



4

Servicios de alta calidad para nuestros clientes

En su camino hacia la excelencia empresarial, Aena y Aena Aeropuertos han implantado diferentes sistemas de gestión, tanto estratégicos como de apoyo, que garantizan en cada momento un modelo de gestión que evoluciona permanentemente bajo el concepto de la mejora continua y la adaptación a las necesidades y expectativas de sus grupos de interés.

Servicios de alta calidad para nuestros clientes

- El camino hacia la excelencia empresarial
- El compromiso con el cliente
 - > La calidad como respuesta a los niveles y expectativas actuales de los grupos de interés: el perfil de los clientes de los aeropuertos de la red
- Reclamaciones, quejas y sugerencias
 - > Aena Aeropuertos
 - > Navegación Aérea
- La comunicación como eje de las relaciones con los clientes/pasajeros
 - > Los derechos de los pasajeros
 - > INFOVUELOS: La información de vuelos en tiempo real
- Servicios comerciales y de restauración en los aeropuertos
 - > Aena Aeropuertos renueva su oferta de restauración
- El servicio de asistencia a PMR
- Seguridad física y operacional: ejes estratégicos de nuestra responsabilidad pública

El camino hacia la excelencia empresarial

La calidad en la gestión de Aena y Aena Aeropuertos va más allá del simple concepto de implantación de un sistema de gestión o la obtención de una certificación concreta. Para Aena, la "Calidad", con mayúsculas, constituye el motor de la mejora continua

en la búsqueda de la máxima eficiencia, y que garantiza tanto la gestión diaria como la correcta marcha de la organización, de acuerdo con las necesidades y los resultados esperados por sus clientes y usuarios.

Cientes

Subgrupos:

- Pasajeros
- Operadores aéreos
- Público en general
- Empleados que ejercen su labor en los recintos aeroportuarios
- Otros...

Mecanismos de Relación

- Reuniones
- Comités
- Encuestas
- Buzones
- Correspondencia
- Formularios
- Encuestas periódicas de calidad percibida por pasajeros y acompañantes, Compañías aéreas
- Encuestas periódicas internas sobre la calidad del servicio prestado
- Servicio WAP y PDA de Información de vuelos
- Servicio telefónico y presencial de Información de Atención al Cliente
- Otros...

Expectativas:

- Calidad/Precio
- Excelencia
- Servicio
- Seguridad
- Puntualidad
- Usabilidad
- Accesibilidad
- Capacidad
- Otras...

En el ámbito de la Excelencia en Gestión, el esfuerzo de Aena se materializa a través de diversos instrumentos, herramientas y marcos de referencia:

- La publicación de **Cartas de Servicios** para las actividades principales del Grupo Aena en las que se comprometen públicamente los niveles de servicio a prestar (servicios aeroportuarios a pasajeros y acompañantes y a compañías aéreas de Aena Aeropuertos y servicios de Navegación Aérea de la Dirección de Navegación Aérea).
- La **medida de la satisfacción de los grupos de interés** de Aena y Aena Aeropuertos: se realizan diversos estudios de satisfacción y de caracterización de los grupos de interés de la organización (encuestas AEQual a pasajeros, acompañantes y compañías aéreas en el ámbito de Aena Aeropuertos). En el ámbito de la Navegación Aérea, la Oficina Virtual de Atención al Cliente (OVACNA) se constituyó como mecanismo de contacto con compañías aéreas, pilotos y todos los colectivos relacionados con las actividades del tránsito aéreo que interactúan con Aena.
- Para la **adecuación de los servicios aeroportuarios al perfil de los clientes**, Aena Aeropuertos se apoya en las encuestas EMMA para caracterizar la tipología de clientes y usuarios de aeropuertos más habituales. En el ámbito de la Dirección de Navegación Aérea, la celebración del Foro de Cooperación con Clientes constituye el punto de encuentro donde se intercambian opiniones y se recogen periódicamente necesidades, prioridades y expectativas.
- El Grupo Aena cuenta con diferentes **sistemas de gestión** implantados desde hace varios años en la gran mayoría de sus unidades y servicios: calidad, ambiental, EMAS, eficiencia energética, prevención de riesgos laborales, seguridad operacional y seguridad física, etc.
- **Implantación progresiva en Aena del Modelo EFQM de Excelencia**: las autoevaluaciones EFQM se utilizan para diagnosticar la calidad en la gestión de los aeropuertos y unidades de gestión. Facilitan la identificación de puntos fuertes a compartir con otras unidades y de áreas de mejora que contribuyan a acelerar la mejora en su gestión. Desde la aprobación del primer Plan de Calidad (2004-2008) hasta finales de 2011, en los aeropuertos de la red de Aena Aeropuertos se han realizado un total de 48 autoevaluaciones.

El compromiso con el cliente

Para garantizar los niveles de calidad de los servicios ofrecidos, Aena Aeropuertos dispone de sendas Cartas de Servicios a pasajeros y compañías aéreas y la Dirección de Navegación Aérea de su propia Carta de Servicios, siguiendo los requisitos de la normativa vigente para su aprobación y publicación. La última versión de todas las cartas de servicio ha sido aprobada en 2010 por resolución del Subsecretario de Fomento el 22 de julio y publicadas en el BOE el 31 de diciembre de 2010.

En el ámbito de aeropuertos, las Cartas de Servicios a pasajeros y a compañías aéreas detallan los servicios ofrecidos en los aeropuertos de la red, los compromisos adquiridos por Aena/Aena Aeropuertos y sus indicadores de calidad, o las diferentes formas de participación en la mejora de los servicios ofertados mediante la presentación de reclamaciones, quejas y sugerencias.

A través de su Carta de Servicios (en proceso de actualización), Navegación Aérea identifica sus servicios y expone los compromisos de calidad adquiridos junto con sus indicadores. Del mismo modo, la carta informa sobre cómo presentar reclamaciones, quejas y sugerencias, considerando la participación de sus clientes como uno de los mecanismos clave que contribuyen a mejorar las prestaciones que se facilitan a sus distintos clientes y grupos de interés.

➔ *Acceder a las Cartas de Servicios:* www.aena.es



La calidad como respuesta a los niveles y expectativas actuales de los grupos de interés: el perfil de los clientes de los aeropuertos de la red

Las diferentes unidades organizativas mantienen vigente su compromiso con la calidad a través de los sistemas de gestión de la calidad, basados en los criterios de la norma UNE-EN ISO 9001:2008 sobre los que están certificadas las siguientes unidades de Aena y Aena Aeropuertos:

- 42 aeropuertos y 1 helipuerto
- Unidades corporativas
- Servicios Centrales de la Dirección de Navegación Aérea y sus 5 Direcciones Regionales dentro del Sistema Integrado de Gestión (Calidad, Ambiental y Seguridad Física y Operacional).

Aena dispone de diversas herramientas que aportan datos objetivos para la toma de las mejores decisiones. El Sistema de Información EMMA, las Encuestas de Calidad del Servicio (AEQual), el Foro de Clientes de Navegación Área y las reuniones periódicas con los diferentes actores del sistema aeroportuario y de navegación aérea, así como las herramientas para la gestión de reclamaciones, quejas y sugerencias, son algunos ejemplos de cómo Aena trabaja para conocer la realidad cambiante y la percepción, preferencias y grado de satisfacción de sus clientes.

EL SISTEMA DE INFORMACIÓN EMMA

Permite conocer, mediante encuestas periódicas, las características y perfil de los pasajeros y sus preferencias de viaje. Estas encuestas se realizan en oleadas periódicas que

La gran mayoría de los aeropuertos y todos los servicios y centros de Navegación Aérea cuentan con certificaciones ISO en sus sistemas de gestión de la calidad y ambiental

aportan información relevante sobre los pasajeros: edad, sexo, motivo del viaje, rutas, frecuencia del viaje, lugar de residencia,

características socioeconómicas (nivel de estudios, situación laboral o su relación profesional), etc.

DATOS RELEVANTES:

- 50 informes de los aeropuertos estudiados y del conjunto de Aena Aeropuertos, sobre características y evolución de los pasajeros, análisis de facturación de equipajes y tiempos de antelación, área de influencia y modos de acceso, compañías aéreas, área comercial (restauración, tiendas y aparcamientos), mercados potenciales y desarrollo de rutas, impacto del tren de alta velocidad.

- 66 peticiones de actuaciones a medida para los distintos aeropuertos y unidades de Aena y empresas externas concesionarias en aeropuertos, universidades y otros organismos oficiales.
- Colaboraciones con diferentes organismos y entidades oficiales (para Planes Directores, Planes de Negocio, Planes de Marketing Aeroportuario y Comerciales, Estudio de la Accesibilidad e Intermodalidad, Estudios de Capacidad/Demanda, etc.).

Toda esta información orienta a Aena a la hora de dar una respuesta más adecuada a los retos que se le plantean, gracias al grado de conocimiento que se tiene de nuestros principales clientes y usuarios en base a la caracterización de las diferentes tipologías de clientes obtenida en los trabajos de campo que se realizan en los aeropuertos.

Por otro lado, la información EMMA tiene un papel muy importante en la mejora, adaptabilidad y puesta en marcha de nuevos servicios de transporte público al aeropuerto, que permitan mejorar los servicios prestados al pasajero, disminuir la contaminación en el entorno aeroportuario y descongestionar los accesos por carretera.

ENCUESTAS DE CALIDAD: AENA AEROPUERTOS

El reto más importante de Aena Aeropuertos en 2011 ha sido el desarrollo del nuevo modelo de gestión del sistema aeroportuario, en cumplimiento de lo dispuesto en el Real Decreto-ley 13/2010, de 3 de diciembre, que constituye el nuevo marco legal para la modernización del sistema aeroportuario español.

Actualmente, los objetivos marcados en el eje estratégico de Calidad y Medio Ambiente de los Planes Operativos y Planes Plurianuales van en una misma dirección: conseguir, mediante un sistema integrado de gestión, la mejora de la eficacia, los resultados económicos, el logro de la satisfacción de las necesidades

y expectativas de nuestros clientes y de la sociedad en general, desarrollándose de manera sostenible y minimizando el impacto ambiental.

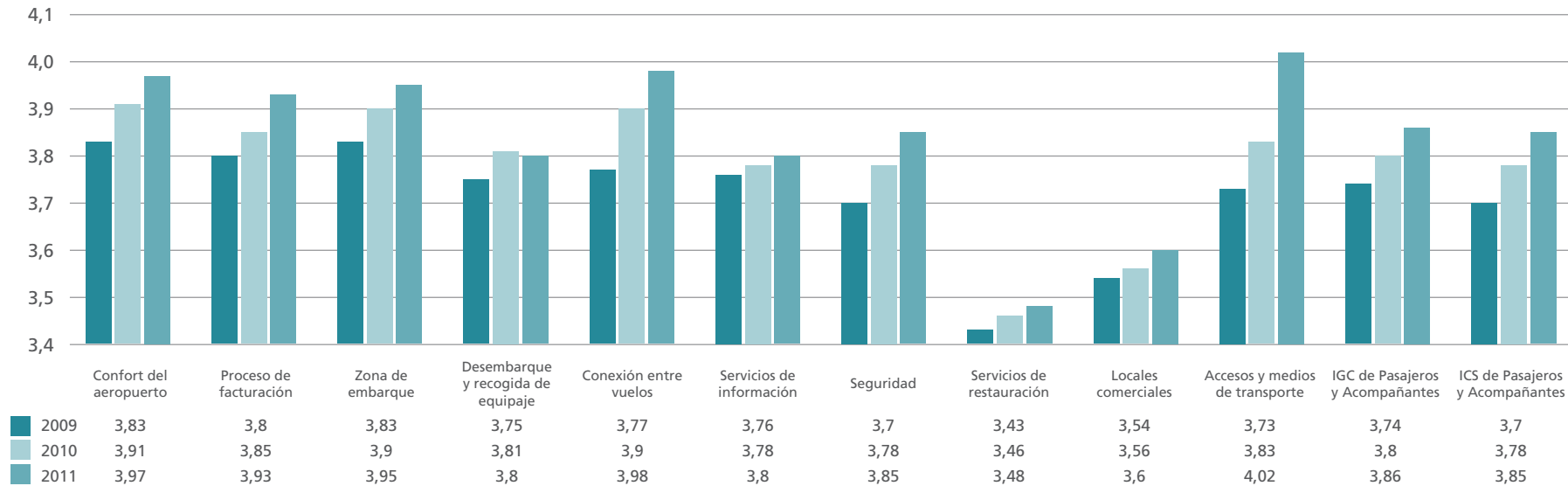
Aena analiza trimestralmente los niveles de calidad percibida en su red de aeropuertos a través del Programa de encuestas Ae-Qual.

Como en años precedentes, los niveles de calidad percibida por los pasajeros, acompañantes y compañías aéreas en 2011 han sido superiores a los niveles obtenidos en ejercicios anteriores. Tanto el IGC (Índice General de Calidad) como el ICS (Índice de Calidad de Seguridad) se han visto incrementados en este último ejercicio. Del mismo modo, la valoración de las áreas de servicios relativos a las compañías aéreas aumenta su valoración.

ÍNDICES DE CALIDAD (IC)	Valoración (escala de 1 a 5)		
	AÑO 2009	AÑO 2010	AÑO 2011
IGC de Pasajeros y Acompañantes	3,74	3,8	3,86
ICS (seguridad) de Pasajeros y Acompañantes	3,7	3,78	3,85
IGC Aviación Comercial	3,43	3,42	3,51
IGC Aviación General	2,95	3,15	2,93
IGC Compañías Aéreas	3,40	3,41	3,49

ICS: Índice de Calidad de Seguridad / IGC: Índice General de Calidad

ÍNDICE DE CALIDAD ACOMPAÑANTES Y PASAJEROS



COMPAÑÍAS AÉREAS (Áreas de servicio)	Valoración (escala de 1 a 5)		
	AÑO 2009	AÑO 2010	AÑO 2011
Instalaciones	3,36	3,33	3,39
Área de movimientos	3,33	3,33	3,43
Política Medioambiental	3,34	3,35	3,69
Mantenimiento y servicios informáticos	3,45	3,35	3,53
Asistencia a los pasajeros y equipajes	3,48	3,41	3,42
Asistencia de Operaciones en pista	3,53	3,66	3,71
Combustible	3,67	3,7	3,68

ENCUESTAS DE CALIDAD: NAVEGACIÓN AÉREA

Aena mantiene abiertas las vías de comunicación con sus clientes de los servicios de navegación aérea, para conocer su percepción respecto al servicio prestado facilitándoles diferentes canales para formular sus consultas, sugerencias, quejas y reclamaciones.

La consulta formal a los clientes de los servicios de tránsito aéreo se materializa en el Foro de Clientes de Navegación Aérea que se celebra anualmente.

Como vía de comunicación complementaria, Aena dispone de una Oficina Virtual de Atención al Cliente (OVACNA), para facilitar la comunicación a través de la web de Aena con los Servicios de Navegación Aérea. Esta herramienta facilita, entre otros aspectos, clasificar las consultas, quejas, reclamaciones y sugerencias para facilitar su envío al departamento más adecuado dentro de Aena. Como *outputs* podemos identificar los siguientes:

- Proporcionar información de retorno (es decir, posibilidad de hacer un seguimiento vía mail del estado de la solicitud).
- Enviar al cliente respuesta a su comunicación tan pronto como se disponga de aquélla.

En la reunión anual ordinaria del Foro de Clientes de Navegación Aérea, correspondiente a las actuaciones del ejercicio 2011, a la que asistieron representantes de las principales compañías aéreas y asociaciones del sector, los principales temas tratados fueron los siguientes:

- Resultados de las prestaciones del Sistema de Navegación Aérea en 2011: indicadores de seguimiento.
- Presentación de los resultados de la encuesta de calidad percibida 2011.
- Seguimiento del Plan de Actuaciones de Navegación Aérea.

Principales mecanismos de comunicación con los clientes de navegación aérea:

- Foro de Cooperación con Clientes de Navegación Aérea.
- Oficina Virtual de Atención al cliente de Navegación Aérea (OVACNA).
- Formularios de reclamaciones existentes en todos los Aeropuertos y centros de Aena.
- Sede Electrónica de Aena y direcciones de correo electrónico: ovacna@aena.es
- A través de Eurocontrol y Unidades de Aeropuertos en el caso de reclamaciones de facturación.

Las encuestas de calidad percibida contribuyen a que las expectativas de los clientes de Navegación Aérea sean incorporadas en la gestión de la organización, entre otras vías a través del Plan de Actuaciones de Navegación Aérea, conformándose una serie de objetivos tendentes a dar respuesta a esas necesidades de los grupos de interés.

La encuesta de calidad percibida de los clientes de Navegación Aérea en 2011 produjo los siguientes resultados:

Servicio prestado	Valoración media
Sistemas e instalaciones de NA	60,81%
Gestión del Tránsito Aéreo	48,89%
Seguridad Operacional	56,33%
Información Aeronáutica	67,69%
Valoración global	58,35%

Reclamaciones, quejas y sugerencias

Aena Aeropuertos

Aena Aeropuertos, S.A. elabora un informe anual descriptivo, de carácter estadístico, de la frecuencia y evolución de las quejas y reclamaciones en los aeropuertos de la red, relativas a cada ejercicio.

	CATEGORÍAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES	2010	2011	% diferencia 2010/2011
	1.- Contrato de transporte	48.379	33.155	-31,5
	2.- Handling	4.250	3.478	-18,2
GESTIÓN AEROPORTUARIA	3.- Sistemas de información	1.592	1.170	-26,5
	4.- Instalaciones	765	701	-8,4
	5.- Servicios de seguridad	3.036	2.687	-11,5
	6.- Servicios complementarios	1.296	961	-25,8
	7.- Accesos	171	96	-43,9
	8.- Daños y robos	428	387	-9,6
	9.- Varios	428	526	22,9
	10.- Servicios comerciales y de restauración	919	900	-2,1
	11.- Aparcamientos	1.150	1.263	9,8
	Total QyR Gestión Aeroportuaria	9.785	8.691	-11,2
		12.- Otras entidades y organismos	905 ⁽¹⁾	922 ⁽²⁾
	13.- Otros	3.609	2.145	-40,6

⁽¹⁾ Por error, la Memoria RC 2010 incluyó como dato 10.085 en lugar de 905 (excluidas QyR derivadas de los incidentes de control de diciembre de 2010).

⁽²⁾ Se excluyen QyR derivadas de los incidentes de control de diciembre de 2010 recibidas en los meses de enero y febrero de 2011.



4

Memoria RC 2011

Servicios de alta calidad

Reclamaciones, quejas y sugerencias

Durante el año 2011 se han recibido un total de 59.075 quejas y reclamaciones, de las que únicamente un 14,7% (8.691) son imputables a Aena Aeropuertos. Las principales conclusiones que se pueden extraer son:

- En 2011 se recibieron una media de 42,8 quejas y reclamaciones por cada millón de pasajeros comerciales frente a las 51,1 que se recibieron en 2010.

Del total de entradas recibidas, se puede resumir indicando lo siguiente:

- En general, ha descendido notablemente el número de quejas y reclamaciones con respecto al ejercicio anterior.
- Únicamente 8.691 tienen que ver con la gestión aeroportuaria (competencia de Aena Aeropuertos).
- En 2011 se ha reducido el número de quejas y reclamaciones de gestión aeroportuaria en un 11,2% con respecto al año anterior.
- 33.155 entradas se engloban en la categoría “Contrato de transporte”, siendo atribuibles al servicio prestado por las compañías aéreas.

EVOLUCIÓN QUEJAS Y RECLAMACIONES (*)	2009	2010	2011
Totales	71.265	129.434	59.075
QR de gestión aeroportuaria	12.557	9.785	8.691

El tiempo medio de respuesta para las quejas (expresado en días) cumple ampliamente el compromiso fijado por Aena Aeropuertos para contestar a las relativas a “Gestión Aeroportuaria” (competencia de Aena) es de hasta 20 días hábiles, estando en 2011 en valores promedio de 2,5 días (mejorando el valor promedio de 2010- situado en 2,9 días; y de 2009- de 3,2 días).

Navegación Aérea

Tipología de las comunicaciones Navegación Aérea (2011)	
Tipo de Comunicación	%
Quejas	73,2
Consultas	18,9
Reclamaciones	1,25
Sugerencias	6,7

NOTA: Se excluyen las relativas al conflicto de controladores

En el año 2011 se han recibido 247 comunicaciones de nuestros clientes y públicos de interés, que constituyen un ligero descenso con respecto de a las 279 recibidas en 2010 (excluyendo las relacionadas con los incidentes de de control) habiéndose cerrado en un plazo medio de 20 días. En cuanto a su tipología, se trata principalmente de quejas y consultas.

La comunicación como eje de las relaciones con los clientes/pasajeros

Aena es consciente de la importancia de informar a sus grupos de interés de las noticias más relevantes y de la actualidad de la organización. Durante 2011 se han difundido a los medios de comunicación social un total de 736 notas de prensa. Todas estas notas se encuentran a disposición tanto en la web de Aena como en la de Aena Aeropuertos.

Además, los canales abiertos en Twitter, Facebook o Youtube, contribuyen directamente a reforzar la presencia exterior y las relaciones de Aena y Aena Aeropuertos, S.A. con sus diferentes grupos de interés. Estos canales de comunicación están dirigidos principalmente a usuarios, aerolíneas, medios *on-line* y medios internacionales reforzando la clara vocación de servicio de Aena y Aena Aeropuertos.

Desde junio de 2011 (con la creación efectiva de Aena Aeropuertos, S.A), hasta final de diciembre de 2011 se "colgaron" en Youtube 22 vídeos, se hicieron 126 *posts* en Facebook y se pusieron aproximadamente 2.000 *tuits* en Twitter.



Los derechos de los pasajeros

Los derechos del pasajero, desde que accede al aeropuerto hasta que llega a su destino, siguen siendo una prioridad para Aena Aeropuertos. La compañía mantiene su compromiso de garantía de los derechos de los pasajeros combinando los criterios marcados en el derecho comunitario (Reglamento CE nº 261/2004, que establece normas de compensación y asistencia para los pasajeros aéreos en ciertas situaciones), con una serie de compromisos voluntarios (contraídos de acuerdo con diferentes actores) que se desarrollan por asociaciones de compañías aéreas, de aeropuertos y de consumidores y usuarios. En este sentido, todos los aeropuertos de la red y la página web www.aena-aeropuertos.es ofrecen información sobre los derechos de los pasajeros en varios tipos de soporte.

Gracias a estas actividades de difusión de sus derechos, se ha conseguido que los pasajeros estén mejor informados y más satisfechos al conocer en detalle la existencia de esas garantías y saber a qué actores de la cadena de transporte dirigirse en cada caso.

Sus derechos como pasajero aéreo incluyen:

- el derecho a la información
- el derecho al reembolso o modificación de trayecto si su vuelo se cancela o se le deniega el embarque
- el derecho al reembolso si su vuelo se retrasa durante cinco horas o más
- el derecho a la asistencia y, en determinadas circunstancias, el derecho a la compensación en el caso de cancelación, gran retraso o embarque denegado
- el derecho a reclamar y a tener acceso a compensaciones
- el derecho a viajar en las mismas condiciones que otros ciudadanos si usted tiene una discapacidad o movilidad reducida

La legislación europea también estipula quién es responsable en caso de gran retraso, muerte, lesiones o incidencias con equipajes (pérdida, extravío...), para asegurar que usted siempre obtendrá aquello a lo que tenga derecho.

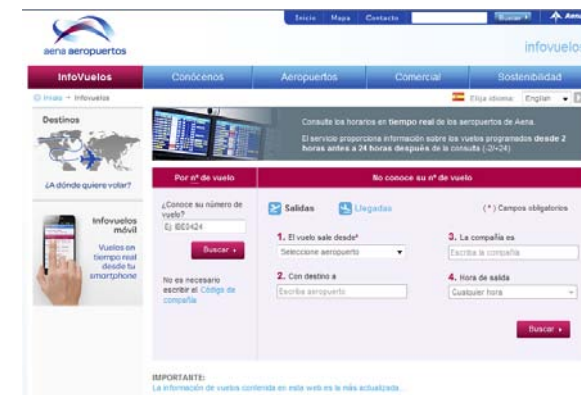
INFOVUELOS: La información de vuelos en tiempo real

Aena facilita en su web corporativa un servicio de información que permite consultar los horarios de vuelos en tiempo real en cualquiera de sus aeropuertos (Infovuelos). El servicio proporciona información sobre los vuelos programados desde 2 horas antes hasta 24 horas después de su realización.

Una vez localizado el vuelo a consultar, **Infovuelos** presenta la información detallada (fecha, hora, terminal, puerta, estado, etc.) y relacionada con éste (cartografía, climatología, operador, etc.), así como enlaces útiles.

Este servicio no sólo está disponible en la página web de Aena Aeropuertos: www.aena-aeropuertos.es sino que además se puede consultar en tiempo real a través del teléfono móvil, de un navegador WAP, o desde una PDA.

Por otra parte, la aplicación **¿a dónde quiere volar?**, facilita gráficamente información sobre las conexiones entre aeropuertos de Aena y otros aeropuertos internacionales entre sí.



Página de acceso a Infovuelos

Servicios comerciales y de restauración en los aeropuertos

La demanda de los usuarios y clientes de Aena Aeropuertos viene marcada tanto por el entorno como por las circunstancias personales y culturales de cada individuo.

En un entorno global de constante cambio, y tras haber realizado encuestas a los usuarios, Aena detectó que entre los factores claves para la satisfacción de sus expectativas se encontraban: sus costumbres culturales, la capacidad económica, el tiempo disponible y los hábitos de consumo. Como consecuencia, Aena Aeropuertos:

Amplía su actividad comercial al entorno de los aeropuertos:

La actividad comercial de Aena Aeropuertos, a través de una oferta atractiva (multi-tiendas, farmacias, restauración, etc.), está redundando en un servicio singular y sugestivo para los clientes distintos de nuestros pasajeros, muchos de los cuales residen o trabajan, en el entorno del aeropuerto. De esta forma, Aena Aeropuertos se aproxima también al entorno próximo de sus aeropuertos.

Contribuye a la protección del medio ambiente

Nuestros operadores comerciales están introduciendo paulatinamente, por ejemplo, bolsas biodegradables de fécula de patata, como es el caso de las tiendas de Aldeasa



Zona comercial del Aeropuerto de Barcelona

Ofrece descuentos a sus empleados

En los últimos años, se vienen realizando campañas de descuento a empleados del aeropuerto, cuya aceptación está siendo positiva, especialmente en épocas características del año, como la navideña.

Renueva su oferta de Restauración *(ver apartado siguiente)*

En la red de Aena Aeropuertos hay cerca de 100 concesiones con un total de 350 puntos de venta de restauración entre cafeterías, bocadillerías, hamburgueserías, bares de tapas, restaurantes, pizzerías, heladerías, sandwicherías, restaurantes étnicos, etc. Todos estos establecimientos suman aproximadamente más de 100.000 m² de área pública destinada a restauración, con una facturación superior a los 350 millones de euros. En 2011, la restauración en los aeropuertos representó aproximadamente el 13,11% de los ingresos comerciales de Aena Aeropuertos y reportó unos ingresos superiores a los 80 millones de euros.

Aena Aeropuertos renueva su oferta de restauración

La nueva oferta de restauración ha sido adaptada a la satisfacción de estas necesidades particulares de los clientes con un proceso de renovación en la imagen y oferta de la restauración aeroportuaria, que ha tenido a lo largo del año 2011 un desarrollo general en toda la red de Aena Aeropuertos, introduciendo:

- Menús específicos por razones de salud: en materia de servicios de restauración, exigimos contractualmente a nuestros concesionarios la garantía de ofrecer comidas especiales, en los casos en que así lo requieran los usuarios por razones de salud, como es el caso de menús para celíacos y para bebés.

ASPECTOS CLAVES

Entre los objetivos de la restauración en Aena, se encuentran:

- Contar con una restauración variada y de calidad teniendo especialmente en cuenta las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés
- Tener una oferta de restauración basada en la calidad a todos los niveles, a precios asequibles y dotando de valor añadido a las instalaciones aeroportuarias de restauración.

- Diversidad en restauración: estamos apostando de forma decidida por diversificar nuestra oferta de restauración, pudiendo disfrutarse ya de la oferta étnica disponible en el Aeropuerto de Barcelona, que da cobertura a diferentes gustos y culturas de nuestros pasajeros con oferta, por ejemplo, de comida oriental o tex-mex. Esta iniciativa será implantada gradualmente en aquellos aeropuertos donde se demande.

Estos cambios en la gestión, han generado:

- Unos servicios con un alto nivel de calidad para el amplio espectro de clientes y usuarios de la red de aeropuertos.
- La exigencia a los operadores de restauración de unos altísimos estándares de calidad por parte de Aena Aeropuertos, tales como retirar el producto de la venta si tres horas después de su elaboración no ha sido consumido, ha contribuido de forma decisiva a la mejora progresiva de la calidad percibida por los usuarios

Para alcanzar los objetivos planteados se han desarrollado una serie de actuaciones que respondan a los distintos factores claves para los clientes:

- **COSTUMBRES CULTURALES Y HÁBITOS DE CONSUMO:**
 - > Incorporación de la oferta de comida étnica, implantada con una excelente acogida por parte de los usuarios (italiana, asiática, turca, mejicana...).
 - > Consideración, en la nueva estrategia, de las necesidades de los acompañantes, dotando de una oferta variada y de calidad a las zonas de acceso libre de las instalaciones.
- **CAPACIDAD ECONÓMICA:**
 - > Ampliación de la variedad de precios en la oferta: Se puede elegir, desde el típico concepto de sándwich o bocadillo, hasta llegar al concepto de "cocina de autor", pasando por la clásica tapa, menú del día o ración.

- **TIEMPO DISPONIBLE:**
 - > Desarrollo de zonas comunes de *sitting*, espacios de mesas compartidas entre varios locales de restauración, ofreciendo a los usuarios la posibilidad de escoger la oferta gastronómica que más se adapte a sus preferencias y necesidades sin tener que desplazarse por distintas áreas o restaurantes del aeropuerto.
- **Y, EN GENERAL, LA CALIDAD EN EL SERVICIO:**
 - > Introducción en la oferta una amplia gama de productos con denominación de origen, contribuyendo al reconocido prestigio de la marca "España"
 - > Incorporación de conceptos de primer nivel en restauración. Por ejemplo, actualmente los usuarios pueden disfrutar de cuatro restaurantes tutelados por chefs galardonados con la Estrella Michelin ("La Moraga" en Málaga, "Porta Caig" en Barcelona-El Prat, "Aire Tapasbar" en Alicante y "El Madero" en Madrid-Barajas).

4

Memoria RC 2011

Servicios de alta calidad

Servicios comerciales y de restauración
en los aeropuertos

Como factores determinantes de este proceso de intensas mejoras, destacan las reuniones mensuales realizadas con los operadores y el estricto control de precios para mantener la oferta al mismo nivel que pudiera encontrarla el usuario fuera del recinto aeroportuario.

Finalmente, destacar que estos conceptos se han asentado tanto en la planificación, como en el control periódico de las actividades de Aena Aeropuertos, lo que garantiza que no se trata de una acción puntual, sino el inicio de un proceso diseñado para la mejora continua de la restauración en nuestros aeropuertos.

La calidad del servicio y el control de precios

Hace dos años, Aena comenzó un proceso de renovación en la imagen de la restauración aeroportuaria que se ha materializado en 2011, con un desarrollo general en toda su red de aeropuertos.

Como estrategia innovadora, Aena ha creado un concepto de restauración que se adapte al usuario en varios niveles y preste especial atención tanto a la calidad del servicio como al control de precios.

El servicio de asistencia a PMR

Desde que Aena comenzó a prestar el Servicio de Asistencia a Personas con Movilidad Reducida (PMR) en julio de 2008 hasta el 31 de diciembre de 2011, se han realizado más de 3,7 millones de asistencias en los 43 aeropuertos con tráfico comercial de la red de Aena y los helipuertos de Ceuta y Algeciras. De media, por cada 10 vuelos operados, se han llevado a cabo 6 servicios de asistencia.

En la actualidad, para la prestación de este servicio, Aena Aeropuertos cuenta con la colaboración de 12 diferentes operadores que han puesto a disposición un total de 1.500 trabajadores y han realizado un gran despliegue de medios materiales, como por ejemplo: 95 "ambulifts", 100 furgonetas y 1.840 sillas de ruedas.

Aena Aeropuertos ha instalado un total de 186 puntos de encuentro accesibles en todos los aeropuertos, dotados con cámara y bucles de inducción para facilitar la solicitud del servicio a personas con discapacidad auditiva que utilizan aparatos de audición. La instalación de dichos monolitos ha supuesto a Aena una inversión superior a los 7 millones de euros.

El gran volumen de asistencias realizadas exige un gran esfuerzo de gestión, en el cual Aena Aeropuertos no ha escatimado en recursos, definiendo una serie de indicadores clave que aseguran el correcto seguimiento del servicio.



El compromiso de Aena con la accesibilidad, también se pone de manifiesto en los canales que se han habilitado con el fin de permitir a las personas con movilidad reducida (PMR) solicitar este servicio, dialogar con la compañía, satisfacer sus necesidades de información, presentar quejas, sugerencias y reclamaciones, o llevar a cabo gestiones relacionadas con el servicio.

- **Número de asistencias totales realizadas:** el número de asistencias realizadas en 2011 ha aumentado ligeramente respecto a 2010 como consecuencia del aumento en el tráfico comercial. Es de destacar que Aena no influye en la demanda del servicio por parte de los usuarios

	2008	2009	2010	2011
Nº de asistencias PMR	551.510	1.120.005	1.020.827	1.089.075

- **Porcentaje de asistencias a PMR de Nivel 1:** Aena ha creado dos niveles de asistencia, que agrupan las distintas tipologías de PMR según su grado de autonomía. De esta forma, las personas con movilidad reducida de Nivel 1 son aquellas que cuentan con un menor grado de autonomía, incluyendo en este grupo a personas con deficiencia visual o auditiva, personas que necesitan asistencia en todo momento, etc.

La distribución de las asistencias por niveles pone en evidencia que las personas que presentan menor grado de autonomía representan un bajo porcentaje sobre el total de asistencias realizadas. Durante el último año se ha observado una ligera disminución en el porcentaje de asistencias a este colectivo, como consecuencia de un mayor rigor a la hora de clasificar los tipos de asistencias realizadas. Aena Aeropuertos quiere poner su foco de atención en él, por ser el que más dependencia tiene de este servicio.

Aena Aeropuertos estudia en detalle la evolución de la proporción de cada tipología de PMR. Un ejemplo de este esfuerzo por conocer mejor a los usuarios del servicio es el hecho de que la proporción de asistencias a PMR de tipología MAAS (categoría

ASPECTO CLAVE

Aena Aeropuertos S.A ha lanzado en enero de 2011 un nuevo programa de supervisión de los niveles de calidad in situ, que analiza aspectos tanto cuantitativos como cualitativos de la calidad del servicio.

utilizada cuando no era posible clasificar concretamente a una PMR) ha descendido de 14,1% en 2008 a 3,2% en 2011. Este mayor conocimiento permite adaptar mejor el servicio a las necesidades reales de los usuarios.

- **Grado de cumplimiento de objetivos de tiempos máximos de espera:** los tiempos máximos de espera marcados como objetivo están en función de si la asistencia es de embarque o de desembarque y de si ha sido solicitada con preaviso (más de 36 horas). Aena Aeropuertos ha trabajado para superar las barreras tecnológicas que le permiten medir este indicador clave y realizar su correcto control y seguimiento. Desde el año 2010 se ha podido medir este indicador y el resultado ha sido que el grado de cumplimiento de los objetivos marcados durante 2010 ha sido del 92%, pasando al 96% en 2011. Esto evidencia la gran calidad percibida del servicio en este aspecto.

Valoración media de las encuestas de las PMR que han recibido el servicio:

Al final de cada asistencia, el agente solicita a la persona que ha recibido el servicio que rellene una encuesta valorando la calidad del servicio recibido en una escala de 1 a 5 (mínimo: 1 / máximo: 5).

Aena, para la evaluación de la calidad del servicio, ha fijado como objetivo que cada aeropuerto debe cumplir los siguientes criterios:

- La valoración media de las encuestas debe ser todos los meses superior a 3,5. En caso contrario se deben analizar las causas y emprender acciones correctoras.
- En ningún caso se acepta que en un aeropuerto la valoración media mensual se sitúe por debajo de 4,0 durante dos meses seguidos.
- La valoración anual media en cada aeropuerto debe ser superior a 4,0.
- Desde la puesta en marcha del servicio, el valor obtenido en este indicador ha sido muy satisfactorio de manera sostenible. La valoración por parte de los usuarios ha sido excelente, muy por encima de la del resto de servicios aeroportuarios.

- **Número de reclamaciones desglosadas en conceptos prestación del servicio, trato personal y equipamiento por cada millón de asistencias:** el bajo número de reclamaciones presentadas por los usuarios frente al número total de asistencias realizadas, pone en evidencia la gran calidad del servicio que se ofrece en los aeropuertos. A pesar de que el volumen de reclamaciones sea tan reducido, el aumento en el número de reclamaciones en concepto de trato de personal en 2010 ha motivado que Aena Aeropuertos, con la colaboración del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI), haya puesto en marcha un plan de formación específico para las personas involucradas en la prestación de estos servicios.
- **Número de vuelos retrasados por causas imputables al servicio:** este indicador mide el número de vuelos que han sufrido un retraso por causas imputables al servicio de asistencia a personas con movilidad reducida.
- **El número de vuelos retrasados es bajo en relación al número total de asistencias realizadas,** aunque se aprecia una ligera tendencia alcista. Con el fin de corregir esta situación, Aena Aeropuertos ha reforzado la coordinación de las operaciones que tienen lugar los viernes (al ser el día de la semana en el que se realizan más asistencias), en aquellos aeropuertos donde se concentran los retrasos.
- **Número de vuelos perdidos por causas imputables al servicio:** Aena Aeropuertos mide el número de vuelos que han perdido las personas con movilidad reducida como consecuencia del servicio recibido. En relación al número de asistencias realizadas, este indicador se ha mantenido en niveles muy bajos a lo largo del tiempo, aunque se aprecia un aumento durante el año 2011. Aena está estudiando diferentes medidas para mejorar cuanto antes esta situación.
- **Mejora en la tarifa:** la tarifa utilizada para financiar el servicio a PMR es la misma en todos los aeropuertos de la red de Aena Aeropuertos. La mejora en la eficiencia interna del servicio, ha permitido una reducción de 0,12€ en enero de 2011.



4

Memoria RC 2011

Servicios de alta calidad

El servicio de asistencia a PMR

Perspectiva	Indicador clave	Contribución				Valor				
		Ciudadanos	Ciudadanos	Organización	Otros grupos de interés	2008 (ago - dic)	2009	2010	2011	
Seguimiento de la actividad	Número de asistencias totales realizadas	√	√	√	√	551.510	1.120.005	1.020.827	1.091.099	
	Porcentaje de asistencias a PMR de Nivel 1	√	√		√	14,2%	15,7%	16,3%	13,9%	
Seguimiento de la calidad	CALIDAD PERCIBIDA Valoración media de las encuestas de las PMR que han recibido el servicio	√	√		√	4,25	4,75	4,70	4,70	
	CALIDAD OBJETIVA	Grado de cumplimiento de objetivos de tiempos máximos de espera	√	√	√	√	-	-	92%	96%
		Número de reclamaciones en concepto de prestación del servicio por cada millón de asistencias	√	√	√	√	533	207	332	395
		Número de reclamaciones en concepto de trato personal por cada millón de asistencias	√	√	√	√	27	38	52	51
		Número de reclamaciones en concepto de equipamiento por cada millón de asistencias	√	√		√	30	17	29	26
		Número de vuelos retrasados por causas imputables al servicio	√	√	√	√	-	253	372	380
		Número de vuelos perdidos por causas imputables al servicio	√				-	25	21	30
Seguimiento de la eficiencia interna y control económico	Mejora en la tarifa		√	√	√	+ 0,02 €		- 0,12 €		

Existen ciertos indicadores de la calidad del servicio que deben verificarse in situ. Para ello Aena Aeropuertos S.A ha lanzado un programa de supervisión de niveles de calidad en 17 aeropuertos a lo largo de 2011. Entre otros muchos aspectos se verifica, por ejemplo, que las asistencias no sufren interrupciones por un tiempo superior a 30 minutos y que se adaptan a las necesidades específicas de la persona que la recibe.

Muchos de los aspectos relativos a la calidad del servicio que se supervisan in situ no son cuantitativos, sino cualitativos, como son la calidad del trato recibido por parte del agente, el nivel de asistencia a la hora de recoger el equipaje, la adecuación del equipamiento empleado a las capacidades específicas de la persona que recibe el servicio, etc.

Aena y Aena Aeropuertos ofrecen sus **páginas web con certificación Doble-A de Accesibilidad** (www.aena.es y ww.aena-aeropuertos.es) y un **Servicio de Información y Atención Telefónica** (902 404 704 /+ 34 91 321 10 00) **con capacidad para atender llamadas de personas con discapacidad auditiva o del habla**. Para acceder a este servicio, operativo las 24 horas todos los días del año, las personas interesadas deberán descargarse gratuitamente en su teléfono móvil el software necesario bien en la web: www.telesor.es/telesormovil.php o a través de la página web de Aena: www.aena.es o ww.aena-aeropuertos.es.

En cuanto a las personas con discapacidad visual, Aena Aeropuertos ofrece además en los mostradores de información de sus centros información en braille sobre sus derechos como pasajeros y sobre el servicio de asistencia.

- En enero de 2011, Aena recibe el Premio Telefónica *Ability Awards* en la categoría de Mejor Institución Pública. Este galardón se entrega a aquellas empresas que ponen a la personas con discapacidad en el centro de la cadena de valor, al igual que cualquier otro segmento de clientes y potencian la innovación para lograr nuevos modelos de negocio con impacto directo en los ciudadanos o usuarios de servicios públicos sostenibles, capaces de cubrir las demandas de este colectivo.
- En junio de 2011, Aena recibe el Premio Ciudadanía a las Buenas Prácticas en los Servicios Públicos 2010, otorgado por la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), por la candidaturas de "Servicios a Personas con Movilidad Reducida en los Aeropuertos de la Red".

Seguridad física y operacional: ejes estratégicos de nuestra responsabilidad pública

Para Aena la seguridad en sus centros y servicios sigue siendo su prioridad estratégica.

- En lo referente a la Seguridad Operacional y de Autoprotección (*Safety*), se ha actuado en los siguientes campos:
 - > Sistema de gestión de la seguridad operacional: en 2011 finalizó la implantación del Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SGSO) en los 9 aeropuertos y 2 helipuertos que quedaban pendientes en 2010, completándose así la implantación de dichos sistemas en todos los centros de la red de Aena Aeropuertos.

Algunos datos relevantes:

- > Se han realizado supervisiones internas del SGSO, en un total de 38 aeropuertos: Ibiza, Tenerife Sur, Barcelona-El Prat, Alicante, Málaga-Costa del Sol, Fuerteventura, Menorca, Tenerife Norte, Girona-Costa Brava, Jerez, Santiago, Sevilla, Almería, La Palma, F.G.L. Granada-Jaén, Asturias, A Coruña, Reus, Vigo, Logroño-Agoncillo, Vitoria, Melilla, Algeciras, San Sebastián, Sabadell, La Gomera, Santander, Burgos, Madrid - Cuatro Vientos, Córdoba, El Hierro, Ceuta, Murcia San Javier, Valladolid, Salamanca, León, Albacete y Badajoz.

Los aeropuertos de Madrid-Barajas, Ibiza, Málaga-Costa del Sol, y el Helipuerto de Algeciras disponen de la certificación de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA), que acredita que cumple con la normativa internacional recomendada por el Organismo de Aviación Civil Internacional (OACI), adelantándose en cinco años a la adaptación del aeropuerto al Real Decreto 862/2009, que no será de aplicación obligatoria hasta el año 2016.

PRINCIPALES DATOS DE SEGURIDAD OPERACIONAL (RECINTO AEROPORTUARIO)

- **Nº de Incidentes/ accidentes 2.970**
- **Índice por cada 1000 movimientos 1,388**
Este valor ha aumentado con respecto al año 2010 debido a que se recopila información de más tipos de incidentes/ accidentes.
- **Nº de accidentes-incidentes en plataforma/1000 movimientos 0,861**
Este valor ha aumentado con respecto al año 2010 debido a que se recopila información de más tipos de incidentes/ accidentes.

- **Nº de accidentes-incidentes en plataforma tipo A-E/ 1000 movimientos 0,193**

El valor ha disminuido con respecto al año 2010 que fue de 0,207. El valor es similar al de los últimos años, fluctuando en el entorno del 0.2.

- **Nº de accidentes-incidentes en plataforma tipo F/ 1000 movimientos 0,416**

El valor se ha incrementado con respecto al año 2010 debido a que se han incluido en el índice derrames que antes no se tenían en cuenta (hidráulico de vehículos y aeronaves, disminución del tamaño del derrame a considerar, etc.).

- > Como parte de las tareas de difusión y mejora de la seguridad operacional, en los aeropuertos se publican bimensualmente Boletines de Seguridad Operacional y se han realizado anualmente jornadas técnicas de operaciones y de seguridad operacional.
- > Proceso de certificación de aeropuertos de la red de Aena: Aena Aeropuertos S.A ha dado un paso más allá en su compromiso con la seguridad operacional. Varios aeropuertos de la red han obtenido la certificación de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (Aesa), que acredita que cumple con la normativa internacional recomendada por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI).

Si bien el Helipuerto de Algeciras ya disponía de ella desde su apertura, en 2011 el Aeropuerto de Madrid-Barajas se convirtió en el primer aeropuerto de Aena Aeropuertos en conseguir la certificación de la Agencia Española de Seguridad Aérea (AESA), entrando en el grupo de las grandes instalaciones aeroportuarias mundiales, como Londres/ Heathrow, Frankfurt, Paris-Charles de Gaulle o Denver, que ya cuentan con la adecuación a la norma internacional de la OACI. Posteriormente, el Aeropuerto de Ibiza y el Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol (ya en 2012) han obtenido idéntica certificación.

Este certificado garantiza que se llevan a cabo operaciones de transporte aéreo en los términos previstos en el Real Decreto 862/2009, que aprueba las normas técnicas de diseño y operación de aeródromos de uso público. La certificación supone tanto mejoras de seguridad operacional como el cumplimiento de estándares técnicos internacionales.

- En lo relativo a la seguridad operativa en navegación aérea, en 2011 se han establecido indicadores de seguridad que permiten medir el cumplimiento de este objetivo estratégico.
 - > Indicador de madurez de seguridad: se ha desarrollado el Plan de Acción del Indicador de Madurez, que delimita las actividades y la responsabilidad de mantener este indicador.
 - > Nivel ponderado de Seguridad (NPS): se han analizado las principales contribuciones al NPS global y posibles medios de reducción de dichas contribuciones.

En relación a la seguridad física, se ha continuado trabajando en la realización de los programas de seguridad física de las instalaciones de navegación aérea. El programa de seguridad recoge un diagnóstico detallado de la situación real y objetiva de la seguridad física de una instalación o dependencia para la prestación del servicio de NA. Como parte esencial de este diagnóstico se determina el nivel de riesgo de la instalación o dependencia en base a su criticidad y vulnerabilidad.

ASPECTO CLAVE

Como parte de las tareas de difusión y mejora de la seguridad operacional en los aeropuertos se publican bimensualmente boletines de seguridad operacional y se han realizado anualmente jornadas técnicas de operaciones y de seguridad operacional.