

Aena

Nuestros clientes *Our clients*

Uno de los valores esenciales para Aena es la atención a sus clientes y, de manera muy especial, a los pasajeros. / One of the essential values for Aena is client service, especially, as regards passengers.







POLÍTICAS/COMPROMISOS

Uno de los valores esenciales para Aena es la atención a sus clientes y, de manera muy especial, a los pasajeros. Para ello, Aena continúa desarrollando el Plan de Calidad, aprobado en 2003, con los siguientes objetivos:

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

SISTEMAS DE GESTIÓN

El aseguramiento de la calidad de los productos y servicios es hoy 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.

Los centros de Aena que han obtenido la certificación ISO 9001 en 2007 han sido los siguientes:

- La Dirección de Navegación Aérea
- El Plan Málaga

A 31 de Diciembre de 2007, un total de 20 aeropuertos de Aena han obtenido la certificación ISO 9001.

POLICIES / COMMITMENTS

One of the essential values for Aena is client service, especially as regards passengers. Thus, Aena continues to develop the Quality Plan, approved in 2003, with the following objectives:

- To improve the quality of the services and infrastructures*
- To improve the image perceived by society and clients*

MANAGEMENT SYSTEMS

Nowadays, ensuring the quality of products and services is a decisive factor in the subsistence of any organisation. For this reason, Aena has implemented a standardised system for ensuring quality based on the UNE-EN ISO 9000 standards, certifying the processes carried out at the entity.

Aena centres which have obtained the ISO 9001 certification in 2007 were as follows:

- The Air Navigation Directorate*
- The Málaga Plan*

As at December 31, 2007, a total of 20 Aena airports obtained the ISO 9001 certification.

Málaga, por la senda de la calidad

En febrero de 2007, la excelencia en la gestión del aeropuerto de Málaga ha sido galardonada por el Ministerio de Administraciones Públicas obteniendo la Mención Honorífica en la modalidad de Excelencia correspondiente al Premio a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública.

Este galardón reconoce la calidad e innovación en el modelo de gestión puesta en marcha en el aeropuerto malagueño, de hecho reconoce que se ha distinguido muy especialmente en la excelencia de su rendimiento global por comparación a modelos de referencia internacional, tales como el europeo de la E.F.Q.M. (European Foundation for Quality Management). Para lograrlo, el departamento de Calidad y Medio Ambiente, alentado desde la dirección del aeropuerto y en estrecha colaboración y supervisión del Centro de Promoción y Apoyo a la Excelencia de Aena, elaboró la preceptiva memoria de la gestión del aeropuerto. Para optar a los premios del Ministerio, además de presentar la memoria, hubo que evaluar con personal externo a la organización la gestión del servicio que presta el aeropuerto, bajo el prisma de los nueve criterios del Modelo EFQM: liderazgo, política y estrategia, personas, alianzas y recursos, procesos, resultados en los clientes, en las personas, en la sociedad y resultados clave, obteniéndose un resultado brillante.

Málaga, on the path to quality

In February 2007, the excellence in the management of Málaga Airport received an award from the Ministry of Public Administration obtaining an Honourable Mention for Excellence corresponding to the Award for Quality and Innovation in Public Management.

This award recognises quality and innovation in the management model introduced at Malaga Airport; in fact, it especially recognises its distinction as regards global performance in comparison with international models of reference, such as the European E.F.Q.M. (European Foundation for Quality Management). In order to achieve this, the Department of Quality and Environment, with the encouragement of the airport management and in close collaboration with the Centre for the Promotion and Support of Excellence of Aena and under the its supervision, drew up the compulsory report on the airport management. In order to apply for the awards of the Ministry, apart from submitting its report, external personnel to the organization had to evaluate the management of the service provided by the airport, using the nine criteria of the EFQM Model: leadership, policy and strategy, persons, alliances and resources, processes, results regarding clients, persons and society, as well as key results, obtaining a brilliant result.

CALIDAD DE SERVICIOS A CLIENTES

La calidad del servicio en los diferentes ámbitos de asistencia aeroportuaria se mide mediante el Programa de Encuestas AEqual, iniciado en 2002. La valoración otorgada por los pasajeros y acompañantes a la gestión aeroportuaria de Aena en 2007 es muy satisfactoria, 3,64 sobre 5, aunque se ha producido un ligero descenso con respecto al año 2006. La seguridad percibida recibe una puntuación aún mayor, 3,68, si bien también ha experimentado un ligero descenso con relación a años anteriores. No obstante, el índice de calidad general percibida por compañías aéreas ha aumentado, de 3,28 a 3,43 en los últimos dos años.

Por otra parte, la Unidad de Navegación Aérea de Aena se ha marcado como objetivo mejorar día a día la calidad de 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.

Aena mide la satisfacción de los servicios ofrecidos por Navegación Aérea a través del Estudio de Calidad Percibida por los Clientes de Navegación Aérea (aeropuertos, compañías aéreas y pilotos) constituyendo una base para identificar áreas de mejora e implementar las acciones correspondientes. 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. Concretamente, en 2007 el valor del índice es 67, superando la meta planificada en el Plan Operativo de 2007, que era del 65.

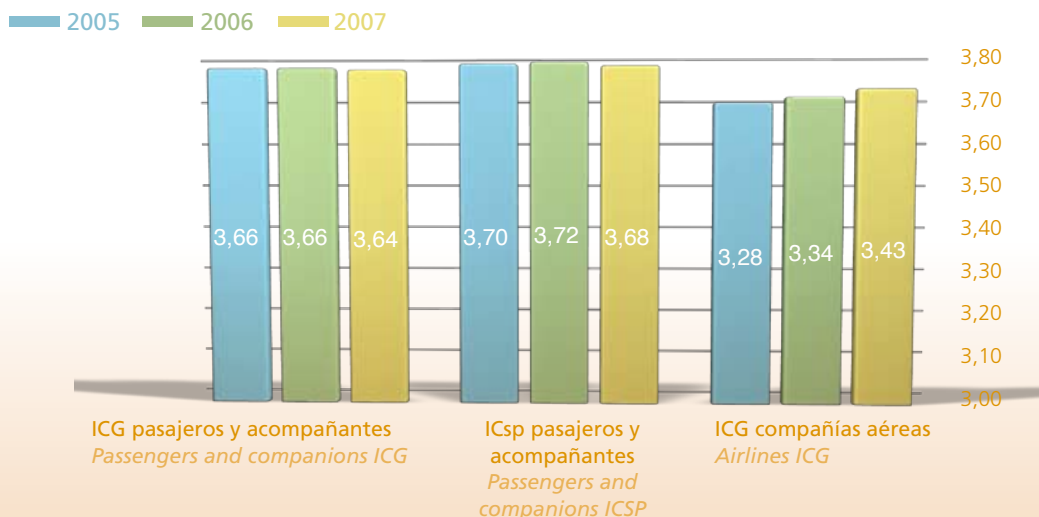
QUALITY OF SERVICES TO CLIENTS

The quality of the service in the different areas of airport assistance is measured by means of the AEqual Surveys Programme, which commenced in 2002. The valuation granted by the passengers and companions to the airport management of Aena in 2007 is very satisfactory, 3.64 out of 5, although there was a slight fall as regards 2006. Perceived safety received even more points, 3.68, although it also underwent a slight fall as regards previous years. Nevertheless, the general quality rate perceived by airlines increased, from 3.28 to 3.43 in the last two years.

In addition, the Air Navigation Unit of Aena has set the goal of daily improving the quality of the services offered to its clients and has assumed the commitment of publishing and diffusing the Air Navigation Service Charter.

Aena measures the satisfaction of the services offered by Air Navigation through the Study on Quality Perceived by Air Navigation Clients (airports, airlines and pilots) which constitutes the basis for identifying areas of improvement and implementing the corresponding action. Based on the surveys carried out within the framework of this study, the Perceived Quality Level (NCP index) is determined by internal and external clients of Air Navigation. In the last three years this rate has remained relatively constant at values between 65 and 70 points out of 100. Specifically, in 2007 the index value was 67, which surpassed the planned goal of the 2007 Operational Plan, which was 65.

EVOLUCIÓN DE LOS ÍNDICES DE CALIDAD GENERAL (ICG) PERCIBIDA POR PASAJEROS Y ACOMPAÑANTES Y POR COMPAÑÍAS AÉREAS Y DE ÍNDICE DE CALIDAD DE LA SEGURIDAD PERCIBIDA POR PASAJEROS Y ACOMPAÑANTES (ICSP) UNIDADES: ENTRE 1 Y 5 / EVOLUTION OF THE GENERAL QUALITY INDEX (ICG) PERCEIVED BY PASSENGERS AND COMPANIONS AND BY AIRLINES AND OF THE SAFETY QUALITY INDEX PERCEIVED BY PASSENGERS AND COMPANIONS (ICSP) UNITS: BETWEEN 1 AND 5



Atención al cliente

Aena quiere que el paso por nuestros aeropuertos de sus clientes, y en especial de los pasajeros, sea una experiencia lo más agradable posible y para conseguirlo, en primer lugar, trabajamos estrechamente con las compañías aéreas con el fin de mejorar conjuntamente la puntualidad de los vuelos.

Además, en Aena se trabaja para lograr que las gestiones 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 estudian 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.

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, etcétera, Aena cuenta con mostradores de información y personal disponible para atender a los pasajeros de nuestros aeropuertos.

Client Service

Aena wants the passage of its clients through our airports, especially the passengers, to be as pleasant as possible and, in order to achieve this goal, we work closely with the airlines in order to jointly improve the punctuality of flights.

Moreover, Aena is working to achieve that airport formalities be agile and comfortable, both as regards check-in and police and customs controls, as well as at the boarding areas. In order to achieve this, a continual study is carried out on the improvement of the procedures with the airlines, handling companies and the State security forces. In line with the main European airports, Aena is making substantial efforts in order to strengthen the security controls at Spanish airports so that the journeys made by our clients are the most secure possible while efforts are also made to prevent and minimise the delays or nuisance which might arise due to this circumstance.

All the passengers have rights acquired from the moment they access the airport until they reach their destinations. In order to guarantee compliance with these rights and to provide the passengers with all the information they require, as well as to respond to their doubts, comments, suggestions, etc., Aena has information counters and personnel available to attend to the passengers at our airports.

El Foro de Clientes de Navegación Aérea

La Consulta formal con los usuarios del espacio aéreo se materializa con el Foro de Clientes de Navegación Aérea constituido en Madrid, el día 18 de diciembre de 2006. Este foro permite mantener un contacto directo y permanente entre grupos de interés e intercambiar información de una forma fácil y ágil, propiciando una colaboración estable en el marco de la iniciativa de Cielo Único lo que aporta múltiples beneficios, entre ellos, identificar las necesidades de los clientes, medir su satisfacción y optimizar nuestros servicios

A lo largo de 2007 se han mantenido reuniones con todos los clientes de Navegación Aérea.

Air Navigation Clients Forum

The formal consultation to air space users is materialised with the Air Navigation Clients Forum constituted in Madrid, on December 18, 2006. This forum makes it possible to maintain direct and permanent contact between interest groups and to exchange information easily and rapidly, which propitiates stable collaboration within the framework of the Single Sky initiative, which provides multiple benefits, including the identification of clients needs, the measurement of their satisfaction and the optimization of our services.

Throughout 2007 meetings were held with all Air Navigation clients.

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, 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.

Infovuelos: real time flight information

Aena has an information service which makes it possible to consult the airport schedules in real time. The service provides information on the flights scheduled from 2 hours before to 24 hours after the flight.

This service is available on the Aena website (www.aena.es) and real time flight information can also be consulted through a mobile phone, through a WAP navigator or from a PDA.

Zonas infantiles y guarderías en los aeropuertos

En muchas terminales de los aeropuertos existen zonas y parques infantiles para que los más pequeños puedan entretenerse mientras esperan emprender su viaje. Estas zonas cuentan con juegos que potencian las actividades colectivas como toboganes, catalejos, rampas para trepar o juegos de clasificación donde pueden jugar varios niños a la vez.

Una iniciativa a mencionar en este sentido es la llevada a cabo por el aeropuerto de Madrid-Barajas que ofrece un servicio gratuito de guardería con unas modernas y cómodas instalaciones, en las Terminales T2 y T4. En las guarderías los pasajeros pueden cambiar de pañales al niño, calentar su comida, acostarlo en una cuna o, simplemente, dejar que juegue. Los servicios de la guardería de Madrid-Barajas han atendido en el año 2007 a 10.231 niños en la T2 y a 5.184 niños en la T4.

Children's areas and nurseries at airports

In many airport terminals there are children's areas and parks so that the children can play while they are waiting for their flights. These areas provide games which encourage collective activities such as slides, spyglasses, climbing ramps and classification games where several children can play together.

One initiative to mention in this regard is the one carried out at the Madrid-Barajas Airport which offers a nursery service free of charge with modern, comfortable installations at Terminals T2 and T4. In these nurseries the passengers can change the children's nappies, warm their food, lie them down in a cradle or simply let them play. During 2007, the nursery services at Madrid-Barajas attended to 10,231 children in T2 and to 5,184 children in T4.



Los servicios de guardería Madrid-Barajas han atendido a más de 10.000 niños en 2007.
The nursery services at Madrid-Barajas have attended more than 10,000 children in 2007.

A continuación, se muestra una tabla donde se relacionan los diferentes mecanismos de comunicación de Aena con sus clientes.

The following is a table showing Aena communication mechanisms with its clients.

COMUNICACIÓN DE AENA CON SUS CLIENTES / AENA COMMUNICATION WITH ITS CLIENTS		
PERSONAL / PRESENCIAL PERSONAL / IN-PERSON	TELÉFONO, FAX, INTERNET TELEPHONE, FAX, INTERNET	CONSULTAS / ESTUDIOS DE OPINIÓN CONSULTATIONS / OPINION STUDIES
<p>Servicios de atención e información en los aeropuertos. / Attention and information services at airports.</p> <p>Libros de reclamaciones en aeropuertos. Complaints books at airports.</p> <p>Programa de visitas organizadas en aeropuertos. / Organised visit programme to airports.</p>	<p>Servicio WAP y PDA de Información de vuelos. WAP and PDA Services for flight information.</p> <p>Servicio de Información para la Navegación Aérea. / Information Service for Air Navigation.</p> <p>Servicio telefónico de Información y Atención al Cliente. / Telephone Information Service and Client Service.</p> <p>Web www.aena.es con espacios destinados a pasajeros, contratación comercial, información sobre vuelos, ofertas de empleo. / Website www.aena.es with sections for passengers, commercial contracting, information on flights, job offers.</p>	<p>Encuestas periódicas de calidad percibida por pasajeros y acompañantes. / Periodical surveys on quality perceived by passengers and companions.</p> <p>Encuestas periódicas de calidad percibida por operadores. / Periodical surveys on quality perceived by operators.</p> <p>Sistemas de recepción y respuesta a quejas y reclamaciones. / Reception and response systems to complaints and claims.</p>

ACCESO A COLECTIVOS ESPECIALES

En cuanto a accesibilidad se refiere, Aena se ha comprometido a que todas las instalaciones que gestiona sean accesibles al colectivo de discapacitados. Este compromiso se concreta en el Convenio entre Aena y CERMI (Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad), para el período 2005-2008, mediante el cual CERMI asesora a Aena en todos los aspectos relacionados con la accesibilidad en la construcción de infraestructuras, desde la fase de proyecto hasta su desarrollo. En este contexto, en el Aeropuerto de Madrid-Barajas, se puso en funcionamiento en 2006, en colaboración con las compañías aéreas y los agentes handling, un servicio individualizado de atención a pasajeros invidentes, que permite a los pasajeros con deficiencias visuales recibir mensajes sobre el estado de su vuelo, inicio de embarque, última llamada, cambio o asignación de puerta, si procede, en sus propios teléfonos móviles o en el que le facilite el Aeropuerto.

Asimismo cabe destacar, la adaptación que Aena que ha realizado de su página web www.aena.es, que ha obtenido la certificación Doble A de accesibilidad, según las recomendaciones de la WAI (Web Accessibility Initiative). La página también ha obtenido el Certificado Europeo de Accesibilidad (Euracert), creado en el año 2007 en el marco de la Unión Europea y que garantiza la accesibilidad de un sitio web certificado en cualquier país de la UE. Por último, dos empresas –Technosite, perteneciente a la Fundación ONCE, y King-e-Client– han certificado la accesibilidad de www.aena.es tras la realización de sendas auditorías calificándola como Nivel Doble-A.

Los únicos contenidos no accesibles sobre los que se está trabajando actualmente son: Cartografía, Estadística, El Tiempo (versión inglés) y Las Tiendas del Aeropuerto. Hasta entonces, Aena se ha comprometido a ofrecer los documentos de forma accesible a aquellos usuarios que lo soliciten.



ACCESS TO SPECIAL GROUPS

As regards accessibility, Aena has undertaken that all the installations it manages are accessible for disabled persons. This commitment is specified in the Agreement made by Aena and CERMI (Spanish Committee of Representatives of Disabled People), for the 2005-2008 period, through which CERMI will advise Aena concerning all aspects related to accessibility in the construction of infrastructures, from the project phase until their execution. In this context, at Madrid-Barajas Airport, an individualised attention service for blind passengers came into operation in 2006, in collaboration with the airlines and the handling agents. This service enables visually handicapped passengers to receive messages on the state of their flights, commencement of boarding, last call, change or assignment of gates, when required, on their own mobile phones or on those provided by the Airport.

Mention should also be made of the adaptation made by Aena in its website www.aena.es, which has obtained the Double-A certification for accessibility, in accordance with the recommendations of the WAI (Web Accessibility Initiative). The website has also obtained the European Accessibility Certification (Euracert), created in 2007 within the framework of the European Union which guarantees the accessibility of a website certified in any country of the EU. Finally, two companies –Technosite, belonging to the ONCE Foundation, and King-e-Client– have certified the accessibility of www.aena.es after several audits were carried out classifying it as Double-A Level.

The only content not accessible at the present time and on which work is being carried out is the following: Cartography, Statistics, The Weather (English version) and Las Tiendas del Aeropuerto (Airport Shops). Until the work is completed, Aena has undertaken to make the documents accessible to those users who might request them.

Aena se ha comprometido a que todas sus instalaciones sean accesibles a las personas de movilidad reducida. / Aena has undertaken that all its installations are accessible to persons with reduced mobility.

RECLAMACIONES

Aena valora las opiniones y reclamaciones de sus usuarios como un medio 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, en un plazo no superior a 21 días, de las acciones llevadas a cabo a partir de esa reclamación o sugerencia. Aena aplica el mismo tratamiento a las reclamaciones y sugerencias que se reciben por otros medios (carta, teléfono, fax o correo electrónico). El tiempo de respuesta a las reclamaciones efectuadas a Aena ha sido siempre muy inferior al comprometido y se ha situado entre 5,7 días en 2005, 6,3 días en 2006 y 5,45 días en 2007.

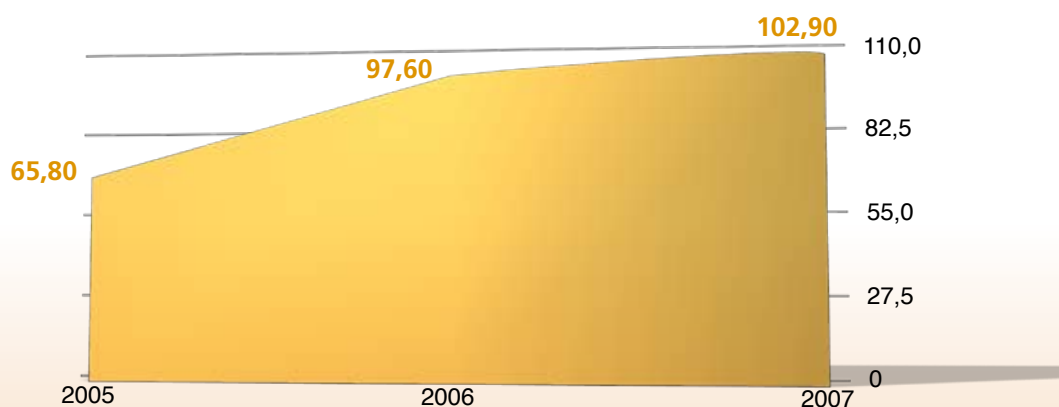
En lo relativo al número de quejas y reclamaciones recibidas en el año 2007, se aprecia un incremento respecto al año anterior debido principalmente a las incidencias registradas por la entrada en vigor de la nueva normativa europea que establece mayores exigencias de seguridad en los filtros de los aeropuertos (especialmente la restricción de líquidos); a las consecuencias derivadas del atentado terrorista en el aparcamiento de la T4 del Aeropuerto de Madrid-Barajas; a las posibles molestias ocasionadas a los usuarios por la realización de obras de mejora y remodelación en los aeropuertos y a la mayor concienciación que van teniendo los pasajeros de sus derechos, gracias a la difusión que se hace de los mismos por parte de los aeropuertos en cumplimiento del compromiso de Servicio de los Aeropuertos con los Pasajeros.

COMPLAINTS

Aena values the opinions and complaints of its users as an efficient means to identify aspects of the services provided which can be improved. There are Aena complaint forms and suggestion cards at the disposal of all the airport users at the information counters. Each airport is responsible for distributing the complaints and suggestions, after which the client is informed of the action taken based on the complaint or suggestion within a period of 21 days. Aena applies the same treatment to complaints and suggestions which are received by other means (letter, telephone, fax or email). The response time for complaints made to Aena has always been less than the time undertaken and was 5.7 days in 2005, 6.3 days in 2006 and 5.45 days in 2007.

With regard to the number of complaints and claims received in 2007, an increase can be seen as compared with the previous year as a result mainly of the incidences registered due to the entry into force of the new European legislation which sets out more demanding security controls as regards filtering at airports (especially the restrictions regarding liquids); the consequences deriving from the terrorist attack on the T4 car park at the Madrid-Barajas Airport; the possible nuisance created by improvement and remodelling works at airports and the greater awareness passengers have of their rights due to the diffusion of this information by the airports in compliance with the Commitment of Service of Airports with their Passengers.

EVOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES IMPUTABLES A AENA - UNIDADES: Nº DE RECLAMACIONES POR CADA 1.000.000 PASAJEROS / EVOLUTION OF COMPLAINTS AND CLAIMS ATTRIBUTABLE TO AENA - UNITS: NUMBER OF CLAIMS PER 1,000,000 PASSENGERS.



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. De esta forma los pasajeros pueden comprobar y elegir de entre las diferentes calidades de servicio que le ofrecen las diferentes compañías antes de realizar su viaje.

El texto íntegro de estos compromisos se puede obtener en la web de la Dirección General de Aviación Civil: www.mfom.es/aviacioncivil y de la web de Aena. www.aena.es

RIGHTS

The Spanish airlines and Aena, as regards its airport network, have voluntarily signed the Passenger Service Commitment. This was developed by airlines, airports and European consumers and users associations.

This Commitment established general criteria and principles which were later individually developed by each airline and airport. Thus, passengers can check and select from the service qualities offered by the different airlines before travelling.

The full text of these documents can be obtained on the website of the Civil Aviation General Directorate: www.mfom.es/aviacioncivil and on the Aena website: www.aena.es

El compromiso de servicio de los aeropuertos

Aena ha manifestado su compromiso respecto a los siguientes aspectos:

- Atención a las necesidades de las personas con movilidad reducida.
- Información a los pasajeros sobre sus derechos: la "Carta de los Derechos de los Pasajeros" de la Unión Europea (que se puede consultar en la página web de Aena).
- Asistencia durante periodos de retrasos significativos o perturbaciones.
- Accesos y transporte terrestres.
- Provisión de infraestructura para facturación, equipaje y seguridad.
- Mantenimiento y limpieza.
- Gestión de los carritos portaequipajes.
- Orientación y mostradores de facturación.
- Gestión de las observaciones de los usuarios.

The airport commitment service

Aena has stated its commitment as regards the following aspects:

- *Attention to the needs of persons with reduced mobility.*
- *Information to passengers on their rights: the EU "Charter of Passengers' Rights" (which can be consulted on the Aena website).*
- *Assistance during significant periods of delay or disruptions.*
- *Ground access and transport.*
- *Provision of infrastructures for check-in, baggage and safety.*
- *Maintenance and cleaning*
- *Handling of baggage trolleys.*
- *Orientation and check-in counters.*
- *Management of users' remarks.*

SEGURIDAD

En el ámbito de Navegación Aérea, 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.

En el lado aire de los aeropuertos, que engloba tanto la plataforma como las calles de rodaje, se han producido 778 accidentes-incidentes. Esto supone un índice de 0,311 por cada mil movimientos, o lo que es lo mismo, que se produce un accidente-incidente por cada 3.215 movimientos realizados.

SAFETY

In the area of Air Navigation, Aena, as a civil supplier of Air Navigation Services (ANSP) in Spain, is responsible for the safe, ordered, fluid and efficient management of air traffic. Coherent with this responsibility, the Air Navigation Directorate has acquired a maximum commitment to safety, explicitly expressed through its Safety Policy.

As regards the air side of airports, which includes the platform and the taxiways, 778 accidents-incidents occurred. This supposes a rate of 0.311 per one thousand movements, that is to say, an accident-incident occurs every 3.215 movements.

Sin embargo, es en la plataforma de los aeropuertos donde se llevan a cabo gran número de actividades complejas como son repostaje de aeronaves, 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 y para ello 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. 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 A-E se ha mantenido constante en 2007, mientras que el correspondiente a accidentes-incidentes tipo F ha descendido de 0,42 a 0,36.

Por otra parte, en materia de seguridad aeroportuaria, Aena está realizando importantes esfuerzos por reforzar los controles de seguridad en los aeropuertos españoles. Además, y en cumplimiento con la normativa de la Unión Europea (como el Reglamento CE Nº 1546/2006, por el cual se limitan los líquidos que los pasajeros pueden transportar en su equipaje de mano a través de los puntos de control), Aena ha puesto en marcha medidas que refuerzan sustancialmente la seguridad de los pasajeros y los vuelos. Entre dichas medidas, destacan la inspección del 100% de los equipajes facturados y las inspecciones manuales aleatorias de pasajeros y equipajes.

However, it is on the airport platform that a large number of complex activities are carried out such as refuelling aircrafts, movement of vehicles, persons and aircrafts, maintenance activities and other operational functions which are of vital importance for the safety of the aircraft during the following flight. For this reason, in the international area, a method is used to specifically determine the level of safety on platforms and to do so, the ACI (Airports Council International) index of incidents is calculated. This index is defined as the number of incidents/accidents on a platform per 1,000 operations. Following the ACI recommendations, the platform incidents are classified into six categories: A and B (refer to incidents which lead to damage to the aircrafts), C, D and E (regarding incidents which damage airport vehicles or installations) and F (for leaks or spillage). As can be seen in the attached graphs, the index referring to type A-E accidents-incidents remained constant in 2007, while the index corresponding to type F accidents-incidents fell from 0.42 to 0.36.

In addition, as regards airport security, Aena is making substantial efforts to strengthen the security controls at Spanish airports. Moreover, in compliance with the legislation of the European Union (such as Regulation EC No. 1546/2006, whereby the liquids passengers may carry in their hand luggage through control points is limited), Aena has put measures into operation which substantially strengthen the security of passengers and flights. Among these measures are the inspection of 100% of the baggage checked-in and the random manual inspections of passengers and hand luggage.

