



Servicios de alta calidad para nuestros clientes

El actual escenario económico, enfocado hacia la máxima eficiencia de las organizaciones, hace necesaria la definición de nuevas estrategias que contribuyan a la optimización de recursos.

En este proceso de optimización es necesario ajustar los niveles de servicio a la realidad empresarial teniendo debidamente en cuenta a nuestros diferentes grupos de interés.

Como consecuencia de ello, para Aena una gestión excelente hoy es sinónimo de una gestión de máxima eficiencia.

Contenidos del capítulo:

El compromiso con el cliente

La Excelencia en la gestión como elemento de máxima eficiencia

- *Certificación de los servicios*
- *Seguridad: licencia para operar*

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

- *La comunicación como eje de las relaciones con los clientes/ pasajeros Aena*
- *Relaciones con los Grupos de Interés*
- *Reclamaciones, quejas y sugerencias*

El servicio de asistencia a PMR

Impulsamos el desarrollo comercial de los aeropuertos para hacer más agradable la experiencia del viajero

- *Aspectos clave de la actividad comercial*
- *Hechos relevantes 2012*

El compromiso con el cliente

Para Aena, la "Calidad", con mayúsculas, constituye el motor 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.

Para garantizar los niveles de calidad de los servicios ofrecidos, Aena dispone de sendas cartas de servicio a pasajeros, compañías aéreas y de los servicios de Navegación Aérea (en proceso de actualización), siguiendo los requisitos de la normativa vigente para su aprobación y publicación.

Las Cartas de Servicio informan sobre los servicios ofrecidos, los compromisos de calidad adquiridos mediante la medición, seguimiento y mejora de los aspectos que más interesan a los grupos de interés. En consecuencia, las Cartas de Servicios contribuyen significativamente a que nuestros grupos de interés 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 aéreo dirigirse en cada caso.

Acceder a las Cartas de Servicios: www.aena.es y www.aena-aeropuertos.es



La calidad de sus servicios es uno de los compromisos de Aena.

La Excelencia en la gestión como elemento de máxima eficiencia

El actual escenario económico enfocado hacia la máxima eficiencia de las organizaciones, hace necesaria la definición en Aena Aeropuertos de nuevas estrategias que contribuyan a la optimización de recursos.

En este proceso de optimización es necesario ajustar los niveles de servicio a la realidad empresarial teniendo debidamente en cuenta a nuestros diferentes grupos de interés.

La situación actual en el ámbito de la Excelencia en Gestión se fundamenta en distintas áreas de actuación:

- **Certificación de los servicios**
- **Seguridad:** Licencia para operar
- **Calidad,** basado en:
 - > **Sistemas de Gestión:** Aena Aeropuertos cuenta con diversos sistemas de gestión implantados en gran parte de sus unidades (Calidad, Ambiental, EMAS, Eficiencia Energética, Prevención de Riesgos Laborales, Seguridad Operacional y Seguridad Física, tanto en aeropuertos como en las unidades centrales). Desde junio de 2010, la Dirección de Navegación Aérea cuenta con el certificado del Sistema Integrado de Gestión (calidad y medio ambiente) que abarca la totalidad de los centros de navegación aérea.

Una gestión excelente hoy es sinónimo de una gestión de máxima eficiencia.



- > **Autoevaluaciones de acuerdo al Modelo EFQM:** para diagnosticar la calidad en la gestión de los aeropuertos y facilitar la obtención áreas de mejora en su gestión.

Con esta línea de trabajo, se pretende obtener las siguientes ventajas:

- > Equilibrio calidad/ precio de los servicios
- > Adecuación de los niveles de prestaciones en los servicios poco apreciados y creación de nuevos servicios con valor añadido.
- > Mejora de la percepción por parte de los grupos de interés

El objetivo final es contribuir a la mejora de la eficiencia y, por tanto, a la sostenibilidad como empresa de EPE Aena y Aena Aeropuertos

Certificación de servicios

CERTIFICACIÓN AEROPUERTOS

El **Proceso de certificación de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA)** acredita que se cumple con la normativa internacional recomendada por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI):

- > A lo largo de 2012 se han certificado los aeropuertos de Málaga-Costa del Sol y Barcelona-El Prat, y se ha continuado con los procesos de certificación ya iniciados en Jerez, La Gomera, Granada, Palma de Mallorca, Sabadell y Huesca-Pirineos. Además, también se ha solicitado ante AESA el inicio del proceso de certificación de los Aeropuertos de Melilla, Almería, Burgos, Girona-Costa Brava, El Hierro y Lanzarote.



El Aeropuerto de Huesca-Pirineos ha continuado su proceso de certificación ante la AESA.

- > 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.

ADECUACIÓN DEL CERTIFICADO DE AENA A LOS SERVICIOS PRESTADOS:

- **Gestión del Plan de Supervisión Anual 2012 de AESA para el mantenimiento del certificado de proveedor de servicios de navegación aérea llevado a cabo por AESA:**

AESA ha acometido sus inspecciones de control normativo a Aena durante el año 2012 para el mantenimiento del certificado de Aena como prestador de servicios de navegación aérea, así como el plan de supervisión correspondiente para el mantenimiento del certificado como organización proveedora de formación de controladores de tránsito aéreo.

Entre las actividades desarrolladas se incluyen el seguimiento, control y registro del proceso de inspección de AESA, la coordinación interna con las unidades de la DNA y externamente con AESA y la identificación de actuaciones internas derivadas. Igualmente, se ha llevado a cabo la tramitación de los correspondientes escritos y respuestas a AESA en relación con los resultados de las inspecciones y las acciones derivadas, centralizando el proceso y sirviendo de interlocución única a nivel interno y con AESA.

- **Renovación y ampliación del certificado como proveedor de servicios de navegación aérea**

Tras la supervisión realizada por AESA, el 19 de diciembre de 2012, emitió el certificado de Aena como organización proveedora de servicios de navegación aérea que cumple con los requisitos de Reglamento de Ejecución (UE) nº 1035/2011 de 17 de octubre de 2011, aplicable al conjunto de los servicios solicitados.

REGLAMENTO DE EJECUCIÓN (UE) Nº 390/2013 DE LA COMISIÓN DE 3 DE MAYO DE 2013

Establece las disposiciones para que, en respuesta a las exigencias de todos los usuarios del espacio aéreo, mejore el rendimiento global de los servicios de navegación aérea y de las funciones de red en el tránsito aéreo general de las regiones EUR y AFI de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) en las que los Estados miembros son responsables de la prestación de servicios de navegación aérea.

El sistema de evaluación del rendimiento debe contribuir al desarrollo sostenible del sistema de transporte europeo mejorando la eficacia global de los servicios de navegación aérea en los ámbitos de rendimiento clave, a saber, el de la seguridad, el del medio ambiente, el de la capacidad y el de la rentabilidad, en consonancia con el marco de evaluación del Plan Maestro europeo de gestión del tránsito aéreo (ATM), teniendo al mismo tiempo debidamente en cuenta los objetivos de seguridad prioritarios.

Por otro lado, durante el primer semestre del año 2012 se gestionó la renovación del **certificado de Aena como proveedor de formación de controladores de tránsito aéreo**. Así, con fecha 6 de julio de 2012 la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) emitió la renovación del certificado de Aena correspondiente con un periodo de validez de dos años, en cumplimiento de los requisitos establecidos en la Orden FOM 1841/2010, de 5 de julio, por la que se desarrollan los requisitos para la certificación de los proveedores civiles de controladores de tránsito aéreo.

La seguridad: licencia para operar

La seguridad física y operacional son ejes estratégicos de la responsabilidad pública de Aena / Aena Aeropuertos.

LA SEGURIDAD EN LA RED DE AEROPUERTOS

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 (SGSO):** Todos los aeropuertos de la red han finalizado el proceso de implantación del SGSO.
- **Verificaciones de seguridad programadas y no programadas parciales:**
 - > Verificaciones de seguridad operacional en 21 aeropuertos: Palma de Mallorca, Gran Canaria, Ibiza, Alicante, Valencia, Gerona, Almería, Algeciras, Pamplona, Zaragoza, Santander, Mallorca Son Bonet, Madrid Cuatro Vientos, Huesca, El Hierro, Murcia, Valladolid, Salamanca, León, Albacete y Badajoz.



La seguridad física y operacional es uno de los ejes de la responsabilidad pública de Aena.

- > Dentro del programa de calidad interna, se han realizado Verificaciones del Cumplimiento del Programa Nacional de Seguridad contra actos de interferencia ilícita en los aeropuertos de Aena, se han visitado y evaluado 25 aeropuertos.
- > Por parte de AESA se han realizado un total de 29 actuaciones de auditoría o inspección de la implantación del Programa Nacional de Seguridad en los aeropuertos, realizándose los correspondientes planes de acciones correctoras.
- **Iniciativas realizadas en los aeropuertos en términos de seguridad (2012)**
 - > Convocatoria de Jornadas de Operaciones y del Sistema de Gestión de seguridad Operacional.
 - > Elaboración y difusión periódica de Boletines de seguridad Operacional
 - > Implantación del Plan de Excelencia del Servicio de Seguridad Privada, en colaboración con las empresas de seguridad y donde se premian las políticas y comportamientos que supongan una mejora relevante respecto del trato al pasajero.
 - > Plan de Renovación de equipos automáticos detectores de explosivos - EDS (en cumplimiento del Reglamento UE 1087/2011 de 27 de octubre de 2011). En una primera fase, en 2012 se han renovado un total de 10 equipos (3 en el Aeropuerto de Gran Canaria, 1 en el Aeropuerto de Asturias, 2 equipos en el Aeropuerto de Girona y 5 equipos del Aeropuerto de Lanzarote) y se ha licitado y adjudicado el resto de los 138 equipos que se renovarán en la fase segunda, a lo largo de 2013.
 - > Finalización de la instalación del sistema de Vigilancia perimetral basada en tecnología Radar y Análisis inteligente de vídeo en el Aeropuerto de Valencia.

PRINCIPALES DATOS DE SEGURIDAD OPERACIONAL (RECINTO AEROPORTUARIO).**• N° de Incidentes/ accidentes 3.881****Índice por cada 1000 movimientos 2,016**

Este valor ha aumentado con respecto al año 2011 debido a que se ha aumentado el tipo de incidentes/accidentes sobre los que se recopila información. Los nuevos tipos de incidentes/accidentes son de menor severidad, pero el objetivo del SGSO es cada vez disponer de más información sobre los incidentes que ocurren en los Aeropuertos para a través de su conocimiento mejorar la Seguridad Operacional del Aeropuerto.

• N° de accidentes-incidentes en plataforma/1000 movimientos 0,797

El valor ha disminuido ligeramente con respecto al año 2011, cuyo valor era de 0,861. Se seguirá con la concienciación del personal para que comuniquen el mayor número posible de incidentes con el objeto de una mejora de la seguridad operacional.

• N° de accidentes-incidentes en plataforma tipo A-E/ 1000 movimientos 0,208

El valor ha aumentado ligeramente con respecto al año 2011 que era de 0,193 y es muy similar al año 2010 que fue de 0,207. El valor es similar al de los últimos años, fluctuando en el entorno del 0,2.

• N° de accidentes-incidentes en plataforma tipo F/ 1000 movimientos 0,343

El índice ha disminuido ligeramente con respecto al año 2011 cuyo índice era 0,416.



Los planes de autoprotección incluyen pautas para gestionar emergencias en las aeronaves.

PLAN DE AUTOPROTECCIÓN

En todos los aeropuertos de la red de Aena Aeropuertos existe un Plan de Autoprotección, que incluye las pautas para la gestión tanto de emergencias relacionadas con aeronaves como emergencias con instalaciones, y minimizar sus consecuencias. Este plan está estructurado para hacer frente a las emergencias que se produzcan en los terminales de pasajeros y demás edificios del aeropuerto, así como en el campo de vuelo y sus proximidades, de acuerdo a la Normativa estatal de Protección Civil y la normativa sectorial del Ministerio de Fomento, que tiene como base la de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI).

Las emergencias para las que el Plan de Autoprotección desarrolla las medidas de actuación son las siguientes:

Emergencia	Aeronave	Edificio o Infraestructura
Accidente Aeronave Zona A	X	
Accidente Aeronave Zona E	X	
Emergencia Sanitaria	X	X
Emergencia con Mercancías Peligrosas	X	X
Sabotaje (incluida amenaza de bomba)	X	X
Apoderamiento Ilícito	X	X
Incendio, explosión, derrumbamiento		X
Inundación		X
Catástrofe natural	X	X
Derrame de combustible	X	

En el Plan de Autoprotección se identifican los elementos que pueden generar una emergencia en el aeropuerto (pej: locales de riesgo especial, depósitos de combustible, etc.), así como las dependencias clave desde el punto de vista de continuidad del servicio.



Lo simulacros forman parte de los planes de autoprotección.

En este sentido, se evalúan los posibles riesgos, generados bien por peligros naturales, tecnológicos o antrópicos, y se les asocian medidas mitigadoras que bien reduzcan la probabilidad de la ocurrencia o bien reduzcan la severidad del mismo.

Estos Planes de Autoprotección son documentos vivos que están en continua actualización, para contemplar cualquier cambio que se produzca en el aeropuerto. Se distribuyen a todos los organismos intervinientes en los mismos o afectados, tanto internos como externos. Finalmente, y con el fin de implantar, actualizar y mejorar la efectividad de los Planes de Autoprotección se realizan periódicamente simulacros, en los que intervienen los distintos colectivos, tanto internos como externos, que según el Plan de Autoprotección deben intervenir.

Durante 2012 se realizaron 30 simulacros aeronáuticos con participación de medios externos en los aeropuertos de: A Coruña, Albacete, Asturias, Barcelona-El Prat, Bilbao, El Hierro, FGL Granada-Jaén, Gran Canaria, Huesca-Pirineos, Ibiza, Jerez, Lanzarote, La Gomera, La Palma, Madrid-Cuatro Vientos, Málaga-Costa del Sol, Menorca, Palma de Mallorca, Pamplona, Reus, San Sebastián, Santander, Santiago, Sevilla, Son Bonet, Valencia, Valladolid, Vigo, Zaragoza. Además se realizaron otros simulacros de evacuación de edificios y parciales de menor nivel.

En relación con la continuidad del servicio, Aena Aeropuertos está en proceso de elaboración de un modelo de Plan de Continuidad del Negocio y Recuperación de la Actividad para su posterior adaptación a las circunstancias locales de cada aeropuerto, en cumplimiento de la normativa interna sobre Planes de Continuidad del Negocio y Recuperación de la Actividad (EXA48). Además, y en relación con la recuperación del servicio, los aeropuertos ya cuentan con procedimientos puntuales de menor nivel para recuperar el servicio tras la ocurrencia de una emergencia o contingencia en el aeropuerto, como es el plan de traslado de aeronaves inutilizadas.

LA SEGURIDAD EN LA NAVEGACIÓN AÉREA

La Dirección de Navegación Aérea de Aena ratifica su firme compromiso por la excelencia en la prestación de sus servicios, con el objetivo de promover el desarrollo seguro, eficaz, y sostenible del transporte aéreo, y el equilibrio de necesidades y expectativas de sus grupos de interés (clientes, administraciones, empleados, proveedores y sociedad en general).

- Programas de Seguridad Física de las instalaciones de navegación aérea.

SEGURIDAD OPERACIONAL = SAFETY, es la minimización del riesgo de ocurrencia de accidentes e incidentes graves en las aeronaves (prevención).

SEGURIDAD FÍSICA = SECURITY, se encarga del control de incidentes de las aeronaves, las infraestructuras, los bienes y las personas contra actos de interferencia ilícitos (protección).

Se trata de dos conceptos distintos pero complementarios; ya que, por ejemplo, un vuelo no protegido no es seguro operacionalmente y, si no existe una seguridad operacional en vuelo, de nada servirá su protección.

El Programa Nacional de Seguridad para la Aviación Civil establece que cada Proveedor de Servicios de Navegación debe elaborar un Programa de Seguridad en cada una de las instalaciones de Navegación Aérea donde es prestador de servicios.

La Dirección de Navegación Aérea (DNA), en su Sistema de Gestión, establece los Procedimientos Específicos e Instrucciones Técnicas necesarios para la gestión y protección eficaz de las instalaciones en las cuales es prestador de servicios de navegación aérea.

En particular, en la DNA, se dispone de dos indicadores referidos a la elaboración y vigencia de los Programas de Seguridad de las Instalaciones de Navegación Aérea, y los principales resultados obtenidos en 2012:

- > Porcentaje de instalaciones con Programa de Seguridad
- > Porcentaje de instalaciones con Programa de Seguridad actualizado

Porcentaje de instalaciones con Programa de Seguridad	
Indicador	Valor de Referencia
Porcentaje de Instalaciones con Programa de Seguridad	V.R. >75%

DRNA	TOTAL EJERCICIO 2012	
	Nº DE INSTALACIONES EN SERVICIO CON P.S.	Nº DE INSTALACIONES EN SERVICIO 31/12/2012
BALEAR	30	30
CANARIA	45	46
CENTRO-NORTE	97	129
ESTE	56	56
SUR	54	56
TOTALES	282	317

DRNA	% TOTAL EJERCICIO 2012
BALEAR	100,00
CANARIA	97,83
CENTRO-NORTE	75,19
ESTE	100,00
SUR	96,43
TOTALES	88,96

- Seguridad operativa en navegación aérea

La Dirección de Navegación Aérea tiene establecido dos indicadores de seguridad operacional cuyos objetivos para el año 2012 han sido cumplidos.

- Nivel Ponderado de Seguridad (NPS)

El NPS refleja la seguridad de los servicios prestados por navegación, a través de la monitorización de los incidentes de seguridad más severos y ponderados por las horas de vuelo IFR en el espacio aéreo español. En el año 2012 se ha mantenido la tendencia decreciente de los últimos años, situándose en un valor de 5,8 sobre un valor objetivo de <9,01.

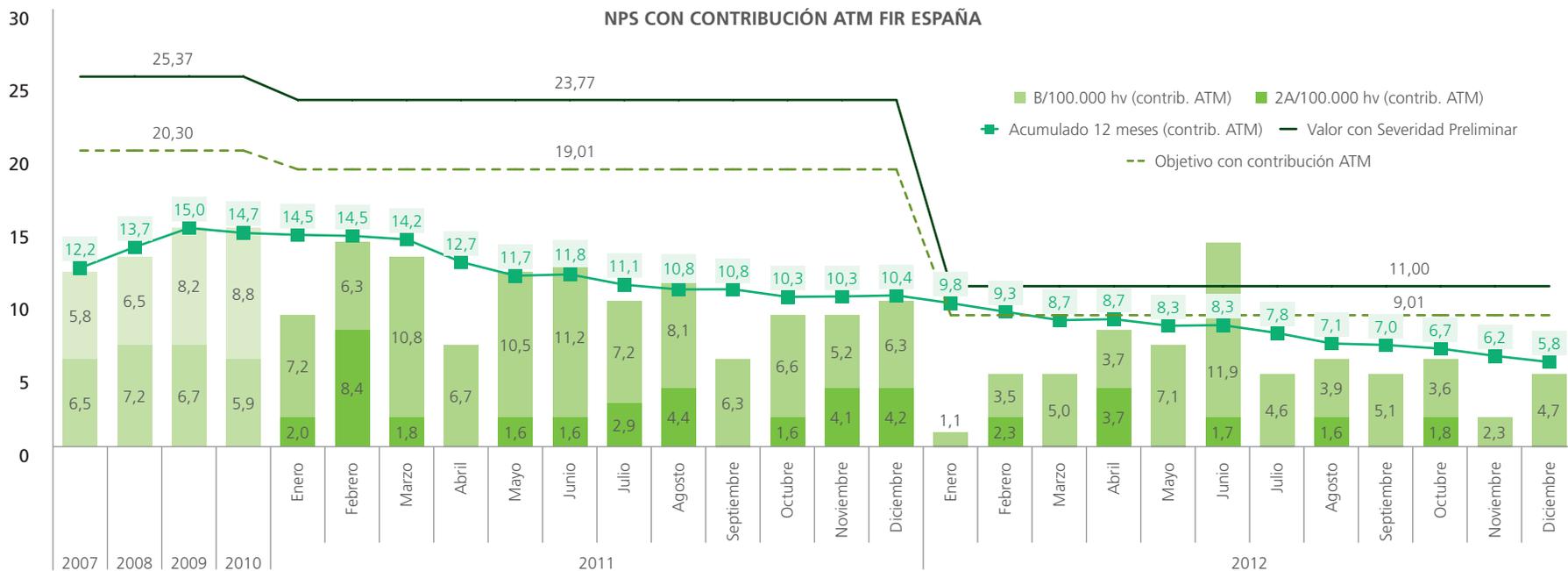
El descenso ha sido especialmente notable en los centros de control de Barcelona y Madrid, que son los mayores contribuyentes al NPS.

Nivel Ponderado de Seguridad (NPS)

- > Valor objetivo: < 9,01
- > Valor 2012: 5,8

Madurez del Sistema de Gestión:

- > Valor objetivo: > 66
- > Valor 2012: 68,83;



Aena es uno de los primeros proveedores de Servicio en la implantación y uso de la herramienta *Risk Analysis Tool* (RAT), que se ha aplicado a los incidentes de las tipologías requeridas por la Unión Europea:

- > Vulneración de la separación mínima (100% de incidentes),
- > Incursiones en pista (95,7% de los incidentes)

> Sucesos específicos del ATM (98,5% de los incidentes).

- Indicador de madurez de seguridad

La implantación de los sistemas de gestión de seguridad se monitoriza mediante este indicador, basado en la calificación obtenida por la organización en diversas áreas de trabajo.



Aena es uno de los primeros proveedores de Servicio en la implantación y uso de la herramienta *Risk Analysis Tool* (RAT).

La puntuación, sobre un máximo de 100, va asociada a las respuestas del cuestionario correspondiente a Navegación Aérea como parte de la eficacia de la gestión de la seguridad, para lo que se usa una matriz de ponderación que relaciona

cada respuesta con un peso asignado a las preguntas, que están agrupadas en 11 áreas de estudio.

En 2012 se obtuvieron 68,83 puntos, mejorando los resultados de 2011 (65,74) y superando la meta puesta en 2012 de 66 puntos.

Áreas de estudio	Nivel (1 a 5)	Puntuación (%)
SA1. Cultura de Seguridad	2	66,48
SA2. Responsabilidades en la seguridad (organizacional e individual)	2	69,78
SA3. Oportuno cumplimiento de las obligaciones internacionales	3	70,59
SA4. Niveles y procedimientos de seguridad	3	70,67
SA5. Competencia	4	66,58
SA6. Gestión de riesgos	5	69,51
SA7. Interfaces de seguridad	4	71,03
SA8. Notificación, investigación y mejora de la seguridad	3	69,1
SA9. Monitorización de los resultados de seguridad	3	69,02
SA10. Surveys de seguridad y auditorías de SGS	5	68,68
SA11. Adopción y puesta en común de buenas prácticas	3	65,7
Nivel y puntuación general 2012	2	68,83

ASPECTOS CLAVE

- En 2012 se ha comenzado a medir la Cultura de Seguridad en la organización, que se considera el pilar sobre el que descansan todos los procesos de una organización que centra su actividad en procesos críticos de seguridad, lo que permitirá que en el año 2013 se puedan conocer los resultados y establecer un plan de mejora de la misma.
- Con el fin de establecer el significado del concepto “Cultura de Seguridad” dentro de la Dirección de Navegación Aérea, se ha desarrollado el Libro Blanco de la Cultura de Seguridad, que sirve, además de cómo medio de información para el lector, de ayuda en la toma de decisiones

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

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

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 2012 se han difundido a los medios de comunicación social un total de 643 notas de prensa. Todas estas notas se encuentran a disposición del público en las webs de Aena y Aena Aeropuertos.

Además, los canales abiertos en Twitter, Facebook o de 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.

Otras actuaciones que contribuyan a la promoción de la marca y a la reputación de la empresa:

- Presentación del concurso de tiendas libres de impuestos (2 de julio).
- Presentación el concurso de restauración del Aeropuerto de Madrid-Barajas (15 de noviembre).

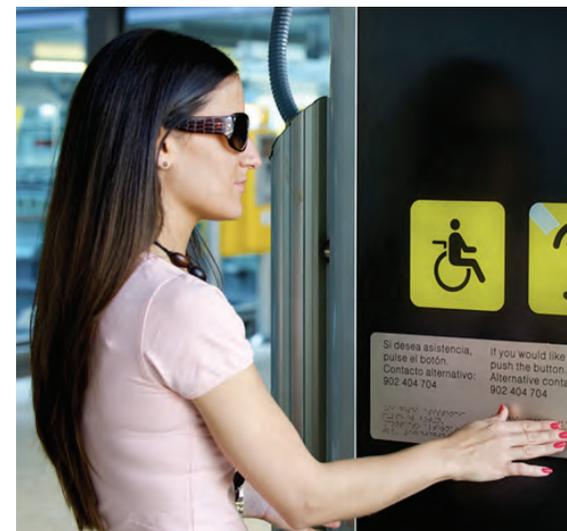


La comunicación con sus clientes es fundamental para Aena.

- Presentación del rediseño de las áreas comerciales en el Aeropuerto de Barcelona-El Prat (19 de diciembre).
- Presentación del rediseño de las áreas comerciales en el Aeropuerto de Madrid-Barajas (20 de diciembre).

Aena y Aena Aeropuertos ofrecen sus páginas web con certificación **Doble-A de Accesibilidad** (www.aena.es y www.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 y/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: <http://www.telesor.es/telesormovil.php> o a través de la página web de Aena: www.aena.es o www.aena-aeropuertos.es.

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



Aena ofrece información en braille en los puntos de atención PMR.

Relaciones con los Grupos de Interés

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.

LA CALIDAD EN AENA AEROPUERTOS: PRINCIPALES RESULTADOS

- Niveles de calidad percibida por los pasajeros, acompañantes y compañías aéreas

En 2012 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			
PASAJEROS Y ACOMPAÑANTES	2010	2011	2012
	(escala 1-5)	(escala 1-5)	(escala 1-5)
Confort del aeropuerto	3,91	3,97	3,97
Proceso de facturación	3,85	3,93	3,90
Zona de embarque	3,9	3,95	3,93
Desembarque y recogida de equipaje	3,81	3,80	3,81
Conexión entre vuelos	3,9	3,98	3,93
Servicios de información	3,78	3,8	3,79
Seguridad	3,78	3,85	3,83
Servicios de restauración	3,46	3,48	3,49
Locales comerciales	3,56	3,6	3,64
Accesos y medios de transporte	3,83	4,02	4,03
ICS de Pasajeros y Acompañantes	3,78	3,85	3,83
IGC de Acompañantes	3,78	3,86	3,9
COMPAÑÍAS AÉREAS (Áreas de servicio) Aviación Comercial	AÑO 2010 (escala 1-5)	AÑO 2011 (escala 1-5)	AÑO 2012 (escala 1-5)
Instalaciones	3,33	3,39	3,53
Área de movimientos	3,33	3,43	3,43
Política Medioambiental	3,35	3,69	3,72



Los accesos y medios de transporte es uno de los servicios más valorados por los pasajeros.

Mantenimiento y servicios informáticos	3,35	3,53	3,57
Asistencia a los pasajeros y equipajes	3,41	3,42	3,48
Asistencia de Operaciones en pista	3,66	3,71	3,78
Combustible	3,7	3,68	3,87
ÍNDICES DE CALIDAD (IC)	AÑO 2010 (escala 1-5)	AÑO 2011 (escala 1-5)	AÑO 2012 (escala 1-5)
IGC de Pasajeros y Acompañantes	3,8	3,86	3,85
ICS de Pasajeros y Acompañantes	3,78	3,85	3,83
IGC Aviación Comercial	3,42	3,51	3,59
IGC Aviación General	3,15	2,93	2,78
IGC Compañías Aéreas	3,41	3,49	3,56

NAVEGACIÓN AÉREA: CALIDAD DE SERVICIO

Navegación Aérea mantiene abiertas las vías de comunicación con los clientes de sus servicios, facilitándoles diferentes canales para formular sus consultas, sugerencias, quejas y reclamaciones, así como para conocer su percepción respecto al servicio prestado y analizando su grado de satisfacción. En este sentido, y de forma bienal, se realizan Encuestas de Calidad Percibida, que contribuyen a que las expectativas de los clientes de navegación aérea sean incorporadas en la gestión de la organización a través del Plan de Actuación. La última encuesta se realizó en 2011, lo que permitió que a lo largo de 2012 se pusieran en marcha las acciones de mejora detectadas.

Por otro lado, el Foro de Clientes de Navegación Aérea¹ correspondiente al ejercicio 2012 (celebrado el 26 de febrero de 2013 en su reunión anual ordinaria, al que asistieron representantes de las principales compañías aéreas y asociaciones del sector), permitió analizar:

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.

¹ La consulta formal a 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, de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento (CE) Nº 1035/2011 de la Comisión Europea por el que se establecen los requisitos comunes para la prestación de Servicios de Navegación Aérea en relación con la calidad de servicio y como instrumento básico de consulta formal con los clientes en el contexto general del Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección de Navegación Aérea.

- > Los resultados de las prestaciones del Sistema de Navegación Aérea en 2012 mediante indicadores de seguimiento.
- > Las actuaciones y Proyectos de Navegación Aérea.

Reclamaciones, quejas y sugerencias

AENA AEROPUERTOS, S.A

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

La “demora en ruta” (indicador que permite medir la calidad de servicio) ha dado resultados positivos, se ha reducido un 69% respecto a 2011, como consecuencia, principalmente, de la optimización de las configuraciones operativas.

(Se ha pasado de 1,56 min/vuelo en 2011 a 0,48 min/vuelo en 2012 (cumpliendo tanto el objetivo PNER (0,80 min/vuelo), como el valor orientativo del Network Manager (0,52 min/vuelo)).

CATEGORÍAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES		2010	2011	2012	% diferencia 2011/2012
GESTIÓN AEROPORTUARIA	1.- Contrato de transporte	48.379	33.155	34.734	↑ 4,8 %
	2.- Handling	4.250	3.478	3.639	↑ 4,6 %
	3.- Sistemas de información	1.592	1.170	760	↓ -35,0 %
	4.- Instalaciones	765	701	591	↓ -15,7 %
	5.- Servicios de seguridad	3.036	2.687	2.012	↓ -25,1 %
	6.- Servicios complementarios	1.296	961	795	↓ -17,3 %
	7.- Accesos	171	96	128	↑ 33,3 %
	8.- Daños y robos	428	387	300	↓ -22,5 %
	9.- Varios	428	526	391	↓ -25,7 %
	10.- Servicios comerciales y de restauración	919	900	732	↓ -18,7 %
	11.- Aparcamientos	1.150	1.263	1.025	↓ -18,8 %
	Total QyR Gestión Aeroportuaria	9.785	8.691	6.734	↓ -22,5 %
	12.- Otras entidades y organismos	905 ⁽¹⁾	922 ⁽²⁾	433	↓ -53,0 %
13.- Otros	3.609	2.145	2.389	↑ 11,4 %	

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

⁽²⁾ Se excluyen QyR derivadas del conflicto de los controladores (dic. 2010) recibidas en los meses de enero y febrero de 2011.

Durante el año 2012 se han recibido un total de 45.540 quejas y reclamaciones (sin incluir la categoría Otros), de las que únicamente un 14,8 % (6.734) son imputables a Aena Aeropuertos.

Las principales conclusiones que se pueden extraer son:

- El incremento de las quejas relativas a Contrato de Transporte se debe fundamentalmente a un aumento de quejas presentadas en los meses de enero y febrero de 2012 por el cese de operaciones de la compañía aérea Spanair, que tuvo lugar a finales de enero de 2012.
- El incremento de reclamaciones relativas al handling corresponde mayoritariamente a la categoría Retraso en la entrega de equipaje, debido a una huelga en el aeropuerto de Barajas en noviembre de 2012 de la empresa de Handling Swissport Handling.
- En 2012 se recibieron una media de 34,6 quejas y reclamaciones por cada millón de pasajeros comerciales frente a las 42,8 que se recibieron en 2011.

- En general, ha descendido notablemente el número de quejas y reclamaciones con respecto al ejercicio anterior.

En 2012 se mantiene la tendencia de años anteriores, reduciéndose el número de quejas y reclamaciones de gestión Aeroportuaria en un 22,5% con respecto al año anterior. 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 2012 en valores promedio de 2,6 días.

NAVEGACIÓN AÉREA

En el año 2012 se han recibido 168 comunicaciones procedentes (principalmente de quejas y consultas) de nuestros clientes y públicos de interés, frente a las 247 recibidas en 2011. En cuanto al plazo medio de respuesta, ha sido de 7 días, mejorando los 20 días de plazo de 2011).

EVOLUCIÓN QUEJAS Y RECLAMACIONES	2010	2011	2012
Totales	129.434	59.075	47.929
QR de gestión aeroportuaria	9.785	8.691	6.734

Tipología de las comunicaciones Navegación Aérea (2012)	
Tipo de Comunicación	%
Quejas	45,3
Consultas	49,3
Reclamaciones	3,4
Sugerencias	2

El servicio de asistencia a PMR

Desde que Aena Aeropuertos comenzó a prestar este servicio de asistencia en julio de 2008 hasta el 31 de diciembre de 2012, se han realizado más de 4,7 millones de asistencias en los 43 aeropuertos con tráfico comercial de la red de Aena Aeropuertos y los helipuertos de Ceuta y Algeciras. De media, por cada 10 vuelos operados, se han llevado a cabo 6 servicios de asistencia. Para la prestación del servicio, Aena Aeropuertos cuenta en la actualidad con la colaboración de 7 prestadores de servicios. Éstos han puesto a disposición un total de 1.500 trabajadores y han realizado un gran despliegue de medios materiales: 95 ambulifts, 100 furgonetas y 1.840 sillas de ruedas.

Desde su puesta en marcha la iniciativa se valora periódicamente a través de una serie de indicadores clave que aseguran el correcto seguimiento del servicio de atención a PMR.

Desde julio de 2008 a diciembre de 2012, han sido atendidas 4.821.394 personas con movilidad reducida en los 43 aeropuertos con tráfico comercial de la red de Aena y el Helipuerto de Ceuta.



Desde su inicio, el servicio de asistencia a PMR ha realizado más de 4,7 millones de asistencias.

Perspectiva	Indicador clave	Contribución				Valor					Tendencia (*)	
		Ciudadanos	Ciudadanos	Organización	Otros grupos de interés	2008 (ago - dic)	2009	2010	2011	2012		
Seguimiento de la actividad	Número de asistencias totales realizadas	√	√	√	√	527.638	1.115.040	1.015.186	1.089.075	1.074.455	↔	
	Porcentaje de asistencias a PMR de Nivel 1	√	√		√	14,20%	15,70%	16,30%	13,90%	13,50%	↔	
Seguimiento de la calidad	CALIDAD PERCIBIDA Valoración media de las encuestas de las PMR que han recibido el servicio		√	√		√	4,25	4,75	4,7	4,7	4,7	↔
	CALIDAD OBJETIVA	Grado de cumplimiento de objetivos de tiempos máximos de espera	√	√	√	√	-	-	88%	96%	94%	↘
		Número de reclamaciones en concepto de prestación del servicio por cada millón de asistencias	√	√	√	√	533	207	332	395	396	↔
		Número de reclamaciones en concepto de trato personal por cada millón de asistencias	√	√	√	√	27	38	52	51	64	↗
		Número de reclamaciones en concepto de equipamiento por cada millón de asistencias	√	√		√	30	17	29	26	11	↘
		Número de vuelos retrasados por causas imputables al servicio	√	√	√	√	-	253	372	380	399	↗
		Número de vuelos perdidos por causas imputables al servicio	√				-	25	21	30	16	↘
Seguimiento de la eficiencia interna y control económico	Mejora en la tarifa		√	√	√	0,02 €			-0,12 €	0,01 €	↔	

(*) Tendencia: ↗ Positiva, ↘ Negativa, ↔ Sin evolución

CLAVES DEL ÉXITO DEL SERVICIO DE ASISTENCIA PMR:

- Ser un servicio diseñado con asociaciones relacionadas con la discapacidad y, en consecuencia, poder conocer realmente cuáles son las necesidades de las PMR.
- Establecer mecanismos de control y seguimiento del servicio que permitan detectar debilidades y fortalezas y, por tanto, adoptar las medidas oportunas, así como extender las mejores prácticas a todos los aeropuertos.
- Ser un servicio integrado plenamente en el proceso de planificación estratégica de la organización a través del objetivo general de Calidad y quedando recogido en el Plan Operativo de Aena, mediante Programas Estratégicos. Esta integración permite planificar, establecer objetivos y alinear las iniciativas estratégicas y, en consecuencia, cumplir con el compromiso de mejora continua.
- Poner en marcha actuaciones específicas de comunicación y gestión que contribuyan a garantizar la eficacia del servicio, como por ejemplo:
 - > Elaborar y divulgar una “Guía de sensibilización hacia las personas con discapacidad”, así como folletos relativos a los Derechos del pasajero y asistencia a PMR.
 - > Habilitar una web y un call center con el fin de facilitar a las PMR la solicitud del servicio, así como otros canales de comunicación que posibilitan la formulación de reclamaciones o la presentación de sugerencias.
 - > Implantar una herramienta informática que soporta la gestión del servicio, permitiendo la recepción, seguimiento y control de solicitudes de asistencia a las PMR.
 - > Mejorar la accesibilidad en los Aeropuertos Españoles instalando itinerarios peatonales, pavimentos, pasos de peatones, rampas, etc.

DATO RELEVANTE:

Con la finalidad de lograr un control eficaz, se definieron unas Comisiones de Seguimiento locales con periodicidad mensual en las que están representadas todas las partes implicadas en el mismo. En ellas participan tanto los responsables de la prestación del servicio, como CERMI.

Este último, en representación de los intereses y necesidades de las personas con discapacidad. El objetivo de estas Comisiones de Seguimiento es asegurar el adecuado desarrollo de la prestación del servicio, identificando los aspectos a mejorar relacionados con la accesibilidad y asistencia a personas con discapacidad, así como nuevas necesidades del mismo.

Impulsamos el desarrollo comercial de los aeropuertos para hacer más agradable la experiencia del viajero

Aspectos clave de la actividad comercial

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

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

El aumento de los ingresos comerciales, la remodelación de las superficies comerciales, la licitación de los locales de restauración de Madrid Barajas, el concurso de publicidad y las subastas de tiendas Duty free han sido elementos clave en la gestión comercial de Aena Aeropuertos del año 2012.



Para saber más: Visita nuestro canal Aena TV

ASPECTO CLAVE

- El objetivo es mantener una oferta comercial variada y de calidad, teniendo especialmente en cuenta las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, y dotando de valor añadido a las instalaciones aeroportuarias.

Hechos relevantes 2012

1.- AUMENTO DE LOS INGRESOS COMERCIALES

Los Ingresos Comerciales crecieron un 2,71% frente al año anterior (unos 17,6 millones de euros más), alcanzando 668,5 millones de euros.

Los siete primeros aeropuertos de la Red (Madrid-Barajas, Barcelona-El Prat, Palma de Mallorca, Málaga, Alicante, Tenerife Sur y Gran Canaria) representaron un 77,62% del total de los ingresos comerciales.

2.- REMODELACIÓN DE LAS SUPERFICIES COMERCIALES

Se han iniciado importantes acciones comerciales, que entre otras, contemplan la remodelación de diversas superficies comerciales con objeto de optimizar la oferta y calidad de los servicios comerciales ofrecidos a nuestros clientes.

Las principales remodelaciones, tanto en tiendas como en servicios de restauración, corresponden a los aeropuertos de Madrid-Barajas (aprox. 42.000 m²), Barcelona-El Prat (aprox. 21.000 m²), Palma de Mallorca (aprox. 6.000 m²) y Málaga-Costa del Sol (aprox. 13.000 m²).

3.- LICITACIÓN DE LOCALES DE RESTAURACIÓN DE MADRID-BARAJAS

Se ha iniciado y desarrollado el proceso de licitación de restauración en el Aeropuerto compuesto por 47 locales, 42 de

ellos licitados en dos lotes en un concurso principal, localizados en los terminales T1, 2 y 3, T4 y T4S y con una duración de 10 años, y otros dos concursos compuestos por 5 locales de nueva creación en los terminales T1 y T2, con una duración de 8 años cada uno.

Así, el aeropuerto de **Madrid-Barajas** pondrá a disposición de sus usuarios una oferta de restauración de más de 17.000 m², una oferta amplia, variada e innovadora, atendiendo a sus costumbres culturales, su capacidad económica, el tiempo del que disponen y sus hábitos de consumo, con una gran mejora en marcas y calidad.

Para completar la oferta de restauración en el aeropuerto, se licitó la actividad de la explotación de 250 máquinas expendedoras de bebidas y alimentos.

4.- CONCURSOS DE PUBLICIDAD

Licitación y adjudicación del Concurso para la explotación comercial de la publicidad en la red de aeropuertos: Lote 1: zona Noroeste; Lote 2: zona Sureste; Lote 3: Baleares; Lote 4: Canarias.

Los nuevos arrendamientos de Gestión Comercial publicitaria presentan innovaciones:

- Posibilidad de los nuevos gestores de percibir bonificaciones por superar los objetivos
- Redefinición del canon mínimo mensual en uno anual
- Incorporación de patrocinios

- Necesidad de cumplir un Acuerdo de Nivel de Servicio sobre la calidad de los servicios prestados.

Entre sus objetivos prioritarios destacan: la adecuación a las nuevas tendencias de la publicidad, conseguir el desarrollo de los nuevos soportes digitales y mayores niveles de interacción con los usuarios y, de esta forma, potenciar el factor de innovación en la explotación publicitaria en nuestros aeropuertos.

5.- SUBASTAS DE TIENDAS DUTY FREE

Dado el potencial de mayores facturaciones y rentas que la actividad de las Tiendas Libres de Impuestos parecía manifestar, durante 2012 se inició, gestionó y finalizó el Proceso de Contratación de la Explotación Comercial de las Tiendas Duty Free en 26 Aeropuertos de la Red.

Esta importante Línea de Negocio permitirá una entrada adicional muy significativa de ingresos para Aena.

Principales actuaciones:

- Incorporación a esta actividad de cinco nuevos Aeropuertos con 600 m² de tiendas (A Coruña, Asturias, Federico García Lorca-Granada, Murcia-San Javier y Santander), además de los actuales 15 Aeropuertos de Península y Baleares, y de los actuales 6 Aeropuertos Canarios con presencia de multitiendas en régimen fiscal asimilable.
- Remodelación comercial con este nuevo concurso de los aeropuertos afectados, incrementando en más de 15.000 m² (hasta alcanzar los 45.000 m²) las superficies actuales dedicadas a esta actividad, y se adecuará el resto de espacios comerciales como oferta complementaria.
- Creación de nuevos y atractivos espacios comerciales, con la ubicación de tiendas pasantes transitables para el pasajero en los principales Aeropuertos, que garantizarán un mejor servicio y distracción al mismo, además de importantes incrementos en las facturaciones del negocio, destacándose especialmente las actuaciones en:
 - > Aeropuerto de Madrid-Barajas con la ubicación de cinco locales de este tipo transitable, cubriendo todas las Terminales con más de 8.000 m².
 - > Aeropuerto de Palma de Mallorca con la instalación de un nuevo local pasante tras los filtros de de 2.700 m².
 - > Aeropuerto de Barcelona-El Prat con la ubicación de nuevas tiendas pasantes tanto en la Terminal 2 como en la reciente Terminal 1, proporcionando al pasajero cerca de 4.000 m² de locales con esta tipología, además de un incremento de superficie total destinada a esta actividad desde los más de 4.000 m² actuales a los 7.500 m² previstos.
- Conversión de las actuales tiendas de los aeropuertos de Girona, Gran Canaria, Lanzarote, Málaga-Costa del Sol, Menorca, Santiago, Tenerife Norte y Tenerife Sur en locales pasantes.