

# Al servicio de nuestros clientes



## CONTEXTO INTERNO

La prioridad de la organización ha sido garantizar la excelencia en la calidad, seguridad y servicio, establecidos en la normativa de aplicación.



## CONTEXTO EXTERNO

Pasajeros y compañías aéreas buscan el mejor servicio al mejor precio.



## RETO 2014

Mantener el nivel de calidad de servicio.

## PRINCIPALES RIESGOS/OPORTUNIDADES

La actividad de Aena puede verse afectada por:

- El grado de cumplimiento de los niveles de calidad de servicio estipulados en el marco jurídico establecido en la Ley 18/2014, dando lugar a incentivos o penalizaciones con efectos económicos en la cuenta de resultados.
- La obligación de obtener la certificación según el Reglamento UE 129/2014, lo que podría requerir ejecutar inversiones o afectar a la operatividad de los aeropuertos.
- Deficiencias en los servicios prestados por terceros.
- Fallos en la seguridad operacional y física en los aeropuertos.
- Ciberseguridad.
- Situaciones de emergencia como desastres naturales y condiciones climáticas, atentados, guerras o epidemias o accidente grave de aviación.

## MEDIDAS

Plan de excelencia: mejora de las infraestructuras y excelencia en el trato al pasajero, ampliación de rutas y horarios, avances en la certificación de los aeropuertos, control de la cadena de suministro.

## RESULTADOS:

Al servicio de nuestros clientes.

## EL FUTURO

**Incrementar la calidad percibida atendiendo a las demandas de nuestros clientes y usuarios. Avanzar y trabajar para seguir dando respuesta adecuada al pasajero con el objetivo de conseguir la excelencia.**



Toda la información sobre este logro la encontrarás en este capítulo



La estructura de Red y escala nacional de los aeropuertos de Aena permite ofrecer altos estándares de calidad, seguridad y servicio en el conjunto de sus instalaciones. Las inversiones acometidas para la mejora y adecuación de los servicios han actuado como palanca para conseguir la satisfacción de nuestros clientes.

Siguiendo el programa ASQ (Airport Service Quality) del Consejo Internacional de Aeropuertos para medir el índice global de satisfacción del pasajero, en 2014 se obtuvo un resultado de 3,79 (en una escala de 1 a 5), mejorando ligeramente el dato de 2013.

Este incremento se debe al esfuerzo de la red de aeropuertos en la mejora de la calidad de los servicios prestados a los pasajeros y usuarios a pesar de contar con menos recursos humanos y económicos. Sin duda, la principal actuación en 2014, ha sido la definición y puesta en marcha de los planes de calidad en los principales aeropuertos.

Para evaluar y medir la satisfacción de los clientes, se realizan encuestas ASQ (Airport Service Quality) avaladas por la ACI (Consejo Internacional de Aeropuertos). A lo largo del año se realizan 4 oleadas en 33 de los principales de los aeropuertos de la red. Además, los pasajeros y usuarios de los aeropuertos pueden expresar toda clase de opiniones, quejas y sugerencias en los buzones establecidos mediante los formularios habilitados al respecto en distintos puntos de los aeropuertos, así como mediante su tramitación electrónica en el buzón del portal de servicios telemáticos.

## Avances en calidad y servicio

El **aeropuerto de Adolfo Suárez Madrid-Barajas** ha sido el primero de la red de Aena y uno de los primeros de Europa en operar en modo A-CDM, un proyecto de Eurocontrol que mejora la puntualidad e incrementa la eficiencia de las operaciones. Además dispone de un segundo hub, el de la alianza Skyteam que lidera la compañía Air Europa en las terminales T123 y ha realizado la reforma comercial en todas sus terminales.

El **aeropuerto de Barcelona-El Prat** ha acometido una importante transformación en los servicios al pasajero. Destaca el desarrollo comercial en ambas terminales, y en especial en la terminal T2, la mejora de la experiencia en los filtros de seguridad o un mayor atractivo del servicio de aparcamientos gracias a ofertas que mejoran la percepción calidad/precio.

El **Aeropuerto de Palma de Mallorca** ofreció 56 nuevas rutas en 2014. Se han instalado doce puertas automáticas lectoras de tarjetas de embarque en sus filtros de seguridad, pasándose de 4 a 16 accesos a la zona de arcos de seguridad, mejorando el tiempo de paso y la calidad del servicio al pasajero. Además se han implantado dos nuevos arcos de seguridad y cuatro máquinas de Rayos X más y se ha ampliado la zona anterior a los arcos de seguridad.

El **Grupo Canarias** culmina en 2014 la importante renovación de las Infraestructuras del Aeropuerto de Gran Canaria, cuyo máximo exponente ha sido la ampliación del Edificio Terminal, ofreciendo una imagen moderna y espectacular, nuevos servicios comerciales y un enorme potencial económico y funcional.

En relación a las medidas acometidas en los **aeropuertos del Grupo I**, se han realizado planes de calidad en aquellos aeropuertos que necesitaban un impulso en la misma, se han operado 89 nuevas rutas y se ha trabajado en la consolidación de los planes de marketing para el impulso del tráfico.

La gestión del **Grupo II**, en su vocación de ayudar a vertebrar el territorio nacional, se ha centrado en optimizar los servicios comerciales para garantizar su viabilidad, y han puesto toda su atención en escuchar a clientes y usuarios para, de forma coordinada con los territorios, trasladar sus necesidades a planes de acción en un futuro inmediato.

En el **Grupo III**, podemos considerar que el hito más significativo ha sido la adaptación de la operación en el Aeropuerto de Vitoria de todos los vuelos comerciales solicitados fuera de horario.

En cuanto a los **servicios comerciales**, la renovación de los espacios comerciales en los principales aeropuertos de la Red de Aena, ha concluido con la apertura en 2014 de más de 110 nuevas tiendas y restaurantes. Además, se ha implantado el nuevo modelo de gestión de aparcamientos, con un resultado extraordinario en reservas e ingresos y se ha racionalizado la estructura de precios y comercialización de activos inmobiliarios.

Por otra parte, la publicación de los concursos de **handling** para todos los aeropuertos de la red ha dado como resultado la recepción de más de 180 ofertas de los principales prestadores de estos servicios a nivel nacional e internacional, lo que permitirá mejorar la calidad y los precios ofrecidos a las compañías aéreas.

Aena realiza un esfuerzo constante para dar respuesta a las demandas de sus grupos de interés a través de nuevos **desarrollos tecnológicos**. En 2014 caben destacar desarrollos como:

- El despliegue del sistema SCENA CDM en Barajas, con el que se ha mejorado las operaciones permitiendo a cada una de las partes implicadas (compañías, agentes handling, navegación aérea, Eurocontrol y aeropuerto) optimizar sus decisiones, basándose en datos actualizados, precisos y compartidos.
- La nueva APP para SmartPhone de Aena que, además de permitir al pasajero acceder a información de su vuelo y de establecimientos comerciales, ha añadido funcionalidades de ventas de salas Vip y Parking y permite recibir promociones.
- El despliegue de la nueva plataforma para facturación y embarque UCA7 en los aeropuertos más importantes de la red, nos ha colocado a la vanguardia de la tecnología para afrontar todas las evoluciones propiciadas por IATA ("Simplify the bussiness") para las compañías aéreas.
- La puesta en marcha del registro electrónico voluntario de licitadores (REVLVA) ha permitido agilizar los trámites con la cadena de suministro.

## Servicios al pasajero

Por parte de Aena, las **Cartas de Servicios** son un claro ejemplo del compromiso de Aena con la calidad, y detallan los servicios que ofrecidos en los aeropuertos de su red por los diferentes operadores, así como las diferentes formas de participación mediante la realización de reclamaciones y sugerencias, que serán utilizadas por Aena para la mejora de la prestación de sus servicios.

En cuanto al compromiso con los pasajeros, las compañías aéreas españolas y Aena, para su red de aeropuertos, han firmado de manera voluntaria los **Compromisos de Servicio con los Pasajeros**. Desarrollados por Asociaciones de Compañías Aéreas, de Aeropuertos y de Consumidores y Usuarios Europeos, establecen criterios y principios generales que más adelante han sido desarrollados individualmente por cada compañía aérea y aeropuerto. De esta forma el pasajero puede comprobar y elegir de entre las diferentes calidades de servicio que le ofrecen las diferentes compañías antes de realizar su viaje.

Estos compromisos contienen un anexo dedicado a la atención de las Personas con Movilidad Reducida, en respuesta a los esfuerzos de Aena para garantizar la igualdad de derechos y oportunidades en el acceso a los servicios públicos de transporte.

De hecho, desde su puesta en funcionamiento en julio de 2008, el servicio a Personas de Movilidad Reducida (*Aena sin barreras*) ha atendido cerca de 7 millones de usuarios, siendo el servicio mejor valorado de los prestados en los aeropuertos de la red (La valoración de este servicio en el año 2014 ha sido de 4,77 sobre 5).

<b>CATEGORÍAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES</b>					
<b>(Aena solo sería responsable directo de los servicios de gestión aeroportuaria)</b>					
	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>% diferencia 2013/2014</b>	
1. Contrato de transporte	34.734	17.962	16.581	-7.69	
2. Handling	3.639	2.570	1.795	-30.16	
GESTIÓN AEROPORTUARIA	3. Sistemas de información	760	512	490	-4.30
	4. Instalaciones	591	755	558	-26.09
	5. Servicios de seguridad	2.012	1.723	1.788	3.77
	6. Servicios complementarios	795	596	681	14.26
	7. Accesos	128	63	57	-9.52
	8. Daños y robos	300	241	305	26.56
	9. Varios	391	188	180	-4.26
	10. Servicios comerciales y de restauración	732	845	498	-41.07
	11. Aparcamientos	1.025	1.185	822	-30.63
	<b>Total QyR Gestión Aeroportuaria</b>	<b>6.734</b>	<b>6.108</b>	<b>5.379</b>	<b>-11.94</b>
12. Otras entidades y organismos	433	347	352	1.44	
13. Otros	2.389	2.977	877	-70.54	

## Intermodalidad

En su afán por garantizar una conexión adecuada del territorio y ofrecer un servicio de calidad, Aena dispone de acuerdos de colaboración e iniciativas para integrar su red de aeropuertos con otras modalidades de transporte que permitan al pasajero llegar a su destino lo más rápida y cómodamente posible.

En este sentido, nos sentimos especialmente orgullosos de la conexión entre el Puerto y el Aeropuerto de Palma de Mallorca, ya que permite que aquellos cruceristas que lo deseen, puedan facturar sus maletas nada más llegar al puerto y olvidarse de ellas hasta aterrizar en su ciudad de origen/destino.

### Vídeo. Aena | Colaboración Puerto - Aeropuerto de Palma de Mallorca



## Seguridad operativa

En 2014, un total de 17 aeropuertos y 2 helipuertos están certificados de acuerdo al Real Decreto 862/2009, que aprueba las normas técnicas de diseño y operación de aeródromos de uso público, estando prevista la certificación de los restantes a finales del año 2017. La certificación supone tanto mejoras de seguridad operacional como el cumplimiento de estándares técnicos internacionales.

Las inversiones efectuadas en 2014 en el ámbito de la Seguridad han supuesto el 11% del total de la inversión de Aena. Destacan el plan de renovación de los equipos automáticos detectores de

explosivos y de explosivos líquidos en varios aeropuertos, la adecuación de canales de drenaje y RESAs en el campo de vuelo del Aeropuerto de Barcelona, así como las actuaciones para avanzar en el proceso de certificaciones.

Para la mejora de los servicios de seguridad, en 2014 se han incorporado varias medidas para hacer más cómodos los procesos de control de los aeropuertos de la red. Destacan la remodelación de los principales controles de seguridad con la incorporación de mesas rodillos de mayor longitud, la apertura de pasos preferenciales para familias con niños y personas con movilidad reducida, además de la mejora de la información

y señalización de los controles y la instalación de puertas automáticas para reducir los tiempos de espera.

En cuanto a posibles afecciones debidas a situaciones de emergencia como desastres naturales o condiciones meteorológicas adversas, ataques terroristas, guerras o epidemias o accidente grave de aviación, Aena dispone de políticas y programas específicos dentro de su sistema de gestión de riesgos.

También dispone de protocolos de colaboración con las diferentes Fuerzas de Seguridad del Estado y Servicios Públicos de Emergencia para responder ante alertas y establecer controles preventivos (Coordinación con agencias externas).

**Vídeo.** Aena | Plan de Actuaciones Invernales frente a contingencias de hielo y nieve



## Control de la cadena de suministro

Todos los procesos de contratación están sujetos a la reglamentación y normas de contratación que constituyen el marco para la supervisión de la cadena de valor. Incorpora elementos como, por ejemplo:

- Inclusión aspectos relativos a la protección del medio ambiente, directrices y medidas que deben cumplir las empresas adjudicatarias en esta materia.
- La exigencia de respeto a los derechos humanos y laborales.
- Medidas para controlar y evaluar la actuación de los proveedores en materia ambiental y/o social.
- Promoción de la diversidad entre los proveedores.

- Respuesta a reclamaciones de proveedores y contratistas.
- Datos de Seguridad e Higiene de proveedores y contratistas.
- Exigencias/Incentivos a proveedores para el fomento de la I+D+i en sus productos.
- Seguimiento y control durante el plazo de ejecución de los contratos.
- Régimen sancionador en caso de incumplimiento de cualquiera de las cláusulas y obligaciones contractuales.

El 100% de los proveedores de Aena están sujetos a las reglamentación y normas de contratación de Aena.

En 2014, la Dirección de Contratación ha centrado sus actuaciones en la adecuación normativa al régimen jurídico de la sociedad, la optimización de los tiempos de tramitación, la sistematización y estandarización de la documentación de los expedientes y el asesoramiento en la preparación de los pliegos.

## PRINCIPALES CIFRAS

### Índice global de calidad (sobre 5 puntos)

Datos obtenidos según la metodología ASQ del Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI)

**2013:**  
**3,73**

(El valor de 2013 - 3,57 - ha sido recalculado para adaptarlo a la metodología ASQ)

**2014:**  
**3,79**

Ligera mejora de la valoración de los pasajeros sobre los servicios prestados.

### Nº reclamaciones de "gestión aeroportuaria"

(Dato consolidado de Aena procedente de fuentes propias)

**2013:**  
**6.108**

**2014:**  
**5.379**

Se reduce un 11,94% el número de reclamaciones recibidas.

### Incidencias operativas

(Dato consolidado de Aena obtenido de la aplicación SGISO)

**2013:**  
**2.188**

**2014:**  
**2.447**

El incremento en las incidencias se debe a que se ha ampliado el alcance del indicador, aumentando en 2014 el número de empresas que registran sus incidencias en la aplicación SGISO.

### Servicios de asistencia a Personas con Movilidad Reducida (PMR)

Más de **1.100.000**

asistencias en 2014 a PMR, manteniendo los niveles más altos de calidad.





## HITOS 2014

### Proyecto piloto: Aena instala medidores de percepción de la calidad de los servicios.

Aena ha instalado en los Aeropuertos Adolfo Suárez Madrid-Barajas y Barcelona-El Prat, un sistema interactivo de medición de calidad que permitirá conocer la percepción que tienen los pasajeros sobre los servicios que se le ofrecen en las instalaciones aeroportuarias. El dispositivo cuenta con cuatro botones (emoticonos), que el pasajero podrá pulsar para dejar constancia y expresar su satisfacción con el servicio. Una vez verifique su óptimo nivel de utilización, podrán ser instalados en otros Aeropuertos de la red, así como utilizados para la medición de otros servicios facilitados por Aena a los pasajeros.

### Nuevo marco regulatorio

El Consejo de Ministros aprobó el 4 de julio de 2014 un nuevo marco de regulación y supervisión aeroportuaria para garantizar la calidad del servicio y el mantenimiento de la totalidad de la red de Aena, así como favorecer el desarrollo económico y la competitividad del sector mediante la congelación de las tasas hasta el año 2025.

### Adolfo Suárez Madrid-Barajas: "Aeropuerto Internacional del Año"

Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas ha sido reconocido como Aeropuerto Internacional del Año, en la categoría de 'Grandes Aeropuertos' (+ 25 millones de pasajeros anuales) en los Premios CAPA por la Excelencia.

Los aspectos más valorados por los expertos de la consultora aeronáutica CAPA para premiar al aeropuerto madrileño han sido, entre otros, "la renegociación de las tarifas aéreas y la política activa de apoyo a las compañías" desarrollada por Aena.

### SAP Quality Awards 2014

Aena recibe el primer premio en la categoría "Rapid Delivery" dentro de la quinta edición de los SAP Quality Awards 2014 como reconocimiento a la calidad de los proyectos de implantación de las soluciones de SAP España y Portugal.



## Cobertura G4

- **G4-2** Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades.
- **G4-20** Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.
- **G4-21** Cobertura de cada aspecto material fuera de la organización.
- **G4-22** Consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.
- **G4-26** Enfoque de la organización sobre la Participación de los grupos de interés (frecuencia y tipo).
- **G4-EN32** Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.
- **Enfoque de gestión:** Procesos de control de **la calidad del servicio**, incluyendo los mecanismos sobre cómo el aeropuerto establece las expectativas de nivel de servicio para los clientes. Métodos de medición de la calidad del servicio.
- **Enfoque de gestión:** Programas y procedimientos para facilitar el uso de las instalaciones a **personas con necesidades especiales**.
- **Enfoque de gestión:** Políticas y programas para la continuidad del negocio en caso de **emergencias**.
- **Coordinación con agencias externas** en el caso de eventos que afecten la calidad de servicio para la formación, alerta y controles preventivos.
- **Intermodalidad:** interacción e integración con autoridades de transporte y operadores así como interconexiones vía transporte terrestre.
- **G4-PR1** Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de **salud y seguridad** se han evaluado para promover mejoras (parcial).
- **G4-PR2** Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.
- **G4-PR3** Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.
- **G4-PR5** Resultados de las encuestas para medir la **satisfacción de los clientes**.



- [Información sobre cada uno de los aeropuertos de la Red de Aena](#)
- [Atención al pasajero](#)
- [Carta de servicios al pasajero](#)
- [Compromisos de servicio](#)
- [Derechos y Recomendaciones: Reclamaciones](#)
- [Aeropuertos para todos](#)
- [Servicios a compañías](#)
- [Infovuelos](#)
- [Agentes de handling autorizados](#)
- [Parkings de Aena](#)
- [Portal de contratación comercial](#)
- [Portal de servicios telemáticos](#)
- [Espacios y servicios comerciales](#)
- [Medidas de apoyo a la apertura y mantenimiento de nuevas rutas](#)
- [La Innovación en Aena](#)
- [Ciberseguridad – Folleto OPV, sección FACTORES DE RIESGO, punto 1.8, pag. 51](#)
- [Gestión de riesgos por atentados, guerras o epidemias – Folleto OPV, sección FACTORES DE RIESGO, punto 1.10, pag. 52](#)
- [Gestión de riesgos por accidente grave de aviación – Folleto OPV, sección FACTORES DE RIESGO, punto 1.11, pag. 53](#)
- [Gestión de riesgos por desastres naturales o condiciones meteorológicas – Folleto OPV, sección FACTORES DE RIESGO, punto 1.12, pag. 53](#)