductor es el primer APM (Automatic People Mover) certificado en Europa según esta norma
- La encuesta de satisfacción del servicio realizada entre los pasajeros le ha dado una nota de 8,96 sobre 10

10-feb-09.- El Tren Automático de Pasajeros, que conecta la Terminal T4 del Aeropuerto de Madrid - Barajas con su edificio Satélite T4S, ha obtenido por parte de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) la certificación Marca N AENOR de Servicio de Transporte Público de Pasajeros, basada en la norma UNE-EN 13816.

En el acto de entrega del certificado celebrado hoy, el director general de AENOR, Ramón Naz, ha destacado que “la certificación del servicio de transporte público de viajeros al APM del Aeropuerto de Madrid-Barajas demuestra la voluntad de AENA por avanzar en la mejora continua a través de sistemas de calidad, en beneficio de los usuarios de sus instalaciones. AENOR ha concedido a AENA un total de 105 certificados en los campos de Calidad (ISO 9001), Medio Ambiente (ISO 14001) y Verificaciones según el reglamento EMAS”.

Por su parte, Miguel Ángel Oleaga, director del Aeropuerto, ha agradecido la concesión de este certificado porque significa “un reconocimiento explícito al esfuerzo diario realizado por todas las personas que trabajan en el Aeropuerto. Momentos como este, no sólo nos recompensan profesionalmente, sino que también nos confirman que trabajamos en la dirección correcta para ofrecer a nuestros pasajeros, unos niveles de calidad y de servicio que continuamos mejorando día a día”.

Con la concesión de esta certificación, el Sistema Automatizado de Transporte de Pasajeros se convierte en el primer APM (Automatic People Mover) certificado en Europa en este tipo de norma de calidad.



El certificado conforme a la norma UNE-EN 13816 acredita que el Aeropuerto de Madrid - Barajas ha desarrollado un Servicio de Referencia que incluye compromisos de calidad muy concretos y específicos en distintos ámbitos que afectan directamente al viajero del APM.

Conforme a estos compromisos, la calidad del servicio que se suministra a los pasajeros del APM se basa en ocho criterios de evaluación, que representan el punto de vista del pasajero respecto al servicio prestado. Dichos criterios son entre otros: El modo de transporte según la frecuencia, grado de ocupación y adecuación a las necesidades de personas mayores y personas con movilidad reducida, la accesibilidad, el confort o la seguridad.

Estos criterios de evaluación son además el resultado de una encuesta previa de satisfacción de calidad realizada entre los usuarios del APM por un Instituto certificado para tal efecto, tal y como lo establece AENOR. El resultado de esta encuesta desprende que los pasajeros del Tren Automático sin Conductor valoran la calidad de este servicio de forma excepcional dándole una nota global del 8,96 en una escala del 0 al 10.

APM

El APM es un Sistema Automatizado de Transporte de Pasajeros Intra-Terminales, desarrollado por la empresa Bombardier, que facilita el transporte de pasajeros entre la nueva Terminal T4 y su edificio satélite T4S.

Para ello, esta lanzadera dispone de 19 vehículos guiados sin conductor CX-100 que se desplazan a través de un túnel subterráneo que conecta dos estaciones, una situada en el edificio principal, donde se hay dos andenes dispuestos en los laterales, y otra en el satélite, con un andén central.

El APM cubre una distancia entre estaciones de 2.100 metros, siendo actualmente el sistema de transporte automático sin conductor de mayor envergadura que se encuentra en servicio en un aeropuerto europeo. Para el traslado de viajeros de un edificio a otro, el sistema distribuye sus trenes en convoyes formados por 3 vehículos cada uno, permitiendo transportar, a una velocidad de 60 km/h, cerca de 13.000 pasajeros a la hora (6.500 personas por hora, dirección y sentido).