

Aena



*Aeropuertos Españoles
y Navegación Aérea*

NOTA DE PRENSA

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

El Aeropuerto de Son Bonet obtiene la certificación europea de calidad ISO-9001

- Las certificaciones de calidad tienen una validez de 3 años

03-dic-08.- La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) ha concedido la certificación según la norma internacional UNE-EN ISO 9001:2000 al Sistema de Gestión de Calidad del Aeropuerto de Son Bonet.

La concesión valida el esfuerzo realizado por el aeropuerto mallorquín por establecer un sistema de gestión basado en procesos y enfocado a la mejora continua, la potenciación de sus puntos fuertes y la detección de áreas de mejora, que le permita ir adaptando los servicios que ofrece a las expectativas de sus clientes, entendiendo como tales tanto a los usuarios como a las empresas aeronáuticas.

Con este paso, englobado en el Plan de Calidad que Aena elaboró en 2003, el Aeropuerto de Son Bonet se suma a los aeropuertos de la red ya certificados, entre los que se encuentran los de Palma, Menorca e Ibiza. El objetivo del Plan es desarrollar el eje estratégico de Aena consistente en potenciar la calidad del servicio que ofrece de acuerdo a las demandas de los clientes y usuarios, apoyándose para hacerlo en los sistemas de gestión e iniciativas como las encuestas a usuarios y empresas aeronáuticas, tratamiento de reclamaciones y sugerencias, comités en los que participan los clientes, etc.

La ISO 9001 garantiza que las actividades del recinto aeroportuario ofrezcan un servicio orientado a la satisfacción de los clientes, (fundamentalmente los usuarios y sus acompañantes al aeropuerto y las empresas aeronáuticas) 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.



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 centró en:

- **Operación aeronáutica:**
 - Proceso de apertura / comprobación diaria del Aeropuerto.
- **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.
 - Objetos perdidos.
 - Asistencia sanitaria..
- **Servicios comerciales:**
 - Gestión comercial.
- **Mantenimiento:**
 - Mantenimiento de infraestructuras aeroportuarias.

Finalmente, y después de varios meses de trabajo, la empresa certificadora AENOR concedió al Aeropuerto de Son Bonet 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 Son Bonet 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.

Aena-Aeropuerto de Son Bonet quiere agradecer al personal que trabaja en estas instalaciones el esfuerzo realizado para poner en marcha el Sistema de Gestión de Calidad y obtener la certificación del mismo y animarles, a su vez, a seguir trabajando en la mejora continua de todos los servicios aeroportuarios para satisfacer a nuestros clientes.
