



La valoración de la gestión de Aena por viajeros y acompañantes sube a 3,74 sobre 5

## Nuestros clientes



Uno de los valores esenciales para Aena es la atención a sus clientes y, de manera muy especial, a los pasajeros.

Para ello, Aena desarrolla sus diferentes actuaciones en calidad, recogidas en el eje estratégico "Calidad y Medio Ambiente" teniendo como principales objetivos generales:

- Mejorar la calidad de los servicios e infraestructuras
- Mejorar la imagen percibida por la sociedad y clientes



## Nuestros Clientes

El aseguramiento de la calidad de los productos y servicios es hoy un factor decisivo en la subsistencia de cualquier organización. Debido a ello, Aena ha implementado un sistema normalizado de aseguramiento de la calidad, en base a las normas UNE-EN ISO 9000,

certificando los procesos que se realizan en la entidad.

A 31 de Diciembre de 2009, un total de 42 aeropuertos y un helipuerto han obtenido la certificación ISO 9001, así como todas las unidades corporativas de Aena.

## CALIDAD DE SERVICIOS A CLIENTES

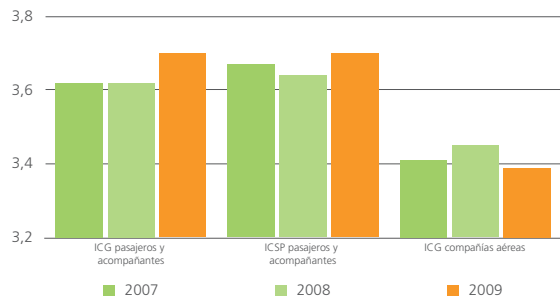
Uno de los valores esenciales para Aena es la atención a sus clientes. La calidad del servicio en los diferentes ámbitos de asistencia aeroportuaria se mide mediante el Programa de Encuestas AEqual, iniciado en 2002. Así, Aena realiza mediciones sistemáticas de los niveles de calidad percibida por el pasajero, acompañantes y las compañías aéreas, analizando los resultados obtenidos y su evolución, y actuando para mejorar la calidad de los servicios que ofrece. La periodicidad con la que se realizan estas mediciones es variable en función de las características de los aeropuertos: como mínimo se realizan anualmente y en los aeropuertos principales, trimestralmente.

INDICADORES DE CALIDAD PASAJEROS Y ACOMPAÑANTES 2009	
Servicios	Puntuación 1-5
Confort del aeropuerto	3,83
Proceso de facturación	3,80
Zona de embarque	3,83
Proceso de desembarque	3,83
Recogida de equipajes	3,67
Conexión entre vuelos	3,77
Servicio de información	3,76
Seguridad	3,70
Servicios de restauración	3,43

INDICADORES DE CALIDAD PASAJEROS Y ACOMPAÑANTES 2009	
Servicios	Puntuación 1-5
Locales comerciales	3,54
Accesos y modos de transporte	3,73

La valoración otorgada por los pasajeros y acompañantes (ICG) a la gestión aeroportuaria de Aena en 2009 es muy satisfactoria, 3,74 sobre 5, por encima de la obtenida con respecto a años anteriores. La seguridad percibida recibe una puntuación de 3,73, la cual también ha experimentado un incremento con relación a años anteriores.

Evolución de los índices de calidad general (ICG) percibida por pasajeros y acompañantes y por compañías aéreas y del índice de calidad de la seguridad percibida por pasajeros y acompañantes (ICSP) Unidades: entre 1 y 5



### Aspecto clave:

- Hasta la fecha, Aenor ha concedido a Aena un total de 105 certificados en los campos de Calidad (ISO 9.001), Medio Ambiente (ISO 14.001) y reglamento EMAS.



INDICADORES DE CALIDAD DE LAS COMPAÑÍAS AÉREAS 2009	
Servicios	Puntuación 1-5
Instalaciones	3,36
Área de movimientos	3,33
Política medioambiental	3,34
Mantenimiento y servicios informáticos	3,45
Asistencia a pasajeros	3,49
Asistencia a los equipajes	3,45
Asistencia de operaciones de pista	3,53
Combustible	3,67

Por el contrario, el índice de calidad general percibida por compañías aéreas ha obtenido un ligero descenso, de 3,46 a 3,40 en los últimos dos años. Los aspectos que se han valorado, así como las puntuaciones obtenidas para cada uno de ellos, se puede observar en las tablas adjuntas<sup>1</sup>.

En el ámbito de aeropuertos, Aena dispone de una Carta de Servicios tanto a pasajeros como a Compañías Aéreas, publicada en el 2008. En ellas se encuentran detallados los servicios ofrecidos en los aeropuertos de la red, así como los compromisos adquiridos por Aena y sus indicadores de calidad. También en esta Carta se detallan las diferentes formas de participación mediante la presentación de reclamaciones y sugerencias, que se utilizan por Aena para la mejora en la prestación de sus servicios.

En relación a esta carta de servicios, Aena realiza un seguimiento periódico de los indicadores que engloba, analizando su evolución y aplicando las mejoras oportunas cuando se detectan desviaciones respecto a los resultados esperados.

Por otra parte, la Dirección de Navegación Aérea de Aena tiene como objetivo mejorar día a día la calidad de

1.- Los índices de calidad general para pasajeros y acompañantes y el índice general de calidad percibida por las compañías aéreas se calcula como una media ponderada en función de la importancia de cada uno de los distintos aspectos valorados y del aeropuerto al que se refieren.



los servicios que ofrece a sus clientes y ha asumido el compromiso de la publicación y difusión de la Carta de Servicios de Navegación Aérea elaborada y aprobada en el año 2005 y actualizada en 2008. Además, durante el año 2009, se ha realizado el grueso de la implantación del sistema integrado de gestión de calidad, seguridad y medio ambiente, que afecta a la definición de la Carta de Servicios vigente en lo que a sus indicadores se refiere. Por ello, se ha abierto una nueva acción de mejora, para adecuar la definición de la carta de servicios a los nuevos requisitos del sistema de gestión.

Asimismo, Aena mide la satisfacción de los servicios ofrecidos por Navegación Aérea a través del Estudio de Calidad Percibida por los Clientes de Navegación Aérea, constituyendo esta herramienta, una base sólida para identificar áreas de mejora e implementar las acciones correspondientes.

*Aena dispone de una Carta de Servicios a pasajeros, compañías aéreas y de clientes de Navegación Aérea*





## Nuestros Clientes

Los clientes encuestados son: aeropuertos, operadores, pilotos comerciales, pilotos de aviación general y clientes internos.

A partir de las encuestas realizadas, en el marco del citado estudio, se determina el Nivel de Calidad Percibida (Índice NCP) por los clientes internos y externos de Navegación Aérea, que en los tres últimos años se ha mantenido relativamente constante en valores comprendidos entre 65 y 70 puntos sobre 100. A continuación se presenta el índice de calidad percibida por los clientes, correspondiente al año 2009, de manera desglosada por aspectos, siendo el **valor del índice global de 66,35**.

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA POR LOS CLIENTES DE AENA DURANTE EL 2009 DESGLOSADO POR ASPECTOS			
Aspectos	Nº/1.000.000 pasajeros		
Percepción global de Navegación Aérea	65,62		
Comunicación	65,26		
Sistemas, instalaciones y mantenimiento	65,64		
Información aeronáutica	71,25		
Tránsito aéreo	61,74		

ÍNDICE DE CALIDAD GLOBAL PERCIBIDA POR LOS CLIENTES DE NA (Nº/1.000.000 PASAJEROS)			
	2007	2008	2009
Valoración global	67	67,09	66,35

### CALIDAD, SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE EN NAVEGACIÓN AÉREA

#### Pionera en la integración de los sistemas de gestión

La Dirección de Calidad, Seguridad y Certificación de Navegación Aérea ha implantando un sistema integrado que permita seguir cumpliendo con el compromiso de excelencia en la prestación de los servicios de navegación aérea y, a su vez, aportar nuevos beneficios. Hasta la fecha, se han ido implantando de forma separada sistemas de gestión ambiental (según la norma ISO 14.001) y de calidad (conforme a ISO 9.001). Igualmente, de acuerdo a los requisitos comunes que establece la iniciativa del Cielo Único Europeo (SES) y la Ley de Seguridad Aérea española, se ha llevado a cabo la implantación de sistemas de seguridad operacional siguiendo la actual normativa ESARR 3 y de seguridad física. El objetivo es seguir trabajando en la mejora de la satisfacción del cliente, en la reducción del impacto ambiental y en garantizar la máxima seguridad en las actividades de navegación aérea; ahora bien, agilizando los procesos, reduciendo los procedimientos, la documentación y los registros, disminuyendo costes a través de la simplificación del proceso de auditoría externa, eliminando la duplicidad de los sistemas y aprovechando sinergias que permitirán ahorrar en recursos y tiempo. De hecho, hasta ahora, cada una de las direcciones regionales de Navegación Aérea y Servicios Centrales posee su propio certificado de medio ambiente. Con la implantación del sistema integrado, esas seis certificaciones quedarán reducidas a una única y habrá una uniformidad de procedimientos para toda la Dirección de Navegación Aérea.

#### Derechos de los pasajeros

Como se ha mencionado anteriormente, uno de los valores esenciales para Aena es la atención a sus clientes y, de manera muy especial a los pasajeros, los cuales adquieren derechos desde el momento que acceden a un aeropuerto hasta que llegan a su punto de destino. Para garantizar estos derechos, las compañías aéreas españolas y Aena, para su red de aeropuertos, han firmado voluntariamente los Compromisos de Servicio a los Pasajeros que fueron desarrollados por Asociaciones de Compañías Aéreas, de Aeropuertos y de Consumidores y Usuarios Europeos.

Estos Compromisos establecen criterios y principios generales que más adelante han sido desarrollados

individualmente por cada compañía aérea y aeropuerto.

El texto íntegro de estos compromisos se puede obtener en la web de la Dirección General de Aviación civil: [www.mfom.es/aviacioncivil](http://www.mfom.es/aviacioncivil) y en la web de Aena: [www.aena.es](http://www.aena.es).

#### Atención al cliente

Aena quiere que el paso de sus clientes por nuestros aeropuertos, y en especial de los pasajeros, sea una experiencia lo más agradable posible. Para conseguirlo, en Aena se trabaja para lograr que las gestiones



### LA UE PUBLICA UN DECÁLOGO PARA VIAJEROS

La Comisión Europea ha publicado un decálogo que contiene los principales derechos y algunas recomendaciones para pasajeros de avión y ferrocarril. En el caso de los aeropuertos son de aplicación los siguientes:

1. Los viajeros cuyo vuelo se anule sin aviso previo o se retrase más de cinco horas podrán reclamar la devolución de los costes o reclamar un nuevo vuelo.
2. En caso de anulación o retraso, los viajeros tendrán derecho a recibir atención así como, en algunos casos, a recibir una compensación. La compañía de vuelo debe informar de sus derechos a los pasajeros.
3. Si el equipaje resulta extraviado o dañado, los pasajeros podrán recibir una compensación de hasta 1.223 euros.
4. En el caso de las reservas realizadas por Internet, las compañías aéreas deben mostrar el precio final de los vuelos de forma clara. Deberán especificar claramente las tasas de vuelo aeroportuarias.
5. Los pasajeros sólo podrán transportar una cantidad limitada de líquidos en el equipaje de mano. Se permite portar un máximo de 100 mililitros de líquido en cada botella, tubo o frasco.
6. Antes de comprar sus billetes de vuelo para fuera de Europa, los viajeros deben comprobar si la compañía de vuelo se encuentra en la "lista negra" de la UE.
7. Las personas discapacitadas y con movilidad reducida deben tener un acceso libre de barreras a aviones y trenes. Además, recibirán una atención especial antes, durante y después del vuelo o del viaje en tren. En caso de desplazamientos en avión, se recomienda avisar a la aerolínea con al menos 48 horas de antelación.
8. Los viajeros que contraten paquetes vacacionales deben comprobar que el precio y todas las informaciones están claramente especificadas.
9. Uno de cada cuatro accidentes están relacionados con el consumo de alcohol y drogas. Los turistas no deben viajar bajo las influencias de esas sustancias.

en el aeropuerto sean ágiles y cómodas, tanto en la facturación como en los controles de policía y de aduanas, y en las áreas de embarque. Para ello, se estudia continuamente la mejora de los procedimientos con las compañías aéreas, empresas de handling y fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado. En línea con los principales aeropuertos europeos, Aena está realizando importantes esfuerzos por reforzar los controles de seguridad en los aeropuertos españoles para que el viaje de nuestros clientes sea lo más seguro posible, tratando a la vez de evitar y minimizar las demoras o molestias que puedan producirse debidos a esta circunstancia.

Adicionalmente, y tal y como se detalla más adelante, todos los pasajeros tienen derechos adquiridos desde el momento en que acceden al aeropuerto hasta que llegan a su punto de destino. Para garantizar que estos derechos se cumplan y proporcionar a los pasajeros toda la información que requieran, así como para responder a sus dudas, comentarios, sugerencias, etc, Aena cuenta con mostradores de información y personal disponible para atender a los pasajeros de sus aeropuertos.





## Nuestros Clientes

### INSTALACIÓN Y PUESTA A PUNTO DEL SISTEMA DE COMUNICACIONES INALÁMBRICAS EN 24 AEROPUERTOS

Los viajeros que dispongan de PDA u ordenador portátil equipados con tecnología Wi-Fi, pueden acceder a Internet sin cables en 24 de los aeropuertos de Aena, gracias al proyecto "llave en mano" contratado durante el 2009, el cual contempla una avanzada solución de red WiFi centralizada, que cuenta con los máximos niveles de estabilidad, seguridad, disponibilidad y rendimiento en sus más de 1.400 Puntos de Acceso.



### INFOVUELOS: INFORMACIÓN DE VUELOS EN TIEMPO REAL

Aena posee un servicio de información que permite consultar los horarios a tiempo real en sus aeropuertos. El servicio proporciona información sobre los vuelos programados desde **2 horas antes a 24 horas después del vuelo.**

Este servicio no sólo está disponible en la página web de Aena: [www.aena.es](http://www.aena.es) sino que además se puede consultar la información de vuelos a tiempo real, a través del teléfono móvil, a través de un navegador WAP, o desde una PDA.

### ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE AENA

La Administración Electrónica es el conjunto de soluciones que permite a los ciudadanos poder relacionarse con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos. Así, Aena, como Entidad Pública Empresarial, y Organismo Público dependiente de la Administración General del Estado, concretamente del Ministerio de Fomento se encuentra dentro del alcance de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, que garantiza el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos y hace necesario plantear un nuevo modelo de relación entre los ciudadanos y las Administraciones.

De esta forma, Aena en noviembre del 2009, puso a disposición del ciudadano un servicio electrónico para la tramitación de los procedimientos administrativos de derecho público. Las aplicaciones y sistemas de información, garantizan la tramitación ordenada de los expedientes y facilitan la simplificación y la publicidad de los procedimientos, de tal modo que permiten al ciudadano, de forma sencilla, acceder a la información y servicios de su competencia, presentar solicitudes y recursos, realizar el trámite de audiencia cuando proceda, efectuar pagos o acceder a las notificaciones y comunicaciones que les remita Aena.

Así, la sede electrónica se plantea como un espacio de relación con todos los ciudadanos, agrupados en base a los correspondientes grupos de interés, para la tramitación de los procedimientos administrativos de derecho público:

- **Ciudadanos:** ofertas de empleo público, información medioambiental, expedientes de aislamiento acústico, publicaciones de información aeronáutica, etc.
- **Pasajeros y acompañantes:** información y servicios a pasajeros o acompañantes que hacen uso de las instalaciones aeroportuarias, entre ellos la solicitud de asistencia a personas con movilidad reducida (PMR).
- **Operadores, compañías aéreas, clientes comerciales y otros:** tarjetas de seguridad, permisos de circulación en plataforma, información aeronáutica, gestión de tasas aeroportuarias y solicitud de slots.
- **Empresas y proveedores:** licitaciones públicas, información ambiental, solicitud de tarjetas de seguridad y gestión de tasas aeroportuarias.

En este mismo servicio de Administración Electrónica, Aena facilita un **Sistema de Reclamaciones, Quejas y Sugerencias** a través del cual sus clientes, podrán sugerir mejoras o informar de cualquier insatisfacción percibida en relación con las actividades y servicios desarrollados por Aena.



### LA WEB DE AENA, DISTINGUIDA ENTRE LAS 20 MEJORES DE DOMINIO.ES

La web de Aena ha sido reconocida como una de las veinte mejores páginas bajo dominio “.es” por la entidad pública empresarial Red.es, adscrita al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, con motivo del veinte aniversario de los dominios “.es”.

La web de Aena es un macro-sistema de publicación de contenidos en Internet que integra toda la información y servicios web de las direcciones de la entidad y en la actualidad es un referente mundial en cuanto a la calidad y volumen de información disponible para todos los agentes implicados en el transporte aéreo.

Con más de 16 millones de visitas en los últimos doce meses, la web de Aena, ocupa una posición de liderazgo destacado en todos los indicadores de tráfico, por delante de los sitios web de los aeropuertos más importantes del mundo y de entidades de gestión similares a Aena. Es una herramienta estratégica de comunicación a través de la cual los usuarios pueden acceder a un gran número de contenidos y servicios, como la información en tiempo real de vuelos con origen o destino España, las estadísticas de tráfico de pasajeros, operaciones y carga, el servicio de información aeronáutica (AIS), la contratación de obras, suministros y servicios, la contratación comercial, la oferta de empleo público o el servicio de atención a personas con movilidad reducida (PMR).

## ESPACIOS DE OCIO EN LOS AEROPUERTOS

Los aeropuertos españoles son, cada vez más, foros que concentran una creciente actividad económica y donde confluye un gran número de empresas y personas con un objetivo primordial: hacer más agradable el viaje de los pasajeros.

Así, la actividad comercial en los aeropuertos enriquece la experiencia del pasajero, al que se le ofrece no sólo una opción de transporte sino también la posibilidad de tomarse un café, realizar sus compras, disfrutar de su ocio o, si lo desea, seguir trabajando dentro del recinto aeroportuario.

Con 47 aeropuertos en toda España, que reciben más de 180 millones de pasajeros al año, y un público con tiempo para recorrer las zonas comerciales, estos espacios son un agradable entorno donde realizar sus compras.

En un intento constante de adecuar la oferta a la demanda, los criterios de la Dirección de Espacios y Servicios Comerciales son claros: establecer conceptos comerciales innovadores y atractivos en cada línea de negocio, diseñar el conjunto de actividades y su distribución espacial, crear ambientes agradables e identificar a los líderes de cada especialidad para prestar un servicio de calidad.

Desde Aena, la contratación de estas concesiones, se rige en base a los criterios de sostenibilidad que

aplica la organización en su actividad, especialmente en base al cumplimiento de la normativa medioambiental y, en particular, en lo que se refiere a la gestión de residuos derivados de los productos y servicios comerciales ofrecidos (ver apartado Proveedores en este mismo capítulo).



Aena establece conceptos comerciales innovadores y atractivos en cada línea de negocio





## Nuestros Clientes

Así, por ejemplo en relación a los servicios de restauración, Aena exige contractualmente a sus concesionarios, la garantía de ofrecer comidas especiales en los casos que así lo requieran los usuarios, por razones de salud, como

menús para celíacos y para bebés. Otro detalle a destacar es la introducción paulatina por parte de los operadores comerciales de bolsas biodegradables de fécula de patata, como es el caso de las tiendas de Aldeasa.

### **LAS TIENDAS DEL AEROPUERTO FOMENTAN LA LECTURA CON REGALOS Y DESCUENTOS EN LA SEMANA DEL LIBRO**

Los aeropuertos de Madrid-Barajas, Barcelona, Bilbao, Menorca, Palma de Mallorca, Tenerife Sur y Zaragoza contaron con la colaboración de Las Tiendas del Aeropuerto y de los concesionarios para celebrar la Semana del Libro desde el 20 al 26 de abril. A través de diferentes acciones dirigidas a los usuarios y clientes, los aeropuertos se han unido a este homenaje anual al mundo de la palabra escrita y han fomentado la lectura con regalos y descuentos especiales. Durante los siete días que duró el evento, las Tiendas del Aeropuerto obsequiaron a sus clientes con marcapáginas, repartiendo un total de 275.000 puntos de lectura. Además, el día 23, el Día del Libro, las librerías aplicaron descuentos en todas las compras y regalaron a sus clientes ejemplares de "El libro en blanco", una agenda con las páginas en blanco con el título "Escribe tu historia...". En total, los puntos de venta entregaron 30.000 agendas. Asimismo, el aeropuerto de Jerez se sumó a la celebración como entidad colaboradora de la Asociación de Editores de Andalucía que, bajo el patrocinio de la Consejería de Cultura, promociona la lectura desde hace diez años. Se regalaron marcapáginas, pegatinas y dípticos, además de 2.000 ejemplares del libro que recoge los textos premiados en la séptima edición del certamen Narrativa de Jóvenes Autores.

## **ATENCIÓN SANITARIA EN AEROPUERTOS**

En todos los aeropuertos de Aena existe un servicio de asistencia sanitaria cuyas características dependen del volumen de tráfico del aeropuerto. En julio de 2007, Aena aprobó la Política de Asistencia Sanitaria en los Aeropuertos Españoles en la que se establece que la asistencia sanitaria a prestar en sus aeropuertos es la

de primeros auxilios a pasajeros, tripulaciones, personal de Aena, personal de compañías aéreas y otras empresas establecidas en los aeropuertos, así como a cualquier usuario del aeropuerto que pudiera necesitar de estos servicios y, en su caso, coordinar su evacuación a un centro médico.

### **LOS 65 PUNTOS DE RESCATE CARDIACO CONVIERTEN BARAJAS EN UN AEROPUERTO CARDIOPROTEGIDO**

El aeropuerto de Barajas cuenta con 65 puntos de rescate cardiaco para auxiliar a los usuarios y ofrecer los mejores servicios de atención en sus instalaciones. Así se convierte en un aeropuerto cardioprotegido, dentro del plan nacional de Aena. Los puntos de rescate se han instalado a lo largo de las cuatro terminales madrileñas y sirven de soporte para los desfibriladores, a la vez que facilitan los primeros eslabones de la cadena de supervivencia hasta que llegan los servicios médicos de urgencia, que en todos los aeropuertos cuentan con equipos de desfibrilación. Las columnas donde están instalados estos sistemas son accesibles a través de un dispositivo para el personal no sanitario autorizado que voluntariamente haya realizado un curso básico de formación; en total, más de 300 personas que pertenecen a Aena, concesionarios, compañías aéreas y Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado que prestan sus servicios en Madrid-Barajas. Está previsto que 43 aeropuertos cuenten con desfibriladores en las zonas públicas de los terminales.

#### **Desfibriladores de uso sencillo**

Estos aparatos cuentan con un sistema de análisis que examina el ritmo cardiaco del paciente y determina la necesidad de aplicar o no una descarga. Además, cada desfibrilador va indicando los pasos a seguir, por lo que la sencillez de su uso hace que el personal no médico pueda manejarlo con seguridad y eficacia.



## ACCESO A COLECTIVOS ESPECIALES

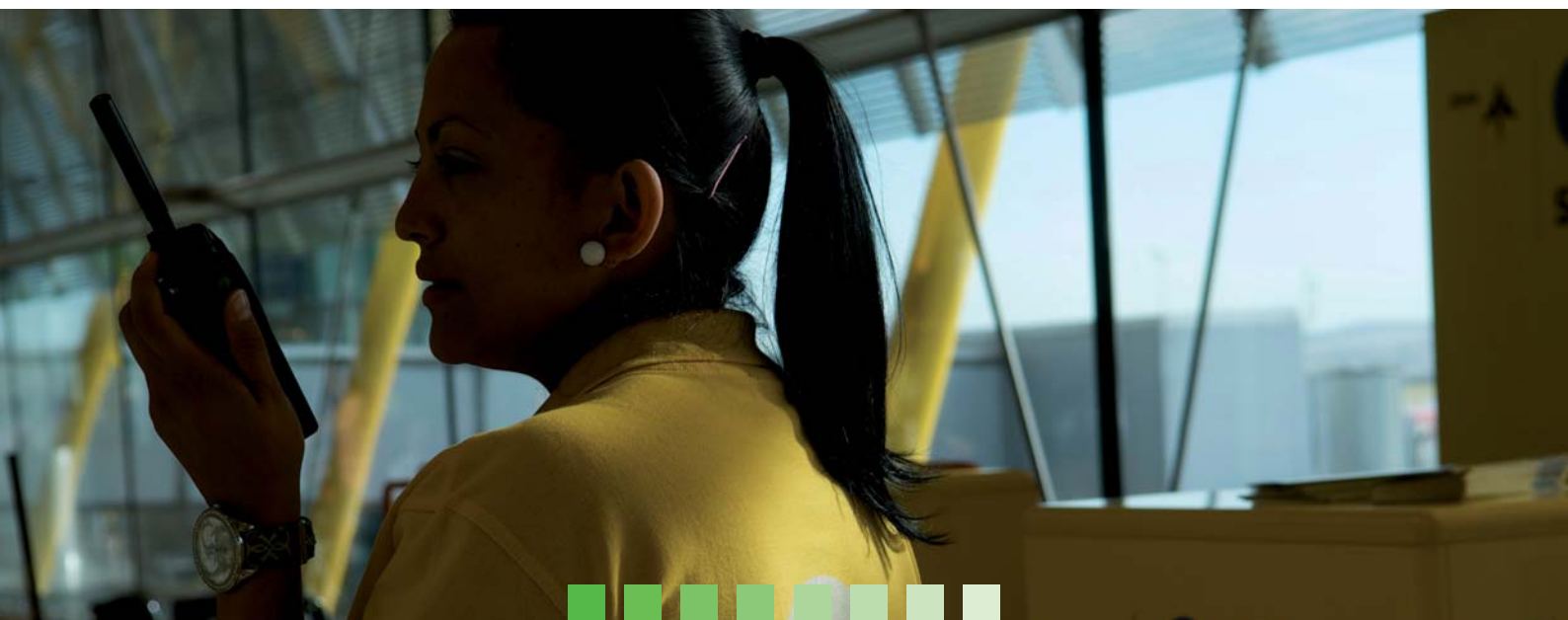
El pasajero con movilidad reducida es aquella persona cuya movilidad esté limitada a efectos de la utilización de un medio de transporte debido a cualquier discapacidad física (sensorial o de locomoción, permanente o temporal) o mental, a su edad o a cualquier otra causa que le haga requerir de una atención especial así como de la adaptación a sus necesidades de los servicios que se ponen a disposición de todos los pasajeros.

### Puesta en marcha de la nueva normativa comunitaria sobre los derechos de las personas con movilidad reducida en el transporte aéreo

A este respecto, y en cumplimiento del Reglamento (CE) 1107/2006 del Parlamento Europeo, se puso en marcha a partir del 26 de julio de 2008 en todos los aeropuertos europeos un servicio de atención a los pasajeros con movilidad reducida.

El reglamento recoge, entre otros aspectos, la responsabilidad de los gestores aeroportuarios en la atención en los aeropuertos a las personas con movilidad reducida. Este hecho supone un cambio radical con respecto al modelo anterior, en el que las compañías aéreas asumían la responsabilidad de la prestación de este servicio a través de las compañías de asistencia en tierra.

Esta medida comunitaria supone un gran avance social para las personas con discapacidad y por esta razón, desde Aena se ha realizado un gran esfuerzo para hacer posible la prestación de un servicio de calidad conforme al reglamento y se han dispuesto todos los recursos económicos, materiales y humanos necesarios para hacer posible que en todos los aeropuertos españoles se garantice que cualquier persona pueda disfrutar del transporte aéreo entre cualquier punto de la geografía europea, sea cual sea su discapacidad.



### Aspecto clave:

- A finales de 2009 el número de asistencias a personas con movilidad reducida ha ascendido a 1,12 millones.



### Asistencia y puntos de encuentro

En los aeropuertos de Aena existen **puntos de encuentro** debidamente señalizados, en los que las personas con discapacidad o movilidad reducida pueden, sin dificultad, anunciar su llegada al aeropuerto y solicitar asistencia.

*En los aeropuertos de Aena existen puntos de encuentro debidamente señalizados, en los que las personas con discapacidad o movilidad reducida pueden, sin dificultad, anunciar su llegada y solicitar asistencia*

De manera genérica, el servicio o asistencia a PMR en los aeropuertos de la red de Aena, que puede solicitarse a través de la página web ([www.aena.es](http://www.aena.es)) o a través del teléfono del Servicio de Información y Atención Telefónica (902 404 704), consiste fundamentalmente en:

- **En el aeropuerto de salida:** recogida en el punto de encuentro de la persona y ayuda con su equipaje de mano, y acompañamiento al mostrador de facturación, asistencia en los trámites necesarios para facturar, acompañamiento hacia la zona

de embarque, pasando los controles requeridos (seguridad, aduanas, etc.); embarque en el avión y desplazamiento hasta el asiento designado en el mismo.

- **En el aeropuerto de llegada:** ayuda con el equipaje de mano, desplazamiento desde el asiento hasta la puerta del avión y desembarque; desplazamiento hacia la sala de equipajes, pasando los controles necesarios, y desde aquí, desplazamiento hasta un punto de encuentro en el aeropuerto de destino (si éste se encuentra en un Estado miembro de la Unión Europea).
- **En los tránsitos/conexiones:** se prestará la asistencia necesaria para realizar con éxito el tránsito o la conexión, incluyendo, si procede, maniobras de embarque, desembarque, traslados por la terminal, etc.

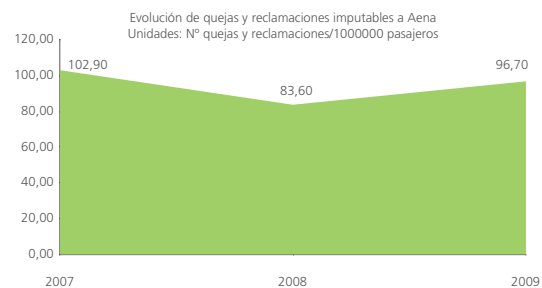
Si la persona atendida considerase que no ha recibido el trato adecuado durante la asistencia prestada por Aena en el aeropuerto, y desea poner una reclamación o hacer cualquier sugerencia por correo electrónico, puede dirigirse a la dirección: [sinbarreras@aena.es](mailto:sinbarreras@aena.es) o hacer uso de las hojas de reclamaciones de Aena, que encontrará en los mostradores de información de los aeropuertos.

### LA ATENCIÓN A PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA: UNA PRIORIDAD PARA AENA

Durante su primer año de funcionamiento, el servicio de atención a personas con movilidad reducida de Aena, ha atendido a más de un millón de pasajeros, concentrándose casi el 80% en los aeropuertos de Madrid-Barajas, Barcelona, Palma de Mallorca, Málaga, Gran Canaria, Alicante y Tenerife Sur. Además se han realizado unas 250.000 encuestas sobre este servicio con una valoración media de 9,4 puntos sobre 10.

## RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS

Aena valora las reclamaciones, quejas y sugerencias de sus usuarios como un mecanismo eficaz para identificar aspectos de mejora en los servicios que ofrece. Existen hojas de reclamaciones y tarjetas de sugerencias de Aena a disposición de todos los usuarios de los aeropuertos en los mostradores de información. Cada aeropuerto se encarga de distribuir las reclamaciones y sugerencias, tras lo cual se informa al cliente, de las acciones llevadas a cabo a partir de esa reclamación o sugerencia. En un plazo no superior a 21 días, Aena aplica el mismo tratamiento a las quejas y sugerencias



que se reciben por otros medios (carta, teléfono, fax o correo electrónico). El tiempo de respuesta global



a estas entradas recibidas en Aena, ha sido siempre muy inferior al comprometido y en el último trienio se ha reducido casi a la mitad, pues ha pasado de 5,45 días en el año 2007 a 2,26 días en 2009.

ASPECTOS	2009	
	Nº /1.000.000 pasajeros	Tiempo de respuesta (días)
Handling	29,2	1,8
Gestión aeroportuaria	54,6	3,2
Servicios comerciales	12,9	2,4

Para que la reclamación, queja o sugerencia sea más efectiva existe un canal adecuado a cada servicio:

- Servicios que presta el aeropuerto: gestión aeroportuaria y servicios comerciales
- Servicios prestados por los operadores de asistencia en tierra (handling).

A partir de la revisión del número de entradas recibidas a lo largo del año, se pone de manifiesto que las mayores incidencias relativas a la gestión aeroportuaria se registraron en el mes de diciembre, mientras que las relacionadas con handling y los servicios comerciales se sucedieron durante el mes de enero y agosto respectivamente.

**Gestión aeroportuaria y servicios comerciales:**

Para quejas y sugerencias de estos servicios, los canales utilizados son:

- Hojas de reclamaciones disponibles en los puntos de información de Aena
- "Buzón del pasajero" en la dirección [clientes@aena.es](mailto:clientes@aena.es).
- Direcciones específicas que cada aeropuerto concreto establece al efecto.

En el ámbito de gestión aeroportuaria y servicios comerciales, las reclamaciones, quejas y sugerencias, disminuyeron en valores absolutos un 1,9% pero teniendo en cuenta su indicador relativo por millón de pasajeros, aumentaron un 6,6%, debido a la disminución del tráfico aéreo durante el 2009 en un 8,1%.

En el área particular de **gestión aeroportuaria** se incrementaron (6 % respecto al 2008) las quejas sobre los sistemas de información (atención telefónica e información de pantallas y paneles) en la categoría de daños y robos, y la categoría de varios (retirada de vehículo por grúa, reclamaciones anuladas y otras). En este último caso, el aumento de las quejas de gestión aeroportuaria, en relación con los aparcamientos, fue originado por las obras que se han realizado en algunos de los aeropuertos de Aena, mientras que el incremento del número de quejas recibidas en el año 2009 en relación con el Servicio de Información Telefónica de Aena, se debe principalmente a los diversos incidentes no previstos ocurridos a lo largo del año que han afectado al tráfico aéreo (nevadas, suspensión de operaciones de la compañía Air Comet, etc.), produciéndose en determinados momentos un aumento considerable del número de llamadas, con la consiguiente saturación de las líneas. Actualmente, se encuentra en fase de presentación de ofertas un nuevo expediente en el que se contemplan niveles de calidad y penalizaciones más exigentes así como planes de contingencia específicos para asegurar la calidad y disponibilidad del servicio en todo momento.

En lo que respecta a **servicios comerciales** el ligero aumento de las quejas recibidas (un 9,3 % respecto al 2008) es debido principalmente a la categoría máquinas expendedoras y daños a vehículos.

**Reclamaciones de handling:**

Para las quejas sobre los servicios de facturación y entrega de equipajes y las operaciones de embarque y





## Nuestros Clientes

desembarque de pasajeros, el cliente debe dirigirse a las oficinas del operador handling en el aeropuerto y solicitar las hojas de reclamaciones.

Así, **las reclamaciones de handling** han aumentado en 2009 (43,8 % en relación al 2008) debido sobre todo a las categorías "trato del personal de handling" y "trámites aeroportuarios/documentación", siendo su

incremento consecuencia de los cambios que han introducido las compañías aéreas en la facturación y el embarque. Hay que señalar sin embargo, que Aena no tiene capacidad de actuación en los acuerdos privados entre las compañías aéreas y los agentes handling. Por esta razón, se informa periódicamente a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea de las quejas recibidas a este respecto.

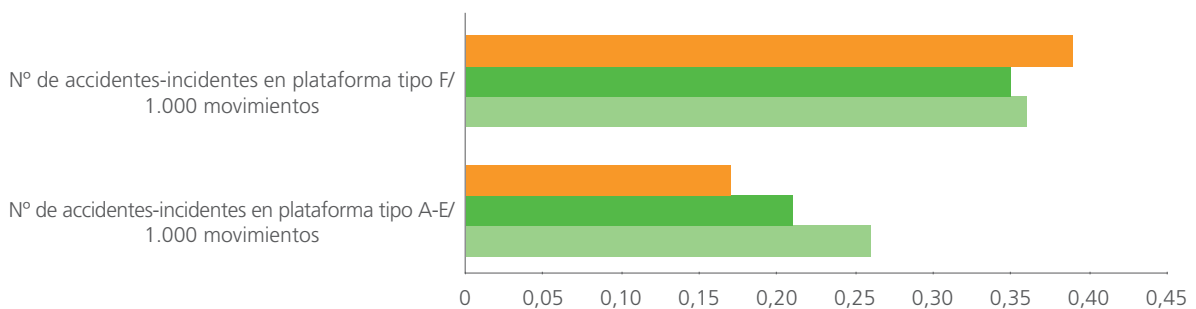
## SEGURIDAD

Aena, como proveedor civil de Servicios de Navegación Aérea (ANSP) en España, es responsable de la gestión segura, ordenada, fluida y eficiente del tránsito aéreo. En coherencia con esta responsabilidad, la Dirección de Navegación Aérea ha adquirido un compromiso máximo con la seguridad, expresado explícitamente a través de su Política de Seguridad. Los accidentes - incidentes que se producen en los aeropuertos son una de las causas principales que contribuye a la pérdida de regularidad en los vuelos.

En el lado aire de los aeropuertos, es en la plataforma de estacionamiento de aeronaves donde se llevan a cabo gran número de actividades complejas como son repostaje, movimiento de vehículos, personas y aeronaves, actividades de mantenimiento y otras funciones operacionales que tienen una importancia vital para la seguridad de la aeronave durante el vuelo subsiguiente. Debido a ello, en el ámbito internacional, se emplea



un método para determinar específicamente el nivel de seguridad en plataforma, para lo cual se calcula el Índice de Incidentes ACI (Airports Council Internacional). Dicho índice se define como el número de incidentes/accidentes en plataforma por cada 1.000 operaciones.



	Nº de accidentes-incidentes en plataforma tipo A-E/1.000 movimientos	Nº de accidentes-incidentes en plataforma tipo F/1.000 movimientos
2009	0,17	0,39
2008	0,21	0,35
2007	0,26	0,36



Siguiendo las recomendaciones de ACI, los incidentes en plataforma se clasifican en seis categorías: A y B (se refieren a incidentes que causan daños a aeronaves), C, D y E (relativas a incidentes que causan daños a vehículos o instalaciones aeroportuarias) y F (para fugas y derrames). Tal y como se aprecia en los gráficos adjuntos, el índice referente a accidentes-incidentes tipo F ha aumentado en 2009, mientras que el correspondiente a accidentes-incidentes tipo A-E ha disminuido significativamente pasando de 0,21 a 0,17.

Aena, y en este sentido el Plan General de Seguridad, desarrolla todos los aspectos de la seguridad en sus instalaciones, actividades y servicios abordando la mejora de la seguridad integral en sus tres facetas:

- Seguridad Operacional y de Autoprotección (Safety)
- Protección de Personas y Bienes (Security)
- Prevención de Riesgos Laborales (Ver capítulo *Nuestros Empleados*)

En lo referente a la **Seguridad Operacional y de Autoprotección (Safety)**, cabe resaltar, que dentro del proceso de Certificación de Aeropuertos, a lo largo del 2009 se ha continuado con la definición e implantación en cada aeropuerto del Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SGSO). Este sistema se ocupa de las actividades que permiten el funcionamiento aeronáutico del aeropuerto y consiste en un sistema específico para cada centro que define la estructura, responsabilidades y procedimientos que se aplican en materia de seguridad operacional. Dicha tarea finalizará en 2010, de forma que todos los aeropuertos, grandes y medianos, dispondrán a finales de ese año de un SGSO definido o implantado.

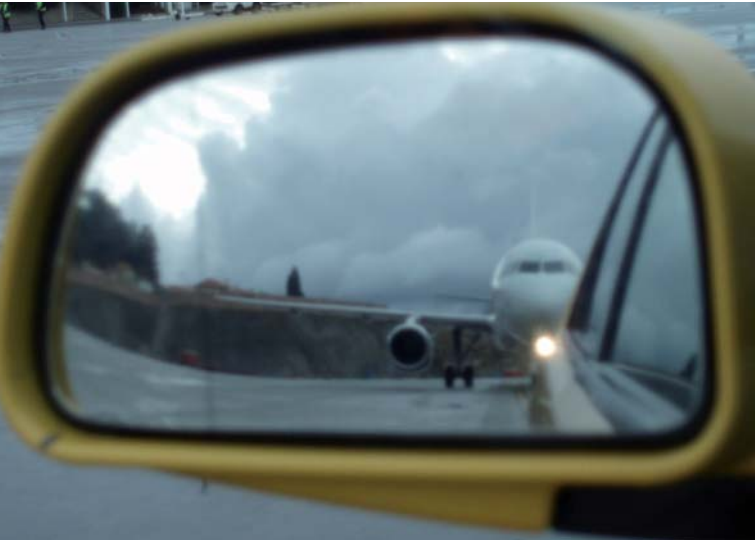


Adicionalmente, se han realizado importantes avances en el área de seguridad operacional en materia de formación habiéndose impartido el curso *on-line* CBT (*Computer Based Training*) de seguridad operacional a 1.212 alumnos. Diversos manuales están siendo creados o actualizados en este sentido: elaboración del borrador del documento sobre "best practices" en la difusión de información de seguridad, revisión del "Manual de Actuación en caso de Emergencia" y elaboración del borrador del "Protocolo de actuación de NA en caso de accidente o incidente grave".

Asimismo, para la mejora de los mecanismos de divulgación de la seguridad operacional, cabe destacar la publicación de la nueva revista: "+Seguridad en Navegación Aérea" la cual tuvo dos ediciones durante el 2009 así como el desarrollo de una página dedicada a la Seguridad Operacional en Internav (el portal web interno de Navegación Aérea).

### I ENCUENTRO DE SEGURIDAD OPERACIONAL AEROPORTUARIA

"La seguridad Operacional Aeroportuaria" ha sido el tema estrella del I encuentro del sector aeronáutico, organizado en Madrid el pasado día 23 de septiembre por Unidad Editorial. El presidente de Aena, Juan Ignacio Lema, intervino con una conferencia sobre la nueva adecuación en materia de seguridad aeroportuaria en los aeropuertos españoles. En ella afirmó que Aena invertirá 232 millones de euros hasta 2013 para la adaptación de algunos aeropuertos a los nuevos requerimientos de seguridad operacional recogidos en el Real Decreto 862/2009, de 14 de mayo. En él se recogen las normas técnicas de diseño y operación de aeródromos de uso público y se regula la certificación de los aeropuertos competencia del Estado. "La seguridad operacional, en la que desde 2004 hemos invertido 200 millones de euros, ha sido siempre la preocupación principal de Aena y, por ello, hemos presentado a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) una propuesta de plan de actuaciones con vistas a completar la certificación en el año 2013", señaló. El proceso de certificación, según explicó, comenzará este año con el aeropuerto de Ibiza y continuará en 2010 con los de Madrid-Barajas y Barcelona-El Prat.



En lo que a investigación y gestión de incidencias de Seguridad Operacional se refiere, ha habido un incremento total de las notificaciones, siendo en su mayoría notificaciones internas. El proceso de análisis y mitigación de riesgos está prácticamente consolidado habiéndose generado las documentaciones/plantillas oportunas para agilizarlo y habiéndose establecido nuevos mecanismos de coordinación.

En lo referente a la **Protección de Personas y Bienes (Security)**, es destacable por su importancia y repercusión en los aeropuertos, el incremento en el control de la seguridad a través de las distintas auditorías tanto de la Comisión Europea como de la Dirección General de Aviación Civil (DGAC) y de Aena, todo ello como consecuencia directa de la aplicación de la normativa europea y de los mayores niveles de exigencia interna. Las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (Policía Nacional, Guardia Civil, Policía Autonómica, Policía Municipal...) y los vigilantes de seguridad privada velan por

la seguridad de los pasajeros en los aeropuertos españoles. Así, todos los pasajeros que acceden a las zonas de embarque han de pasar un control de seguridad, atravesando un arco detector de metales y pasando su equipaje de mano y el resto de los objetos que lleven consigo por un equipo de inspección de rayos-X.

Además, y en cumplimiento con la normativa de la Unión Europea, en los aeropuertos de Aena se aplican medidas que, sin afectar a la calidad de servicio que prestan los aeropuertos, refuerzan sustancialmente la seguridad de los pasajeros y las operaciones. Entre dichas medidas, de obligado cumplimiento por parte de todos los Estados miembros de la UE, destacan la inspección del 100% de los equipajes facturados y las inspecciones manuales aleatorias de pasajeros y equipajes de mano.

Así, el Reglamento (CE) 820/2008 de la Comisión Europea de 8 de agosto, por el que se establecen las medidas para la aplicación de las normas básicas comunes para la seguridad aérea, define los artículos prohibidos, separándolos en aquellos que los pasajeros no pueden introducir en las zonas restringidas de seguridad de los aeropuertos ni en la cabina de las aeronaves y, por otro los artículos que los pasajeros no pueden transportar en el equipaje destinado a la bodega de la aeronave.

Por otra parte, durante el 2009, en Aena se han realizado verificaciones de Seguridad programadas en 24 aeropuertos así como verificaciones parciales no programadas en otros aeropuertos en los que demandan la presencia de la Dirección de Seguridad Aeroportuaria, como consecuencia de la necesidad de mejora operativa, implantación de procedimientos, realización de ensayos, implantación de acciones correctoras

### **NUEVO SISTEMA DE COMUNICACIONES PARA MEJORAR LA SEGURIDAD EN LOS VUELOS TRANSATLÁNTICOS**

Aena ha puesto en funcionamiento en el Centro de Control de Canarias un sistema de vigilancia y transmisión de datos para el tráfico aéreo que sobrevuela el Atlántico Sur denominado ADS-C / CPDLC (Vigilancia Dependiente Automática / Comunicación Automática de Datos entre piloto-controlador). Este sistema convierte a España, junto a Brasil, en el primer país del corredor Europa-Sudamérica que aplica esta nueva tecnología. El equipo de a bordo de la aeronave transmite al controlador automáticamente los parámetros esenciales del vuelo y cuando se producen cambios de nivel de vuelo, desvío de la ruta prevista, etc. Toda la información se envía a través de un enlace de datos por satélite a una estación de control terrestre y se presenta de forma visual en la pantalla del controlador, lo que incrementa la seguridad de las operaciones, ya que se reciben las posiciones reales de los aviones.



y optimización de los recursos empleados para la realización del servicio de seguridad en los Aeropuertos.

También hay que destacar la incorporación progresiva, desde las pruebas iniciales hasta su implantación en algunos aeropuertos, de nuevo equipamiento que ha permitido la mejora en el procedimiento de inspección de pasajeros, agilizando el paso de los mismos por los filtros, cumpliendo la normativa vigente. Un ejemplo de este nuevo equipamiento es el equipamiento de última generación instalado para la inspección de pasajeros, empleados y equipaje de mano como de equipaje de bodega en el nuevo Terminal T1 del Aeropuerto de Barcelona. Adicionalmente y siguiendo con esta línea, destacar la instalación durante 2009 del equipamiento del nuevo Terminal T3 del Aeropuerto de Málaga, tanto en filtros de pasajeros y empleados,

como en el Sistema de Tratamiento e Inspección de Equipaje de Bodega (13 nuevas máquinas de detección de explosivos -EDS-, 2 máquinas tomográficas y 5 de rayos X).

Al margen de estas adquisiciones, Aena ha continuado con la renovación de equipos en los distintos Aeropuertos de la red y la cobertura de nuevas necesidades. Así, siguiendo con la incorporación progresiva de nuevo equipamiento, se ha continuado con la instalación de arcos detectores de metales en calzado, realizándose en 2009 la instalación en los Aeropuertos de Madrid-Barajas y Barcelona, que se unen a los ya instalados en el Aeropuerto de Palma de Mallorca, y licitando la instalación para el resto de Aeropuertos de la red, lo que está permitiendo la mejora en el procedimiento de inspección de pasajeros.

#### V JORNADAS DE EMERGENCIAS AEROPORTUARIAS

El Servicio de Extinción de Incendios del aeropuerto riojano ejerció de anfitrión en julio de la V edición de las Jornadas de Emergencias Aeroportuarias, que reunieron en las instalaciones del aeropuerto de Logroño-Agoncillo a bomberos de Aena, personal de la Base de Helicópteros del Ejército contigua al aeropuerto y miembros de la Base de Medios Aéreos contra incendios forestales. El objetivo es coordinar el trabajo del personal del aeropuerto y los servicios de emergencias. Para ello, los cursos impartidos por los bomberos de Aena inciden en conceptos básicos de rescates. Además, se repasan protocolos de actuación ante accidentes y se informa a todo el colectivo de emergencias de cómo y dónde actuar dentro del recinto aeroportuario, especialmente en zonas que por razones de seguridad están acotadas.

A estas jornadas, clásicas ya entre el personal de emergencias, se han sumado médicos, enfermeras y conductores de ambulancias del Servicio Riojano de Salud (Seris), así como bomberos de la comunidad autónoma de La Rioja (CEIS).

## PROVEEDORES

### La contratación en Aena

La contratación que implica gasto se rige en Aena por la Ley 31/2007, que desarrolla los procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales, con los límites económicos objetivos y subjetivos que establece la indicada Ley. En el supuesto de expedientes excluidos de la referida Ley, resulta de aplicación la normativa interna de

Aena, en especial su Norma General de Contratación y disposiciones de desarrollo.

Aún cuando la mayoría de los contratos que adjudica Aena tienen carácter privado, en todos los casos se aplican los principios generales de la contratación administrativa que se definen en ambas normas, es decir,



### Aspecto clave:

- Del importe adjudicado por Aena durante 2009, el 98,45% corresponde a empresas nacionales, recayendo, por tanto, en proveedores locales.





## Nuestros Clientes

los de no discriminación, concurrencia, proporcionalidad, igualdad de trato, publicidad y transparencia.

Los pliegos de cláusulas administrativas particulares que regulan la contratación de cada uno de los expedientes están redactados desde la perspectiva de dar cumplimiento a todos y cada uno de los principios indicados y, además, incluyen prescripciones que potencian y amparan aspectos tales como: la igualdad de la mujer, la integración de trabajadores con minusvalía, y la seguridad y salud de los trabajadores, de acuerdo con la legislación vigente en cada momento.

A tal objeto, en dichos pliegos integrantes del contrato, se establecen mecanismos que aseguren su efectivo cumplimiento, tales como la exigencia de requisitos concretos a los licitadores interesados, no pudiendo resultar adjudicatarias las empresas que no los reúnan, o la fijación de sistemas de control durante la ejecución del expediente, incluyendo las sanciones correspondientes, que pueden llegar a la resolución del contrato en los casos más graves.

Señalar que del importe adjudicado por Aena durante 2009, únicamente el 1,55% corresponde a empresas extranjeras, recayendo, por tanto, la mayor parte del importe en empresas locales.

### MEDIDAS PARA PROMOVER LA DIVERSIDAD ENTRE LOS PROVEEDORES DE LA COMPAÑÍA

Este aspecto se plasma en los procedimientos de contratación empleados por Aena que, en un elevado porcentaje, son abiertos, de manera que cualquier licitador interesado puede presentar oferta. En los supuestos de procedimientos restringidos y negociados, la diversidad se garantiza mediante mecanismos de publicidad en, al menos, la página web de Aena. Ello produce el efecto práctico de que, en casi todos estos supuestos, también pueden presentar oferta todos los licitadores interesados. También se exige en otros casos un número mínimo de ofertas de manera que los supuestos en los que se limita o restringe la concurrencia son muy escasos. Adicionalmente, en todos los casos no está permitido incluir en los requisitos de contratación exigencias que puedan excluir a algunos licitadores que estuvieran interesados, fijándose criterios objetivos de adjudicación que garantizan la igualdad en esta fase del procedimiento.

2009			
Indicador	TOTAL AENA	Proveedores Nacionales	%
Importe Adjudicado (M€)*	1.480	1.457	98,45%
Expedientes Adjudicados	1.928	1.918	99,48%
Nº. empresas	809	798	98,64%

\* Importe en millones de Euros sin impuestos

### Requisitos exigidos a los proveedores

Los contratos con proveedores establecen también un régimen de incumplimientos y sanciones, considerando como incumplimiento contractual, la no observación de las prescripciones contenidas en los Pliegos de Cláusulas y normativa.

**Integración de criterios medioambientales o sociales en los procesos de compras:** Se incluyen en los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares, integrantes de los contratos, las correspondientes prescripciones en cuanto a condiciones de ejecución de carácter social y medioambiental.

*Los contratos establecen prescripciones de carácter social como la exigencia de que el personal laboral fijo que se emplee en la ejecución del contrato sea, al menos, del 40% del total; que el personal femenino supere en diez puntos porcentuales la media nacional del sector y que el número de trabajadores discapacitados no sea inferior al 2%*

Así las cláusulas contractuales contienen exigencias tales como la presentación por el adjudicatario de un plan de vigilancia ambiental. Asimismo, se definen con precisión las actuaciones que debe llevar a cabo en cuanto a residuos, acopio de materiales y vehículos, maquinaria o equipos de cualquier naturaleza que utilice en la ejecución del contrato. También se definen las actuaciones con respecto a emisiones, vertidos, materiales etc, debiendo elaborar un estudio que acredite la efectividad de las medidas adoptadas.

**Exigencia a los proveedores de respeto a los derechos humanos y laborales.** Los contratos establecen una serie de prescripciones de carácter social tales como la exigencia de que el personal laboral fijo que se



emplee en la ejecución del contrato sea, al menos, del 40 % del total; que el personal femenino supere en diez puntos porcentuales la media nacional del sector; que el número de trabajadores minusválidos no sea inferior al 2 %, siempre que lo permita la disponibilidad del mercado laboral, además de un extenso control sobre la seguridad y salud en la ejecución de los trabajos. Estos aspectos reseñados son también expuestos a los subcontratistas, cuyo control será llevado a cabo por el contratista principal, en tanto Aena vigila el cumplimiento de estas obligaciones durante la ejecución del contrato y mediante un control final.

**Datos de Seguridad e Higiene de proveedores y contratistas:** Con independencia de las normas de seguridad y salud exigidas en la ejecución del contrato, en las ofertas se solicita que el licitador interesado incluya otra documentación como: Certificado de auditoría de su servicio de prevención y de los Subcontratistas

propuestos, organización de la prevención y seguridad en la obra, análisis de las posibles situaciones de emergencia y certificado de haber revisado el Estudio de Seguridad y Salud de Proyecto,

**Exigencias/Incentivos a proveedores para el fomento de la I+D+i en sus productos:** Se exige también a los licitadores que incluyan en su oferta las tecnologías que propongan para la ejecución del contrato, en cuanto a prestaciones de equipos, ventajas aportadas y grado de compatibilidad con los previamente instalados, valorándose sólo las tecnologías de aplicación directa al mismo, en el marco de proyectos de I+D+i que supongan una mejora de la calidad y valor técnico de su objeto.

*Aena controla y evalúa la actuación de los proveedores en materia ambiental y/o social*

**Exigencia a los proveedores de respeto al medio ambiente:** Se exige a los adjudicatarios de los expedientes que den cumplimiento a la normativa relativa a medio ambiente, estando obligados a nombrar una persona como interlocutor con Aena de este aspecto del contrato. Asimismo, en la oferta se solicita la inclusión de un Certificado de Calidad Ambiental, ISO 14000 o similar. Adicionalmente, se exige que el licitador establezca un equipo organizado y dedicado al control medioambiental del contrato, las medidas específicas que va a adoptar, la metodología de control y supervisión medioambiental, el plan de vigilancia, etc.

Acuerdos contractuales con los proveedores sobre su responsabilidad: Las prescripciones establecidas contienen sanciones por incumplimiento, pudiendo llegar a la resolución de los contratos en los casos más graves.

### CONTROL DE EMPRESAS

El Aeropuerto de Palma de Mallorca realiza controles ambientales a las empresas ubicadas en el recinto aeroportuario, pudiendo ser con una periodicidad trimestral, semestral o anual, dependiendo del tipo de actividad de la empresa y de los aspectos que generan mayor impacto ambiental, como pueden ser obras, suministro de combustible, handling, talleres, almacenes, hangares, restauración, entre otros. Si se detecta una no conformidad, las visitas se hacen cada dos meses.

Durante el año 2009 se han inspeccionado a 153 empresas, realizando un total de 321 visitas de seguimiento. Cabe señalar que durante este año se ha creado una nueva aplicación para el control ambiental de empresas, lo que permitirá realizar una mejor gestión de los seguimientos llevados a cabo.