

# 6. Excelencia en calidad y seguridad

EXPERIENCIA DE CALIDAD EN TODOS LOS SERVICIOS

MEJORAS EN LOS SERVICIOS A AEROLÍNEAS

AVANCES EN SERVICIOS AL PASAJERO

SEGURIDAD OPERACIONAL Y AEROPORTUARIA



# Calidad y mejora de servicio

## RETOS

- ✓ La satisfacción de los usuarios y sus percepciones, que determinan las oportunidades de mejora de Aena. En el mercado español, ambos elementos pueden suponer incentivos o penalizaciones económicas, de acuerdo con lo recogido en el DORA 2017-2021.
- ✓ En el Aeropuerto de Londres-Luton el reto de la compañía es la mejora de la calidad del servicio al pasajero, que supone la minimización del impacto de las obras aparejadas a la puesta en marcha de la nueva infraestructura.

## OBJETIVOS 2018

- ✓ Obtener un alto grado de satisfacción de los clientes comprometido en DORA 2017- 2021 en los distintos procesos en los que se ven involucrados cuando utilizan las instalaciones y servicios.
- ✓ Desarrollo de las obras y proyectos de mejora en el Aeropuerto de Londres-Luton, manteniendo unos niveles de calidad óptimos, para acomodarse al crecimiento de tráfico de la red.

## MEDIDAS Y GESTIÓN

- ✓ Mecanismos para la identificación de quejas y reclamaciones.
- ✓ Medición de la satisfacción/percepción de los usuarios de los aeropuertos.
- ✓ Implementación de mejoras en instalaciones y servicios.
- ✓ Mejora de la oferta comercial del Aeropuerto de Londres-Luton.

## PROGRESOS EN ODS



- ✓ Mejora continua de la calidad de las infraestructuras.
- ✓ Con el incremento de la asistencia PMR, Aena hace de sus aeropuertos espacios públicos cada vez más inclusivos, y facilita una movilidad segura para todas las personas.

## Resultados 2018



47,3 M€

Destinados a mejorar el servicio de la red de aeropuertos españoles.

3,96

sobre 5, media ponderada para los aeropuertos españoles del indicador de calidad global en 2018.

272,5M€

destinados a contratos del servicio a personas con movilidad reducida (PMR) para 4 años en los 20 principales aeropuertos.

1,6 M

En torno a 1,6 millones de asistencia PMR en la red de aeropuertos españoles.

## PERSPECTIVAS DE FUTURO

- ✓ Cumplimiento de estándares de calidad exigentes y competitivos, asegurando que durante todo el periodo regulatorio se mantengan altos niveles de calidad, implantando y desarrollando las actuaciones de mejora necesarias.
- ✓ Terminar la obra de ampliación del Aeropuerto de Londres-Luton.
- ✓ Inicio de las obras para la conexión de un tren ligero (DART - Direct Air to Rail Transfer) del Aeropuerto de Londres-Luton con la estación de ferrocarril, cuya puesta en marcha se espera para 2021 y que serán financiadas por la autoridad local.

## PRINCIPALES HITOS 2018

Puesta en operación del nuevo edificio de parking y accesos al Aeropuerto de Londres-Luton, que se completaron en 2017. En 2018 se ha iniciado la construcción del nuevo edificio de estacionamiento en altura.

Seguimiento y control de cumplimiento DORA: 17 nuevos indicadores de calidad exigentes y competitivos.

Mejoras en el servicio PMR: digitalización del servicio, cambio de imagen, nuevos requisitos de calidad.

Puesta en servicio del nuevo plan estratégico de limpieza.

Nuevo Plan Estratégico de Mantenimiento Aeroportuario (PEMA 2018-2021), que tiene como objetivo racionalizar y homogeneizar los servicios de mantenimiento en la red.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

# Seguridad operacional

## RETOS

✓ Afrontar los retos a los que está sometida la actividad aeroportuaria. Entre ellos, las amenazas de seguridad que son intrínsecas a la propia actividad (accidentes, incidentes, regularidad, saturación, conflictos laborales, etc) y otras, generadas por factores externos (condiciones meteorológicas adversas, presencia de animales en el entorno aeroportuario, actividades en el entorno de los aeropuertos como la presencia de

obstáculos, parapentes, kite surf, drones, aeromodelos, etc).

✓ Dado que la desaparición completa de los riesgos es una meta inalcanzable, para eliminar, reducir o minimizar las amenazas a las que se ve sometida la actividad aeroportuaria, Aena realiza un proceso continuo de identificación de peligros y gestión de riesgos.

## MEDIDAS Y GESTIÓN

- ✓ Certificación del Aeropuerto Internacional Región de Murcia según Reglamento UE 139/2014.
- ✓ Mantenimiento de la Certificación y los más altos estándares de seguridad.
- ✓ Creación de la Oficina Central de Seguridad Operacional (OCSO).
- ✓ Plan de simulacros.

## PROGRESOS EN ODS



- ✓ Nuevas herramientas y planes de control.
- ✓ Adecuación del Aeropuerto Internacional Región de Murcia a los estándares de la red de Aena.

## Resultados 2018



67,3 M€

Inversión en Seguridad Operacional.

48,6 M€

Inversión en equipamiento de seguridad (3,9 millones de € en el Aeropuerto de Londres-Luton).

0,825

Índice ACI\* 2018 (un 0,5% superior que 2017).

(\*) Índice ACI: número de accidentes e incidentes de Airport Council International, por cada 10.000 operaciones.

## OBJETIVOS 2018

- ✓ Finalizar el proceso de certificación del Aeropuerto Internacional Región de Murcia.

## PERSPECTIVAS DE FUTURO

- ✓ Seguir mantenimiento de la certificación y los más altos niveles de seguridad.
- ✓ Puesta en marcha de la Oficina Central de Seguridad Operacional (OCSO).

## PRINCIPALES HITOS 2018

Creación de la Oficina Central de Seguridad Operacional.



Se ha conseguido el mantenimiento de la certificación y de los más altos niveles de seguridad.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

# Seguridad aeroportuaria

## RETOS

- ✓ La amenaza del terrorismo internacional sobre el transporte aéreo que continúa vigente en la actualidad. Por ello, la compañía ha de seguir trabajando para cumplir los requisitos de la normativa de seguridad aeroportuaria tanto a nivel nacional como internacional.
- ✓ Adaptar las infraestructuras para hacer frente a las amenazas de seguridad. Entre otras destaca la amenaza interna, la seguridad de las zonas públicas, la adaptación de los sistemas de inspección de bodega, que han pasado de estándar 2 a estándar 3, o la gestión de nuevas amenazas como el uso de drones en el entorno aeroportuario.

## OBJETIVOS 2018

- ✓ Cumplir con los requisitos de los reglamentos UE 300/2008 y 2015/1998, entre otros, y el Programa Nacional de Seguridad.
- ✓ Implementar los nuevos contratos seguridad con los requisitos del convenio y con indicadores de calidad para la mejora continua de la percepción del servicio.
- ✓ Actualizar el equipamiento para cumplir con los estándares y requisitos de seguridad en cumplimiento de la normativa de seguridad.

## MEDIDAS Y GESTIÓN

- ✓ Cumplimiento de la normativa de seguridad en todos los aeropuertos de Aena.
- ✓ Actualización de los Programas de Seguridad de los Aeropuertos.
- ✓ Simulacros de Actos de Interferencia Ilícita para comprobar la capacidad de resolución ante un acto terrorista.
- ✓ Control de Calidad Interno (33 revisiones más de 3.500 ensayos de seguridad).
- ✓ Auditorías externas de la Autoridad Competente y de la Comisión Europea (52 auditorías por parte de AESA y 2 de la Comisión Europea en Madrid e Ibiza).
- ✓ Adecuación de estándar 2 a estándar 3 de los equipos de inspección de bodega EDS.
- ✓ Sustitución de equipos de inspección de Rayos X para cumplir con los requisitos normativos.
- ✓ Adjudicación de los contratos de seguridad privada con indicadores de calidad de la seguridad y atención al pasajero.
- ✓ Revisión del Plan de Protección de Infraestructuras Críticas.
- ✓ Nuevo equipamiento de seguridad con la inclusión de innovaciones tecnológicas que mejoren el proceso de seguridad y la calidad del servicio.
- ✓ Plan de desarrollo de ABC en los principales aeropuertos.

## PERSPECTIVAS DE FUTURO

- ✓ Renovación de equipos detección automática de explosivos en bodega (EDS) en el período 2018-2022 (previsto durante 2018 el Aeropuerto de Londres-Luton).
- ✓ Automatización de procesos en filtros de seguridad.
- ✓ Suministro de equipos ABC en controles de pasaportes.
- ✓ Ampliación del control de seguridad en el Aeropuerto de Londres-Luton.

## PROGRESOS EN ODS



- ✓ Conformidad en revisiones y auditorías de seguridad.
- ✓ Inversión creciente en equipos: más fiabilidad.

## PRINCIPALES HITOS 2018

Resultados satisfactorios de las auditorías de la Comisión Europea en el Aeropuerto de Ibiza y en el de Madrid-Barajas, y de la CAA en el Aeropuerto de Londres-Luton.

Adjudicación y puesta en servicio de los expedientes de seguridad, que contemplan los requisitos del convenio para garantizar un servicio con los más altos niveles de calidad, de seguridad y de percepción del servicio por parte de los pasajeros.



Resultados 2018



64,5M€

Inversión en Seguridad Física



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

## EXPERIENCIA DE CALIDAD EN TODOS LOS SERVICIOS

Aena quiere ofrecer una experiencia de calidad en todos los servicios que presta. En este sentido, las modernas infraestructuras de sus aeropuertos garantizan altos estándares de calidad, seguridad y servicio.

Con el objetivo de diseñar programas de mejora que permitan seguir ofreciendo servicios de primera calidad, y hacer de sus bases aeroportuarias un entorno seguro, moderno y atractivo para todos, el sistema de calidad y seguridad de Aena contempla medidas de seguimiento y control de la satisfacción de los diferentes usuarios de sus aeropuertos.

El control y seguimiento se extienden a su cadena de suministro para poder responder a las expectativas de los usuarios.

### PRINCIPALES QUEJAS Y RECLAMACIONES RECIBIDAS EN LOS AEROPUERTOS ESPAÑOLES (Nº)

Indicador	2017	2018	Variación (%)
Contrato de transporte	2.992	2.735	-8,59%
Handling	575	649	12,87%
Sistemas de información	469	732	56,08%
Instalaciones	604	562	-6,95%
Servicios de seguridad	2.297	1.531	-33,35%
Servicios complementarios	1.246	1.189	-4,57%
Accesos	50	44	-12,00%
Daños y robos	364	402	10,44%
Varios	141	234	65,96%
Servicios comerciales y de restauración	455	406	-10,77%
Aparcamientos	1.959	2.155	10,01%
<b>TOTAL QUEJAS Y RECLAMACIONES GESTIÓN AEROPORTUARIA</b>	<b>7.585</b>	<b>7.255</b>	<b>-4,35%</b>

Datos Aeropuerto de Londres-Luton: no disponibles al cierre de este informe.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

La dimensión económica asociada a la implantación del programa de mejoras correspondiente a 2018 se tradujo en 47,3 millones de € de inversión en calidad y 131,8 millones en seguridad, en la red de aeropuertos españoles. La inversión en seguridad operacional y mantenimiento en el Aeropuerto Londres-Luton ascendió a 3,9 millones de libras en 2018.

INVERSIÓN EN 2018 EN ESPAÑA\*

	Inversión	% Sobre el Total	VAR 17/18
Mantenimiento	172,5	36,69%	73,83%
Seguridad	131,8	28,02%	43,60%
Capacidad	24,3	5,16%	94,30%
Expropiaciones	0,2	0,03%	-93,70%
Medio Ambiente	18,5	3,92%	21,37%
Resto	123,0	26,17%	26,17%

(\*) Datos Aena, SME, SA (según criterio de pago).



**+43%**

incremento de volumen de inversión frente a 2017 (incluye Aeropuerto de Londres-Luton).



**47,3M€**

destinados a mejorar el servicio de la red (calidad) de aeropuertos españoles (Datos del Aeropuerto de Londres-Luton no disponibles).

10% en Aeropuerto de Londres-Luton



(\*) Según criterio de pago.

90% en España



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

Aena estima que durante 2018, ha cumplido con los niveles de calidad exigidos, y ha llevado a cabo las inversiones de carácter estratégico planificadas, de modo que no espera que el ingreso máximo anual por pasajero sea penalizado por estos motivos.

47,3 M€  
de inversión en calidad



131,8 M€  
en seguridad en la red de aeropuertos españoles



53,2 M€  
invertidos en el Aeropuerto de Londres- Luton



Alcance del sistema integrado de calidad y medio ambiente



Política de gestión integrada de la calidad, medio ambiente y eficiencia energética



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos



## MEJORAS EN LOS SERVICIOS A AEROLÍNEAS

En 2018 se ha facilitado a las compañías aéreas una operativa fluida, así como unas instalaciones en las mejores condiciones y con la tecnología más adecuada.

### HANDLING

Entre los distintos proyectos de ampliación y mejora de los servicios de handling, cabe destacar la creación de un nuevo servicio de auto-facturación de equipaje (Self BagDrop) en los aeropuertos de la red. Este servicio proporcionará a los pasajeros un sistema automatizado para realizar el proceso completo de facturación sin requerir la intervención de personal externo.

### COMBUSTIBLES

En relación con el servicio de suministro y almacenamiento de combustible a las aeronaves, se ha adjudicado, en octubre, la prestación a terceros del servicio de asistencia de combustible en 41 aeropuertos de la red de Aena, por un periodo de 7 años. El aumento de la competencia, la mejora de la calidad del servicio y la limitación de precios, son factores clave en estos concursos.

### SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA

En materia de servicios de navegación aérea, en el tercer trimestre de 2018 se adjudicaron los servicios de control (ATC-Air Traffic Control) e información (AFIS-Aerodrome Flight Information System) de aeródromo en los aeropuertos de El Hierro, La Gomera, Burgos y Huesca. En el último trimestre se han completado las principales actuaciones asociadas a la transición para la prestación de servicios de tránsito aéreo en el Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia (AIRM).

### SISTEMAS OPERACIONALES

A lo largo de 2018 se ha continuado avanzando en la integración de los aeropuertos de la red de Aena

en los programas "A-CDM" (Airport-Collaborative Decision Making) y Torre Avanzada, auspiciados por Eurocontrol. Estos programas apuestan por el intercambio de información entre todos los agentes involucrados en la operación de un vuelo (compañías, agentes handling, proveedores del servicio de navegación aérea, etc.), con el objetivo de favorecer la toma de decisiones conjunta, la mejora de la puntualidad, la reducción de coste de los movimientos y la atenuación del impacto ambiental.

Ibiza y Menorca han sido los dos primeros aeropuertos en obtener la Certificación de Torre Avanzada en 2018, mientras que Lanzarote y Fuerteventura cierran el año con el logro de sus certificaciones. Con ello, ya están integrados en la red europea los datos operativos en tiempo real de cerca del 70% del tráfico de operaciones de la red en 2018.

Además, se han actualizado los Sistemas Operacionales en el nuevo Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia.

### ACTUACIONES EN CAMPO DE VUELO Y PLATAFORMAS

Finalmente, acerca de las actuaciones en el campo de vuelo y plataformas, cabe destacar que el Grupo de Trabajo conjunto con ENAIRE y AESA (Agencia Estatal de Seguridad Aérea) ha continuado su trabajo para la definición del nuevo modelo de notificación del estado de los pavimentos en caso de contaminación con nieve, hielo o agua que debe comenzar a aplicarse en noviembre de 2020.

3,61

nivel de satisfacción general de las compañías aéreas (red de aeropuertos españoles).



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos



## AVANCES EN SERVICIOS AL PASAJERO

Para asegurar a los pasajeros una estancia confortable y de calidad se han llevado a cabo diferentes actuaciones para mejorar los servicios aeroportuarios y comerciales.

### AENA SIN BARRERAS

Los esfuerzos de Aena por garantizar la igualdad se canalizan a través de inversiones en el acondicionamiento de la red de aeropuertos españoles para personas con movilidad reducida (PMR).

El servicio de atención específica "Aena sin barreras" ha atendido en 2018 cerca de 1,6 millones de solicitudes, lo que supone un total acumulado de 5,71 millones de personas desde 2015. La valoración de este servicio en 2018 ha sido de 4,88 sobre 5.

Nuevas máquinas de auto servicio de facturación para mejorar el servicio al pasajero y ofrecer mayor autonomía y rapidez.

Nueva imagen del servicio PMR en los puntos de atención para mejorar el confort y el servicio en general ofrecido a los usuarios.



### NOVEDADES 2018

Digitalización del servicio: eliminación del papel, app, geolocalización.

Nuevos requisitos de calidad: mejora los niveles de calidad, nuevas exigencias a los prestadores, mejora de formación del personal, trabajo en tiempo real.

Cambio de imagen: uniformidad nueva, monolitos, vehículos y mostradores.

**Nuevos contratos:**  
innovación en el servicio y nuevo registro de calidad.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos



3,96

sobre 5, media ponderada para los aeropuertos españoles del indicador de calidad global en 2018.

### PLAN ESTRATÉGICO DE LIMPIEZA

En 2018 se ha puesto en marcha el nuevo plan estratégico de limpieza, con la licitación del nuevo servicio en 21 aeropuertos. El nuevo servicio ha quedado adjudicado en 19 de ellos, mientras que en los dos principales aeropuertos de la red: Adolfo Suarez Madrid-Barajas y Barcelona-El Prat, está previsto para el primer trimestre de 2019.

El plan estratégico de limpieza tiene como objetivo la mejora de la calidad. Uno de los principales cambios que se incorpora es la digitalización del servicio, incluyendo herramientas de gestión que garantizan la eficiencia del mismo y manteniendo el foco en la mejora de la experiencia del pasajero a su paso por las instalaciones aeroportuarias. En este sentido para el control y seguimiento del servicio, la percepción que los pasajeros muestren sobre el mismo, a través de las encuestas realizadas o los dispositivos de recogida de opinión será clave.

El contrato también incluye también un plan de excelencia dirigido a los aseos y nueva maquinaria para la limpieza específica, además de la existente, así como una mayor frecuencia en las tareas de limpieza.

### PLAN ESTRATÉGICO DE MANTENIMIENTO AEROPORTUARIO

El nuevo Plan Estratégico de Mantenimiento Aeroportuario (PEMA 2018-2021) tiene como objetivo racionalizar y homogeneizar los servicios de mantenimiento en la red. En 2018 se ha iniciado el plan para la racionalización de la contratación de los servicios de mantenimiento a través de la agrupación de expedientes "inter" e "intra" aeropuertos que logran importantes sinergias en la ejecución de los servicios, reducen la carga administrativa soportada y, por tanto, consiguen una mayor eficiencia global.

### INFORMACIÓN AL PASAJERO

Con el doble objetivo de mejorar la experiencia del pasajero en los aeropuertos y la imagen de la compañía, se ha diseñado un nuevo vestuario para el colectivo de Atención a Pasajeros, Usuarios y Clientes.

Adicionalmente, se ha puesto en funcionamiento el *Contact Center*, que sustituye al antiguo *Call Center*, para prestar servicios adicionales a la atención telefónica y ampliar los canales de comunicación y los servicios a los pasajeros.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

## SEGURIDAD OPERACIONAL Y AEROPORTUARIA

Las inversiones efectuadas en el ámbito de la seguridad (física y operacional), en la red de aeropuertos españoles, representaron el 28% del total de la inversión de Aena en 2018, ascendiendo a 131,8 millones de € (un 43,6% más que en 2017).

### Seguridad aeroportuaria

#### SERVICIOS DE SEGURIDAD

Este año se han realizado nuevas adjudicaciones del servicio de seguridad privada, que recogen las exigencias marcadas por el Documento de Regulación Aeroportuaria 2017-2021 (DORA), así como las condiciones pactadas en la mesa negociadora del Convenio Colectivo Estatal de las empresas de seguridad privada para el periodo 2017-2020. Los nuevos expedientes tienen como doble objetivo la mejora continua de los niveles de calidad ofrecidos en el servicio de seguridad, de acuerdo al DORA, así como el mantenimiento de los más altos estándares de calidad.

#### CONTROL DE FRONTERAS

Para facilitar a la Policía Nacional el control de los pasaportes, se instaló la primera fase de equipos automáticos de control de fronteras a lo largo del mes de julio, en los aeropuertos de Madrid, Palma de Mallorca, Barcelona, Málaga y Alicante. En el segundo trimestre de 2018, se adjudicó el servicio de asistencia a pasajeros en los controles de pasaportes en varios aeropuertos de la red: Madrid, Barcelona, Palma de Mallorca, Málaga, Alicante, Gran Canaria, Tenerife Sur, Lanzarote y Fuerteventura.

#### EQUIPAMIENTO

En este sentido, durante 2018 se inició la automatización de procesos en el filtro de conexiones de la T4 del aeropuerto de Madrid y, posteriormente, ha continuado la fase de despliegue de equipos en Ibiza, Sevilla y Santiago.

También en este año se ha adjudicado el expediente para sustituir la tipología de máquinas de detección automática de explosivos en equipajes facturados. En el Aeropuerto de Londres-Luton se han acometido inversiones en este ámbito por un importe de 1,9 millones de libras en 2018.

#### OTRAS ACTUACIONES

Durante el año 2018 Aena ha llevado a cabo, de acuerdo con su plan de calidad interna, 33 Verificaciones de Seguridad Aeroportuaria, cuyo objetivo es auditar la aplicación del Programa Nacional de Seguridad para la Aviación Civil.

Por su parte, la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) ha auditado la normativa de seguridad aeroportuaria en 32 aeropuertos de 52 inspecciones, mientras la Comisión Europea ha inspeccionado el cumplimiento de la normativa de seguridad europea en los aeropuertos de Ibiza y de Madrid-Barajas.

En todos los casos identificados, se han generado planes de acciones correctoras para corregir los incumplimientos.

En el Aeropuerto de Londres-Luton se ha obtenido un incremento de cinco puntos porcentuales en la calificación resultado de la inspección anual sobre seguridad realizada por la Civil Aviation Authority del Reino Unido.



### Brexit



Se está trabajando a nivel operacional con todos los agentes involucrados en el Brexit y su afección operativa. La principal afección para los aeropuertos se basa en tres puntos: seguridad aeroportuaria, control de fronteras y control aduanero.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

## Seguridad operacional

Una vez finalizado el proceso de certificación de aeródromos en diciembre de 2017, en el que Aena ha estado inmersa los últimos 10 años, los esfuerzos de la compañía durante el año 2018 se han dirigido a potenciar diferentes aspectos de seguridad operacional, como ponen de manifiesto la ampliación del número de Responsables del Sistema de Gestión de Seguridad Operacional (RSGSOs) y a la creación de la Oficina Central de Seguridad Operacional (OCSO), a la que se ha incorporado la totalidad del personal.

Esta reorganización de trabajo tiene el objetivo de garantizar que, tanto las infraestructuras de los aeropuertos como su gestión, mantienen su aptitud de acuerdo a las condiciones recogidas en el certificado de aeródromo. En este sentido, cabe destacar que durante el año 2018 se han llevado a cabo 30 supervisiones internas, que se suman a las 27 realizadas por la AESA a lo largo del año.

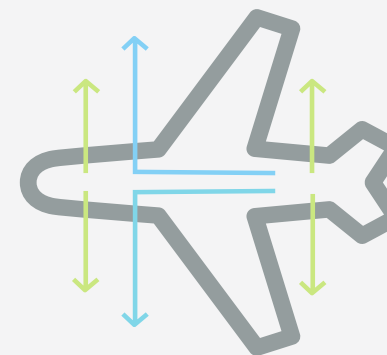
El Aeropuerto Internacional Región de Murcia ha llevado a cabo este año los trabajos para su certificación de acuerdo al Reglamento UE 139/2014.

En el cuarto trimestre de 2018 se ha finalizado el proceso de definición con la autoridad aeronáutica (AESA), de los estándares de codificación de incidentes asociados a la fauna, para su implantación en todos los aeropuertos de Aena y que mejorará la calidad de los datos empleados para la gestión de los riesgos asociados a la fauna y su notificación al SNS (Servicio de Notificación de Sucesos).

Aena cuenta con un centro de gestión de red 24 horas para incidencias operativas, el CGRH24, que hace un seguimiento continuo del estado operativo de toda la Red de Aeropuertos, coordinada con SYSRED (ENAIRES) y de las incidencias que afectan a las operaciones en vuelo, además de realizar los correspondientes informes de seguimiento.

## Plan de Simulacros de Emergencia

A lo largo del año 2018 se han realizado un total de 29 simulacros generales aeronáuticos y se ha elaborado e implantado el Plan de Emergencia del Aeropuerto Internacional Región de Murcia. El Plan de Simulacros de Emergencia en la red de aeropuertos de Aena recoge la programación de simulacros que cada aeropuerto y/o helipuerto ha de realizar dando cumplimiento a la Instrucción Técnica de AESA al respecto.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

## Plan de Continuidad del Negocio

Durante el año 2018 la compañía ha finalizado la implantación del Plan de Continuidad del Negocio y Recuperación de la Actividad en los 7 aeropuertos de mayor tráfico de la red. Este plan de Continuidad define la secuencia de actuaciones que debe realizarse en el aeropuerto tras una emergencia, para garantizar la Continuidad del Negocio y la Recuperación de la Actividad, bajo estrictas condiciones de seguridad, y con el fin de evitar o minimizar los riesgos potenciales asociados.



## Sistema Automatizado de Emisión de Informes Meteorológicos (METAR)

Continúa el proceso de implantación del Sistema Automatizado de Emisión de Informes Meteorológicos (METAR) en aeropuertos medianos y pequeños. Un sistema utilizado por los pilotos y por las compañías aéreas para la planificación de los vuelos y por el aeropuerto para la activación de diversos procedimientos, como el de visibilidad reducida y el de actuaciones frente a contingencias meteorológicas adversas.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

## Programa de Gestión de Riesgos de Fauna

Conforme a normativa europea, durante el tercer trimestre de 2018, se ha definido la metodología de control y seguimiento de las medidas de defensa implantadas en cada uno de los aeropuertos a los que se dotó del Programa de Gestión de Riesgos de Fauna durante el segundo trimestre.

El objetivo es analizar la efectividad de dicho programa, realizar la autoevaluación y actualizarlo en consonancia.



## Análisis y mejora de capacidad operativa

En materia de capacidad operativa, se ha incrementado, en la temporada de verano 2018, la capacidad operativa de pista de los aeropuertos de Alicante-Elche y de Málaga-Costa del Sol. Asimismo, se ha elaborado el análisis para incrementar la capacidad operativa de salidas del Edificio Terminal del Aeropuerto Seve Ballesteros-Santander.

