

Carta del
Presidente

1. Aena: modelo
de negocio

2. Protección del
entorno: cuestiones
medioambientales

3. Cuestiones sociales
y relativas al personal

4. Derechos Humanos

5. Lucha contra la
corrupción y el fraude

6. Aena y su impacto
en el entorno:
cuestiones sociales

**7. Orientación al cliente:
calidad y seguridad**

8. Innovación
para potenciar las
oportunidades

9. Ficha técnica

10. Anexo

- Calidad de los servicios a clientes

- Garantía de Seguridad en la prestación de servicios

- Inversiones en calidad y seguridad

- Mecanismos de reclamación



Orientación al cliente: calidad y seguridad

Resultados

47,6 M€

en mejoras correspondientes a calidad (red española de aeropuertos).

23,5 M€

de inversión en el Aeropuerto de Londres-Luton (15,2 M€ corresponden a mantenimiento).

4,05/5

de media ponderada para los aeropuertos españoles del indicador de calidad global en 2019.

1,9 M

de asistencia PMR en la red de aeropuertos españoles.

1.516

pasajeros encuestados en 2019 en el Aeropuerto de Londres-Luton (Encuestas ASQ).



Principales hitos 2019

Mejoras en servicios a aerolíneas:

- Proyecto piloto de reconocimiento facial (aeropuertos de Menorca y Adolfo Suárez Madrid - Barajas).
- Proyecto piloto de Auto- facturación de equipajes (*Self Bag Drop*).
- Implementación de servicios avanzados de navegación aérea y sistemas operacionales (Servicio avanzado de enlace de datos con las aeronaves D-DCL (DataLink Departure Clearance); Activación de servicios D-ATIS; Proyecto de Instalación de Torres Remotas en los aeropuertos de Vigo y Menorca; Integración de los aeropuertos de la red de Aena en los programas "A-CDM" (Airport-Collaborative Decision Making) y Torre Avanzada, auspiciados por Eurocontrol).

Mejoras en servicios a pasajeros:

- Lanzamiento del programa de Tablets de ASQ (*Airport Service Quality*), destinado a mejorar tecnológicamente el seguimiento en tiempo real de los resultados de las encuestas de experiencia de pasajero.
- **211** nuevos desfibriladores repartidos en todos los aeropuertos de la red (con un total actual de **502**).
- Remodelación y mejora de servicios de alquiler de vehículos, servicios VIP, tiendas libres de impuestos en diversos aeropuertos.
- Diversificación de aparcamientos e implantación del pago por matrícula.

Medidas y gestión

- Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente de Aena.
- Mecanismos para la identificación de quejas y reclamaciones.
- Medición de la satisfacción/ percepción de los usuarios de los aeropuertos.
- Implementación de mejoras en instalaciones y servicios.
- Normativa interna de contratación.
- Digitalización de procesos y procedimientos.
- Plan Estratégico de Mantenimiento Aeroportuario (PEMMA).
- Plan Estratégico de Limpieza.

Perspectivas de futuro

- Seguimiento y control de estándares de calidad exigentes y competitivos, asegurando que durante todo el periodo regulatorio se mantengan altos niveles de calidad, implantando y desarrollando las actuaciones de mejora necesarias.
- Utilización de tecnología para el seguimiento y mejora de la experiencia del cliente (*Smart Airports* o Aeropuertos 4.0).
- Dar un paso más en la mejora de la accesibilidad de los aeropuertos, adaptándolos a las necesidades de todos los pasajeros, especialmente para aquellos con diversidad funcional o posible discapacidad oculta (ej. autismo).

Progresos en ODS

9
Industria, Innovación e infraestructura

10
Reducción de las desigualdades

Mejora continua de la calidad de las infraestructuras.

Implementación constante de tecnología innovadora para mejorar la experiencia de cliente.

Mediante la asistencia PMR Aena hace de sus aeropuertos espacios públicos cada vez más inclusivos, facilitando una movilidad segura y accesible para todas las personas.

Como elementos transversales de la Compañía, la calidad y la seguridad son aspectos prioritarios en la gestión de Aena, que persigue obtener el más alto grado de satisfacción, excelencia y seguridad para sus clientes.

Aena se centra, por tanto, en una gestión enfocada al cumplimiento de estas demandas, así como a la detección proactiva de otras nuevas, a través de algunas medidas, como las que se desarrollan a continuación.

Calidad de los servicios a clientes

El área de servicios, mantenimiento y calidad aeroportuaria es la encargada de asegurar que se prestan los mejores servicios destinados a:



Pasajeros

Junto con los servicios de accesibilidad, que representan un segmento en alza. Se incluyen los servicios de facilitación y experiencia del pasajero, así como la evaluación de sus percepciones.



Aerolíneas

Servicios de asistencia en tierra y handling, según el Real Decreto 1161/1999, de 2 de julio, por el que se regula la prestación de los servicios aeroportuarios de asistencia en tierra.



Todos los usuarios

En general, todos los usuarios de los aeropuertos: servicios de mantenimiento y tareas de planificación y gestión, que incluyen el establecimiento de reglas comunes para asegurar la prestación homogénea del servicio.

Todas las actividades se desarrollan según establece el Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente de Aena.

Mejoras en los servicios a aerolíneas

A lo largo del ejercicio 2019, se han llevado a cabo distintas actuaciones en materia de calidad, entre las que destacan mejoras a los servicios tanto a aerolíneas como a pasajeros, tal y como se detalla a continuación:

Handling

Reconocimiento facial

Los diferentes proyectos pilotos relacionados con el uso de tecnología de reconocimiento facial están orientados a mejorar el flujo de pasajeros a su paso por el aeropuerto. Al permitir al pasajero pasar por el filtro de seguridad y embarcar sin necesidad de mostrar su documentación, esta tecnología aumenta la capacidad del servicio de handling.

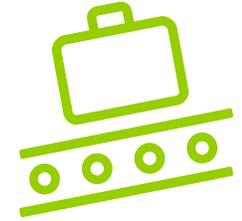
Este proyecto piloto se inició en el Aeropuerto de Menorca en el primer trimestre de 2019, seguido del Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid – Barajas. Posteriormente se ha incorporado la posibilidad de registro desde dispositivo móvil con la APP de Aena e Iberia (partner en este proyecto).

Están previstas pruebas en el Aeropuerto Josep Tarradellas Barcelona-El Prat.

Auto-facturación de equipajes

Se ha incorporado un nuevo servicio relacionado con la auto-facturación de equipajes (*Self Bag Drop*), que proporciona a los pasajeros un sistema automatizado para realizar el proceso completo de facturación sin requerir la intervención de personal externo.

Se encuentra implantado actualmente en el Aeropuerto Josep Tarradellas Barcelona-El Prat en los mostradores de algunas compañías (Vueling, Air France-KLM, Lufthansa o Air Europa) y está previsto su desarrollo en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas de cara al inicio de la temporada de verano del 2020.



Combustible

El 1 de diciembre de 2019 se han finalizado las transiciones operativas en 41 aeropuertos, fruto de las últimas 41 licencias adjudicadas. Con la entrada en vigor de los nuevos contratos, éstos comienzan a aplicar las nuevas tarifas máximas que los prestadores del servicio pueden cobrar a las compañías aéreas, tarifas que se han visto reducidas en más de un 30%, en algunos casos, todo ello garantizando los más altos niveles de calidad, seguridad y medioambiente.



Pasajera en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas.

Servicios de navegación aérea

Servicio avanzado de enlace de datos con las aeronaves D-DCL (Datalink Departure Clearance)

Este servicio permite, mediante enlace de datos entre controlador y pilotos, automatizar y mejorar las tareas de autorizaciones de despegue, reduciendo significativamente las comunicaciones de voz a través de frecuencia aeronáutica. Desde junio de 2019 está implantado en las Torres de Control de los aeropuertos de Josep Tarradellas Barcelona-El Prat y Palma de Mallorca.

Activación de servicios D-ATIS

El servicio D-ATIS permite que las aeronaves dispongan de la información significativa del aeródromo en la fase de ruta y no solamente en la fase de aproximación como ocurre con el ATIS convencional. Durante el tercer trimestre de 2019 se han activado servicios D-ATIS en ocho aeropuertos más de la red.

Prestación del servicio de control de tránsito de aeródromo en doce aeropuertos

Durante el último trimestre de 2019 se ha licitado un nuevo expediente para reemplazar al contrato actual, que llega a su fin. Está previsto que los nuevos contratos estén adjudicados para el tercer trimestre de 2020.

Proyecto de Instalación de Torres Remotas en los aeropuertos de Vigo y Menorca

Se está trabajando con el objetivo de que estén operativas durante el primer trimestre de 2021. El concepto de Torre Remota proporciona ventajas operativas y de seguridad, con la incorporación de nuevas tecnologías que permiten la prestación más eficaz y más segura frente a lo que pueda ofrecer una nueva torre convencional.

Sistemas operacionales

Integración de los aeropuertos de la red de Aena en los programas "A-CDM" (Airport-Collaborative Decision Making) y Torre Avanzada, auspiciados por Eurocontrol

Durante 2019 se ha continuado avanzando en estos programas, que fomentan el intercambio de información entre todos los agentes involucrados en la operación de un vuelo, con el objetivo de favorecer la toma de decisiones conjunta, la mejora de la puntualidad, la reducción del coste de los movimientos y la atenuación del impacto ambiental. A este respecto, cabe destacar dos hitos importantes:

- Los aeropuertos de Tenerife Norte y Valencia han obtenido la Certificación de Torre Avanzada en el cuarto trimestre de 2019, con lo que los datos operativos de dichos aeropuertos quedan integrados en la red europea de información en tiempo real que gestiona Eurocontrol, alcanzando al final de 2019 cerca del 75% del tráfico de operaciones de la red en España.
- Durante el cuarto trimestre de 2019 se han iniciado los trabajos de migración desde Torre Avanzada a A-CDM en el Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol, con el objeto de que pueda estar certificado a principios de 2020.



Campo de vuelo y plataformas

Preparación de la implantación del RCR (Runway Condition)

El documento 9981 de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) Procedimientos para los servicios de Navegación Aérea - Aeródromos, establece la entrada en vigor, el 5 de noviembre de 2020, de un sistema global para la notificación del estado del área de movimiento cuando la pista se encuentra contaminada con agua, nieve, nieve fundente, hielo o escarcha.

En la Notice of Proposed Amendment (NPA= 2018-14)⁴⁶ se proponen los cambios en el Reglamento de la UE nº 139/2014 para su adaptación a este mensaje, conocido como RCR. Se han llevado a cabo las actuaciones necesarias para la adaptación de la normativa de Aena, la coordinación con el resto de afectados y la preparación de la entrada en vigor en todos los aeropuertos de la red.

Trabajos para la implantación de las recomendaciones del EAPPRI v3.0

Actualización de normativa afectada por el EAPPRI (European Action Plan for the Prevention of Runway Incursions) v3.0 para la introducción de las recomendaciones al operador de aeródromo. Algunos de los documentos revisados han sido: EXA 23 Reglamento del Comité Local de Seguridad en Pista, EXA 50 I. O. para trabajos en el aeródromo, y EXA 43 Manual básico para el área de maniobras.

Actualización de la EXA 83 Procedimiento general de coordinación para el control de consumo de alcohol y drogas en la zona aeronáutica de seguridad operacional y adjudicación del expediente DEA 8-2019 "Servicio de analítica para actuaciones en materia de seguridad vial de plataforma para la red de aeropuertos de Aena"

Actualización del procedimiento de control de sustancias psicoactivas de manera que en todos los aeropuertos de la red se puedan realizar test indiciarios in situ y, en caso de resultar positivo, se le ofrezca al donante la posibilidad de solicitar un contraanálisis en saliva, además de la muestra que se envía a analizar al laboratorio. Ha sido elaborado, licitado y adjudicado un expediente para dar soporte a toda la red de aeropuertos en materia de la realización de las analíticas de saliva en laboratorio.



Interior del Aeropuerto de Recife/Guararapes-Gilberto Freyre.

(46) El NPA recoge las modificaciones de la normativa en temas de seguridad aérea de EASA. En concreto, la NPA 2018-14 se refiere a "Runway safety".

Mejoras en los servicios al pasajero



Participación de Aena en el lanzamiento del programa de Tablets de ASQ (Airport Service Quality), destinado a mejorar tecnológicamente el seguimiento en tiempo real de los resultados de las encuestas de experiencia del pasajero, permitiendo que los aeropuertos actúen de forma inmediata en el caso de detección de un problema o riesgo, mejorando así la atención al pasajero.



Se ha continuado desarrollando el Plan Estratégico de Limpieza, dando continuidad a las licitaciones necesarias para su despliegue. Desde el inicio del Plan, se ha licitado y adjudicado la prestación de este servicio en un total de 21 aeropuertos, contando con los aeropuertos de Adolfo Suárez Madrid-Barajas y Josep Tarradellas Barcelona-El Prat. Además, en 2019 se ha licitado la fase V del Plan, que incluye otros 8 aeropuertos más.



Se ha contratado un nuevo expediente de desfibriladores con el que se pasa de 291 a un total de 502 (incluyendo 120 desfibriladores móviles para los vehículos del SSEI), repartidos por todos los aeropuertos de la red de Aena.



Para la prestación de un mejor servicio de vehículos de alquiler, se ha estrenado un nuevo vestíbulo en el Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol que concentra a todas las empresas, facilitando la experiencia del pasajero.



Servicios VIP: remodelación y rediseños de Salas VIP, con nuevos servicios de valor añadido (*Meet and Assist, Fast Lane y Fast Track*).



Mejoras y reformas en las superficies de las tiendas libres de impuestos, ampliando igualmente la variedad de productos y marcas ofertados. Refuerzo del servicio de entrega en domicilio (*Home Delivery*).



Servicio gratuito de asesoramiento al pasajero para disfrutar de nuestra oferta comercial de Tiendas y Restauración (Personal Shopper), en los aeropuertos de Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Josep Tarradellas Barcelona-El Prat, Málaga-Costa del Sol y Alicante-Elche.



Renovación de la oferta de establecimientos de restauración, con oferta ampliada de marcas y variedad para los clientes.



El servicio de atención específica "Aena sin barreras" ha atendido cerca de:



Diversificación de los aparcamientos e implantación del pago por matrícula.

Plan Estratégico de Mantenimiento Aeroportuario

La ejecución del PEMA en 2019 se ha centrado principalmente en la agrupación de expedientes, con el fin de reducir el número de contratos, generar sinergias en la ejecución de los servicios y aumentar la eficiencia en su gestión. Dicha agrupación tiene los siguientes objetivos:



Adecuar el alcance de los servicios a los requerimientos de la normativa vigente



Mejorar el control de las instalaciones a través de la **digitalización de los servicios**



Mejorar la calidad del servicio, **alineada con los indicadores DORA**



Optimizar los costes

Asimismo, para 2019, el PEMA ha contemplado la finalización de los manuales de mantenimiento preventivo de instalaciones e infraestructuras aeroportuarias, cuyo objetivo consiste en estandarizar activos, tareas y procesos. Se han elaborado un total de 13 manuales de especialidades de instalaciones.

La racionalización de los servicios de mantenimiento a través de la agrupación de expedientes entre los aeropuertos de los Grupos I, II, III y Grupo Canarias no sólo logrará la homogeneización de la gestión de los servicios en la red de aeropuertos sino que también conseguirá reducir el número de contratos, pasando de 350 a 18, de los cuales se han adjudicado 3; se han licitado otros 7; se ha aprobado la licitación de 5, y se han redactado 3. A lo largo de 2020, se iniciarán estos 18 contratos.



Durante el año 2019 se ha continuado desarrollando el Plan Estratégico de Mantenimiento Aeroportuario (PEMA) que tiene como objetivo racionalizar y homogeneizar los servicios de mantenimiento en todos los aeropuertos de la red de Aena, en un horizonte temporal de 3 años.

Evaluación de la calidad de la experiencia del cliente

Mantener la excelencia en el servicio al cliente requiere de una monitorización permanente de las expectativas del cliente y de los avances del mercado. En este sentido, Aena aprovecha de forma innovadora y efectiva las

nuevas tecnologías, aplicándolas a la evaluación de la calidad en sus actividades y servicios. Para monitorizar la calidad de la experiencia del cliente, la Compañía cuenta con diferentes herramientas e indicadores:



Satisfacción y percepción pasajeros

- Encuestas ASQ (*Airport Service Quality*) avaladas por ACI (Consejo Internacional de Aeropuertos).
- Dispositivos de Instant Feedback (en la actualidad de Happy or Not) encuestando sobre la limpieza de los aseos, la amabilidad del personal de seguridad y el tiempo de recogida de equipajes en 33 aeropuertos de la red.



Satisfacción y percepción de aerolíneas: marketing aeroportuario

- Grupos de trabajo/sesiones de expertos.
- Comisiones mixtas de seguimiento.
- Análisis de satisfacción y percepción de la calidad de aerolíneas.



Relación con empresas concesionarias: marketing comercial

- Reuniones de seguimiento periódicas.
- Conferencias de Marcas (encuentros profesionales donde exponemos la oferta global del aeropuerto).
- Intercambio de encuestas periódicas y estadísticas.
- *Mystery Shopper* y recogidas de opinión en Salas VIP.
- Portal Aena Empresas.
- Campañas de animación, promoción y dinamización de Zonas Comerciales.
- Club de Fidelización (superado el millón de clientes en 2019).



Aeropuerto de Londres -Luton Aena Internacional

- Estrategia de Experiencia de Cliente desarrollada en 2019.
- Junta de Experiencia del Cliente/ Junta de Comentarios del Cliente.
- Comité de operadores aeroportuarios.
- Foro de Accesibilidad del Aeropuerto de Londres-Luton para consultas con usuarios de PMR y organizaciones benéficas.
- Encuestas ASQ (1.516 pasajeros encuestados en 2019).
- Recogida de comentarios de los clientes en tiempo real (*FeedbackNow*) en distintos puntos (seguridad, facturación, baños, inmigración y recogida de equipajes).
- Programa *Mystery Shop* (se reiniciará en el segundo trimestre de 2020).
- *Walkarounds* de calidad.

Garantía de seguridad en la prestación de servicios

Resultados

132,6 M€

destinados a inversiones en seguridad (red española de aeropuertos).

23,5 M€

de inversión en equipamiento de seguridad en el Aeropuerto de Londres-Luton.

0,853

en el índice ACI⁽⁴⁷⁾ 2019 (un 0,50% inferior a 2018).

Seguridad Operacional:

- 27 supervisiones internas.
- 30 auditorías de seguridad operacional de AESA.

Seguridad aeroportuaria:

- 36 supervisiones internas y 3.500 ensayos de seguridad.
- 56 auditorías externas en los aeropuertos de la red (1 de ellas de la Comisión Europea, superada con éxito).

Medidas y gestión

- Cumplimiento de la normativa de seguridad en todos los aeropuertos de Aena.
- Mantenimiento de la certificación y los más altos estándares de seguridad en todos los aeropuertos de la red.
- Puesta en marcha de la Oficina Central de Seguridad Operacional (OCSO).
- Actualización de los Programas de Seguridad de los Aeropuertos.
- Plan de Protección de Infraestructuras Críticas.
- Plan de simulacros.



Principales hitos 2019

- Elaboración de un protocolo coordinado de respuesta ante la presencia de drones como amenaza de seguridad al transporte aéreo (implantado actualmente en 22 aeropuertos).
- Coordinación entre todos los agentes afectados por el Brexit (Departamento de Aduanas e Impuestos Especiales de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT), Subdirección General de Acuerdos Sanitarios y Control en Frontera del Ministerio de Agricultura,

Pesca y Alimentación, entre otros...) para minimizar su impacto operativo en los aeropuertos.

- Cumplimiento del primer año de contrato de los nuevos expedientes de seguridad privada, alineados con los objetivos de calidad establecidos en el DORA, con resultado positivo.
- Despliegue de diversos proyectos en materia de equipos y seguridad (Sistema EDS de inspección en bodega, Sistema ABC en control de pasaportes, etc.)

Perspectivas de futuro

- Continuar con el proceso continuo de identificación y gestión de riesgos.
- Mantenimiento y seguimiento de las certificaciones en todos los aeropuertos, cumpliendo con los más altos niveles de seguridad.
- Actualización continua del equipamiento para cumplir con los estándares y requisitos de seguridad en cumplimiento de la normativa de seguridad.
- Monitorización de los indicadores de calidad de la seguridad y atención al pasajero, en los contratos de seguridad privada.

Progresos en ODS

9

Industria, innovación e infraestructura

11

Ciudades y comunidades sostenibles

Conformidad en revisiones y auditorías de seguridad, tanto internas como externas, manteniendo los estándares de seguridad exigidos.

Implementación de nuevos protocolos y planes de seguimiento de los estándares de seguridad.

Inversión creciente en equipos y tecnología: más fiabilidad y seguridad.

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



Centro de Gestión de Red.

La actividad aeroportuaria está sometida a determinados retos y riesgos intrínsecos a la propia actividad de negocio: algunos de carácter interno (accidentes, incidentes, regularidad, saturación, conflictos laborales, etc.) y otros de carácter externo (condiciones meteorológicas adversas, presencia de animales en el entorno aeroportuario, actividades en el entorno de los aeropuertos como la presencia de obstáculos, etc.).

Aena trabaja para eliminar, reducir o minimizar todas las amenazas y riesgos a los que se ve sometida la actividad aeroportuaria, realizando un proceso continuo de identificación de peligros y gestión de riesgos. Además, la Compañía tiene en cuenta que la adaptación de las infraestructuras a los riesgos detectados no se produce con la misma rapidez que la aparición de nuevas amenazas.

Todos los aeropuertos están sujetos a las instrucciones de la AESA, organismo encargado de regular este aspecto crítico de la actividad de Aena, auditado a su vez por la Comisión Europea para verificar el cumplimiento de dicha normativa y establece recomendaciones de forma regular a todos los países, homogeneizando el nivel de seguridad. Por todo ello, los procedimientos de actuación en materia de seguridad de Aena están en constante evolución y adaptación.

Además, en el caso específico de los aeropuertos del Grupo I, deben cumplir con el reglamento sectorial 134/2014. El resto de aeropuertos (Grupos II y III) están sujetos al Real Decreto 862/ 2009, gestionado por la Dirección General de Aviación⁴⁸.

El Comité Nacional de Seguridad de Aviación Civil es otra autoridad competente en materia de seguridad y cuenta con una comisión mixta de seguimiento donde se aprueban cambios normativos y se examina la seguridad. De igual forma, Aena mantiene contacto constante con las Fuerzas y Cuerpos de seguridad del Estado y las autoridades aduaneras.

(48) Se excluye a las bases aéreas, dependientes del Ejército del Aire, que es su autoridad inspectora y certificadora.



Sala de recogida de equipajes del Aeropuerto de La Palma.

Áreas de responsabilidad

En 2018 se puso en marcha la Oficina Central de Seguridad Operacional (OSCO) cuyas responsabilidades y tareas son, entre otras:

- La revisión de los proyectos desde el punto de vista operativo (accesibilidad, emergencias, etc.).
- Seguimiento de las certificaciones de la AESA, y el programa de supervisión de aeropuertos.
- Apoyo a los aeropuertos en Seguridad Operacional, que incluye estudios de seguridad y gestión del cambio para los aeropuertos del Grupo III.
- Seguimiento de accidentes e incidentes.
- Liderazgo de los proyectos y propuestas de Eurocontrol.
- Definición de los requisitos de permiso de circulación en plataforma.
- Seguridad en plataforma.
- Análisis de flujos, capacidades, accidentes, evacuaciones y emergencias en el área terminal.
- Vigilancia en cuestiones de sanidad exterior, estableciendo protocolos de información y procedimientos en materia de emergencias.
- Implantación de los planes de emergencia.
- Apoyo en procedimientos del Plan de Continuidad de Negocio.



Certificaciones de Seguridad Operacional

Todos los aeropuertos están certificados y pasan las auditorías de la agencia española, que verifica el cumplimiento de todos los requerimientos en seguridad. Los aeropuertos de Aena reciben una media de 45 visitas de auditores anualmente, teniendo una mayor presencia en los del Grupo I.

Aena ha puesto en marcha un equipo interno que lleva a cabo procesos de pre auditoría, con el fin de evitar la detección de no conformidades.

Todos los aeropuertos fueron certificados por la AESA en materia de Seguridad Operacional antes del 31 de diciembre de 2017. Durante 2019 dicha Agencia ha realizado un total de 30 auditorías de Seguridad Operacional, dentro de las actividades previstas para garantizar que los aeropuertos cumplen todos los requisitos establecidos para el mantenimiento de las certificaciones.

Actuaciones enfocadas a la mejora en las instalaciones y en la seguridad en 2019

- Elaboración de un procedimiento tipo que deben utilizar los aeropuertos para aplicar el protocolo coordinado de respuesta ante la presencia de un dron como amenaza de seguridad al transporte aéreo. Este protocolo fue aprobado el 26 de junio de 2019 por el Comité Nacional de Seguridad de la Aviación Civil y se encuentra ya implantado en 22 aeropuertos de la red⁴⁹.
- Coordinación entre todos los agentes afectados por el Brexit (Departamento de Aduanas e Impuestos Especiales de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT), Subdirección General de Acuerdos Sanitarios y Control en Frontera del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación, entre otros) para minimizar su impacto operativo en los aeropuertos, tanto en los controles aduaneros de los vuelos procedentes del Reino Unido, como en materia de tráfico de pasajeros y animales de compañía; y prever los posibles cambios en infraestructura para su adaptación. A corto plazo no se requerirá la remodelación de la zona de recogidas de equipaje ni se esperan cambios sustanciales en las infraestructuras, ya que el transporte de mercancías aéreo es mínimo.
- Cumplimiento del primer año de contrato de los nuevos expedientes de seguridad privada, alineados con los objetivos establecidos en el DORA, con resultado positivo.
- En materia de equipos se encuentran en marcha diversos proyectos muy relevantes:
 - Sistema EDS: que supone la actualización paulatina de los Sistemas de Detección de Explosivos en la mayor parte de los aeropuertos de la red, que pasan de Estándar 2 a Estándar 3, tal y como exigen la normativa nacional y la europea. El Estándar 3 implica una mayor capacidad en la detección de explosivos, y a fecha de hoy, ya se encuentran instaladas dos máquinas con estas características en el Aeropuerto de Menorca.
 - Sistema ABC: desarrollado en colaboración con el Ministerio del Interior, está orientado a la adaptación de las cabinas de control automático de fronteras ante el cambio en la normativa de éstas, con un despliegue inicial masivo.
 - Proyecto piloto de sistemas de reconocimiento facial en las puertas de embarque y filtros de seguridad.
 - Proyecto piloto para realizar pruebas con equipos en filtros de seguridad, que permite al pasajero llevar líquidos y portátiles dentro del equipaje de mano.
 - Proyecto piloto orientado a la implantación de salas de inspección remotas que permitirán "reubicar" a parte de los vigilantes del filtro de seguridad en salas independientes.

(49) A Coruña, Alicante-Elche, Asturias, Josep Tarradellas Barcelona-El Prat, Bilbao, Fuerteventura, Gran Canaria, Ibiza, Jerez, Lanzarote, Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Madrid-Cuatro Vientos, Málaga-Costa del Sol, Menorca, Palma de Mallorca, Sabadell, Santiago, Sevilla, Tenerife Norte, Tenerife Sur, Valencia y Vigo.

Carta del Presidente

1. Aena: modelo de negocio

2. Protección del entorno: cuestiones medioambientales

3. Cuestiones sociales y relativas al personal

4. Derechos Humanos

5. Lucha contra la corrupción y el fraude

6. Aena y su impacto en el entorno: cuestiones sociales

7. Orientación al cliente: calidad y seguridad

8. Innovación para potenciar las oportunidades

9. Ficha técnica

10. Anexo



Interior del Aeropuerto de Recife/Guararapes-Gilberto Freyre.

- Expedientes de renovación de la flota de bomberos.
- Puesta en marcha de un nuevo edificio de extinción de incendios (Aeropuerto de Ibiza).
- En lo que a la Seguridad Operacional se refiere, una vez finalizado el proceso de certificación de todos los aeropuertos en diciembre de 2017, continúa su consolidación por medio de supervisiones anuales.
- AESA ha continuado su actividad auditora en distintos aeropuertos de la red en materia de Seguridad Física, con resultados satisfactorios. Asimismo, Aena continúa trabajando en el control de calidad interno para conseguir la mejora continua en la operativa y los procesos, por medio de verificaciones realizadas a lo largo del año.

Inversiones en calidad y seguridad



47,6 M€

invertidos en mejoras correspondientes a calidad.



132,6 M€

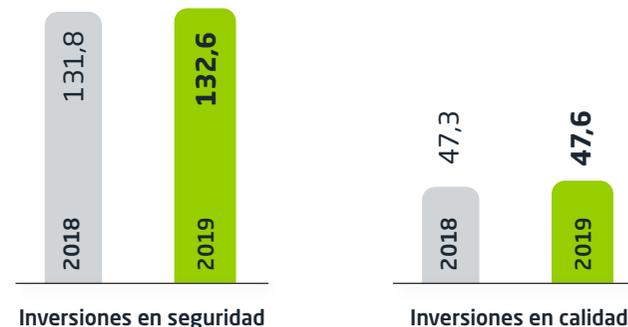
se han destinado a inversiones en seguridad.



23,5 M€

de inversión en 2019 en el Aeropuerto de Londres-Luton, de los que 15,2 M€ corresponden a mantenimiento.

Red de aeropuertos españoles (Millones de euros)



Mecanismos de reclamación

En caso de existir cualquier queja o reclamación, Aena pone a disposición de los usuarios los siguientes mecanismos para comunicarlas a la Compañía:

- A través del Portal de Servicios Telemáticos, que dispone de una sección específica para reclamaciones, quejas y sugerencias.
- Hojas de reclamación, puestas a disposición, principalmente, en los puntos de información de los aeropuertos, además de las salas VIP y parkings.

Aena tiene establecido un Procedimiento de gestión de Quejas y Reclamaciones para su tramitación y un Departamento de Facilitación y Experiencia del Pasajero, perteneciente a la División de Servicios, Mantenimiento y Calidad Aeroportuaria de la Dirección de Operaciones, Seguridad y Servicios (DOSS).

Todas y cada una de las reclamaciones de Aena referidas a gestión aeroportuaria son contestadas en menos de 4 días y resueltas en menos de 20. Las compensaciones económicas derivadas de reclamaciones de tipo patrimonial en España y Luton ascienden a un total de 74.070,39 euros⁵⁰.

(50) El importe incluye posibles gastos incurridos de peritos y/o letrados. Se incluyen tanto reclamaciones de responsabilidad civil de daños personales como las de daños materiales de importe superior a 9.000 €. La resolución de los daños personales no se produce hasta que el reclamante recibe el alta médica. En los casos que acaban judicializados la resolución no se produce hasta que se dicta sentencia firme.

Principales quejas y reclamaciones recibidas en los aeropuertos españoles 2019

Indicador	2018	2019	Variación (%)
Contrato de transporte	2.735	1.748	-36%
Handling	649	458	-29%
Sistemas de información	732	637	-13%
Instalaciones	562	469	-17%
Servicios de seguridad	1.531	1.826	19%
Servicios complementarios	1.189	830	-30%
Accesos	44	73	66%
Daños y robos	402	326	-19%
Varios	234	143	-39%
Servicios comerciales y de restauración	406	503	24%
Aparcamientos	2.155	2.094	-3%
Total quejas y reclamaciones gestión aeroportuaria	7.255	6.901	-5%

Principales quejas y reclamaciones recibidas en el Aeropuerto de Londres-Luton 2019

Indicador	2018	2019	Variación (%)
Contrato de transporte	370	674	45%
Handling	2.015	1.785	-12%
Sistemas de información	-	-	-
Instalaciones	-	-	-
Servicios de seguridad	994	912	-9%
Servicios complementarios	-	-	-
Accesos	-	-	-
Daños y robos	213	610	65%
Varios	-	-	-
Servicios comerciales y de restauración	555	662	16%
Aparcamientos	1.120	1.049	-7%
Total quejas y reclamaciones gestión aeroportuaria	5.267	5.692	7%