

# Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2008

## *Corporate Social Responsibility Report 2008*



Pasajeros en el Aeropuerto de Tenerife Sur.

*Passengers at Tenerife Sur Airport.*



## Nuestros clientes

*Our  
clients*



## 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

### SELLO DE EXCELENCIA EUROPEA 300+ PARA EL AEROPUERTO DE PAMPLONA

Este aeropuerto ha sido distinguido con el Sello de Excelencia Europea 300+ en la VII edición del Premio Navarro a la Excelencia, enmarcado en la celebración de la XIV Semana Europea de la Calidad. Este reconocimiento supone un estímulo muy importante en el camino a la excelencia para este Aeropuerto, que recientemente ha obtenido también la certificación de calidad UNE-EN ISO 9.001:2000.

## 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

### EUROPEAN SEAL OF EXCELLENCE 300+ FOR PAMPLONA AIRPORT

This airport has been honoured with the European Seal of Excellence 300+ in the VIIth edition of the Navarre Prize for Excellence in the framework of the celebration of the IVth European Quality Week. This recognition is a very important stimulus on the road to excellence for this airport, which recently also obtained the quality certification UNE-EN ISO 9.001:2000.

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 conforme a las normas UNE-EN ISO 9000, certificando los procesos que se realizan en la entidad.

A 31 de diciembre de 2008, un total de 43 aeropuertos y un helipuerto han obtenido la certificación ISO 9001, así como todas las unidades corporativas de Aena.

Además, en 2008, la Dirección de Calidad, Seguridad y Certificación de Navegación Aérea ha elaborado y puesto en marcha un plan para la integración de los sistemas de gestión de la calidad, medio ambiente, seguridad física y seguridad operacional de la Dirección de Navegación Aérea. El objeto de este Plan, cuya implantación continuará durante los años 2009 y 2010, es asegurar una gestión eficaz de los sistemas de gestión, de manera que permita establecer unos objetivos alineados, una visión global de los mismos y facilitar la toma de decisiones en los ámbitos de calidad, medio ambiente y seguridad, tanto física como operacional.

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.

As at 31 December 2008, a total of 43 airports and one heliport obtained the ISO 9001 certification, as well as all the corporate units of Aena.

In addition, in 2008 Air Navigation's Quality, Safety and Certification Directorate drew up and put into practice a plan to integrate its quality, environmental, physical and operational safety systems. The objective of the Plan, the implementation of which will continue through 2009 and 2010, is to ensure the effective management of its administration systems so that it can establish parallel objectives and an overall vision of the same and facilitate decision making in the fields of quality, the environment and both physical and operational safety.





### CALIDAD CERTIFICADA PARA EL TREN AUTOMÁTICO (APM) DEL AEROPUERTO DE MADRID-BARAJAS

El Sistema Automatizado de Transporte de Pasajeros, también conocido como Automatic People Mover (APM), que conecta la Terminal 4 del Aeropuerto de Madrid-Barajas con su Edificio Satélite, ha obtenido la certificación europea de calidad del servicio de transporte de pasajeros UNE-EN 13.816 de Aenor.

Así, se convierte en el primer tren automático guiado sin conductor certificado en Europa en esta norma de calidad, basada en ocho criterios de evaluación que representan el punto de vista del pasajero, como la frecuencia, la accesibilidad para personas mayores y con movilidad reducida o la seguridad. Esto muestra la voluntad de Aena por avanzar en la mejora continua a través de sistemas de calidad, en beneficio de los usuarios y sus instalaciones.

### CERTIFIED QUALITY FOR THE AUTOMATIC TRAIN (APM) AT MADRID-BARAJAS AIRPORT

*The Automated Passenger Transport System, also known as the Automatic People Mover (APM) that connects Terminal 4 at Madrid-Barajas Airport with its Satellite Building, has obtained the European passenger transport quality certification UNE-EN 13.816 from Aenor.*

*It has therefore become the first guided driverless automatic train certified with the quality standard in Europe, based upon eight evaluation criteria that represent the point of view of the passenger, frequency, accessibility for the elderly or people with reduced mobility and safety. This is a demonstration of Aena's desire for continuous improvement through quality systems in benefit of its clients and its installations.*

## Calidad de servicios a clientes

Uno de los valores esenciales para Aena es la atención a sus 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 2008 es muy satisfactoria (3,64 sobre 5), manteniéndose en valores similares a años anteriores.

La seguridad percibida recibe una puntuación aun mayor, 3,66, si bien ha experimentado un ligero descenso con relación a años anteriores. No obstante, el índice de calidad general percibida por compañías aéreas ha seguido la tendencia de aumento, incrementándose de 3,34 a 3,46 en los últimos dos años. Los aspectos que se han valorado, así como las puntuaciones obtenidas para cada uno de ellos, se puede observar en la tabla adjunta<sup>6</sup>.

Aena dispone de una Carta de Servicios a Compañías Aéreas, publicada en el 2008. En ella se encuentran detallados los servicios que se ofrecen en los aeropuertos de la red a las compañías aéreas, así como los compromisos adquiridos por Aena y sus indicadores de calidad. También en esta Carta se detallan las diferentes formas de participación mediante la realización de reclamaciones y sugerencias, que se utilizan por Aena para la mejora en la prestación de sus servicios.

<sup>6</sup> Los índices de calidad general para pasajeros y acompañantes y el índice general de calidad percibida por las compañías aéreas se calcula como una media ponderada en función de la importancia de cada uno de los distintos aspectos valorados y del aeropuerto al que se refieren.

## Quality of services to clients

*Client service is one of Aena's essential values. 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 those accompanying them to the airport management of Aena in 2008 is very satisfactory (3.64 out of 5), maintaining levels similar to those of previous years.*

*Perceived safety received even more points, 3.66, although there was a slight fall as regards previous years. Nevertheless, the general quality rate perceived by airlines increased, from 3.34 to 3.46 in the last two years. The aspects evaluated and the scores obtained for each can be seen in the attached table<sup>6</sup>.*

*Aena has a Service Charter for Airlines, which was published in 2008. This details the services offered in the airports of the network to airlines and the commitments made by Aena and its quality indicators. The Charter also details the different forms of making complaints and suggestions used by Aena for improving its provision of services.*

<sup>6</sup> The general quality indices for passengers and those accompanying them and the general quality indices perceived by airlines are calculated as a weighted average according to the importance of each of the different aspects evaluated and the airport to which they refer.



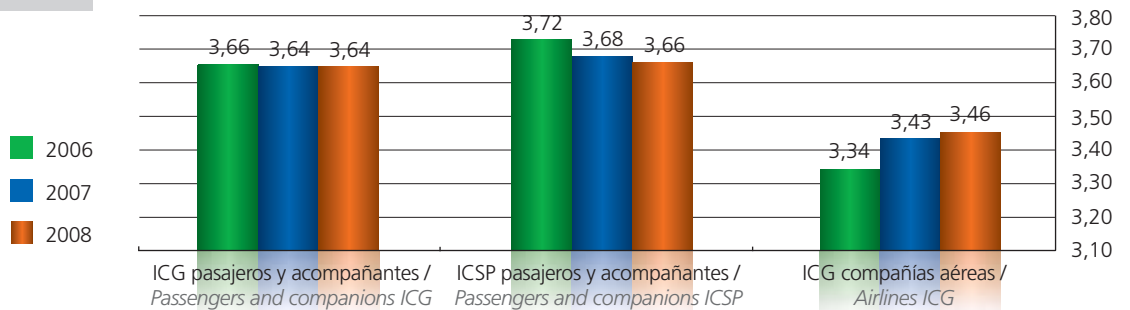
Las compañías aéreas son clientes de Aena.

Airlines are clients of Aena.

**Calidad de servicio a clientes**

*Quality of services to clients*

Evolución de los índices de calidad general (ICG) percibida por pasajeros y acompañantes y por compañías aéreas y del índice de calidad de la seguridad percibida por pasajeros y acompañantes (ICSP) Unidades: entre 1 y 5 / Evolution of the general quality index (ICQ) 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



**ÍNDICES DE CALIDAD PASAJEROS + ACOMPAÑANTES / QUALITY INDICES PASSENGER + COMPANIONS**

ASPECTOS / ASPECTS	PUNTUACIÓN (1-5) / SCORE (1-5)
Zona de embarque / Boarding area	3,75
Confort del aeropuerto / Airport comfort	3,73
Proceso de facturación / Checking-in process	3,72
Conexión entre vuelos / Flight connections	3,72
Servicio de información / Information service	3,69
Proceso de desembarque / Disembarkation process	3,68
Seguridad / Safety	3,61
Accesos y modos de transporte / Access and modes of transport	3,59
Recogida de equipajes / Baggage collection	3,54
Locales comerciales / Shops	3,48
Servicios de restauración / Catering services	3,39



## ÍNDICES DE CALIDAD PERCIBIDA POR LAS COMPAÑÍAS AÉREAS / QUALITY INDICES PERCEIVED BY THE AIRLINES

ASPECTOS / ASPECTS	PUNTUACIÓN (1-5) / SCORE (1-5)
Limpieza de aeronave / Aircraft cleaning	3,70
Combustible / Fuel	3,64
Servicios aeronáuticos y ayudas a la navegación aérea / Aeronautical services and air navigation aids	3,63
Asistencia a operaciones / Operations handling	3,61
Catering / Catering	3,59
Asistencia a pasajeros / Passenger handling	3,51
Política medioambiental / Environmental policy	3,43
Asistencia a equipajes, carga y correo / Baggage, cargo and mail handling	3,41
Mantenimiento y servicios informáticos / Maintenance and IT services	3,37
Instalaciones / Installations	3,34
Estacionamiento de aeronaves y pasarelas / Aircraft parking and bridges	3,27

Por otra parte, la Unidad de Navegación Aérea de Aena tiene 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 elaborada y aprobada en el año 2005 y actualizada en 2008.

Asimismo, Aena mide la satisfacción de los servicios ofrecidos por Navegación Aérea a través del Estudio de Calidad Percibida por los Clientes de Navegación Aérea, constituyendo una base para identificar áreas de mejora y realizar las acciones correspondientes.

Los clientes encuestados son: aeropuertos, grandes operadores (Iberia, Spanair, Air Europa, Air Nostrum, Easy Jet, Air Portugal), pequeños operadores, pilotos comerciales, pilotos de aviación general y clientes internos.

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 2008 el valor del índice es 67,09.

## Atención al cliente

Aena quiere que el paso por cada aeropuerto de sus clientes, y en especial de los pasajeros, sea una experiencia lo más agradable posible. Para conseguirlo, en Aena se trabaja para lograr que las gestiones en el aeropuerto sean ágiles

*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 drawn up and approved in 2005 and updated in 2008.*

*Aena also measures the satisfaction of the services offered by Air Navigation through the Study on Quality Perceived by Air Navigation Clients, which constitutes the basis for identifying areas of improvement and implementing the corresponding action.*

*The clients questioned are: airports, large operators (Iberia, Spanair, Air Europa, Air Nostrum, Easy Jet, Air Portugal), small operators, commercial pilots, general aviation pilots and internal clients.*

*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 2008 the index value was 67.09.*

## Client service

*Aena wants the passage of its clients through our airports, especially the passengers, to be as pleasant as possible. In order to achieve this goal Aena is working to achieve that airport formalities be agile and comfortable, both*



y cómodas, tanto en la facturación como en los controles de policía y de aduanas, así como 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.

*as regards check-in and police and customs controls, as well as at the boarding areas. For this reason, 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.*

### **EL 82% DE LOS PASAJEROS VALORA DE FORMA POSITIVA LOS SERVICIOS E INSTALACIONES DEL AEROPUERTO DE MADRID-BARAJAS**

Los servicios prestados por el Aeropuerto de Madrid-Barajas han sacado un notable en la encuesta de calidad percibida de Aena realizada a los pasajeros y sus acompañantes durante septiembre. Con un aumento de 0,17 puntos respecto al mismo período del año anterior, Madrid-Barajas ha alcanzado la puntuación más alta de las encuestas de los últimos años con 3,71 puntos sobre un máximo de 5. Según estos datos, el 82% de los usuarios del Aeropuerto valora como buenos y muy buenos los servicios prestados y las instalaciones, en especial en la Terminal 4.

En todas las áreas la puntuación ha sido superior a la alcanzada en 2007. Se han valorado áreas tan diversas como la seguridad, la confortabilidad, los servicios de información, los accesos y medios de transporte, el proceso de facturación, las zonas de embarque, el proceso de embarque, la recogida de equipajes, la conexión entre vuelos, los servicios de restauración y los locales comerciales, siendo los seis primeros apartados los que han experimentado mayores incrementos frente a 2007.

### **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](http://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.

### **82% OF PASSENGERS GIVE THE SERVICES AND INSTALLATIONS AT MADRID-BARAJAS AIRPORT A POSITIVE EVALUATION**

*The services provided by Madrid-Barajas Airport have been classed as excellent in a quality survey of passengers and the people accompanying them performed by Aena in September. With an increase of 0.17 points over the same period last year, Madrid-Barajas has achieved the highest score reached in surveys carried out in recent years, with 3.71 points out of a possible 5. According to this data, 82% of the airport users consider the services provided and the installations as good or very good, especially those in Terminal 4.*

*The scores in all areas were higher than those reached in 2007. Areas as diverse as safety, comfort, information services, access and modes of transport, checking-in, boarding zones and process, baggage collection, flight connections, catering services and shops were evaluated, the first six being those that showed the highest increase over 2007.*

### **INFOVUELOS: REAL TIME FLIGHT INFORMATION**

*Aena has an information service that permits the consultation of timetables at its airports in real time. The service provides information on scheduled flights from 2 hours before until 24 hours after departure or arrival.*

*This service is not only available on Aena's website, [www.aena.es](http://www.aena.es), for in addition real time flight information can be consulted through mobile phones, a WAP navigator, or from a PDA.*





### OFICINA VIRTUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEL 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 los servicios

Dentro de este foro se ha creado la Oficina Virtual de Atención al Cliente, OVACNA, para facilitar a los clientes la comunicación a través de la web de Aena con los Servicios de Navegación Aérea, siendo sus funciones:

- Clasificar las consultas, quejas, reclamaciones y sugerencias, canalizándolas al departamento adecuado de Aena.
- Proporcionar al cliente información de retorno. Mientras la comunicación se esté analizando, el gestor podrá informarle, mediante correo electrónico, del estado en que se encuentre.
- Enviar al cliente respuesta a su comunicación tan pronto se disponga de ésta.

### VIRTUAL CLIENT SERVICE OFFICE OF THE AIR NAVIGATION'S CLIENT FORUM

*Formal consultation with air space users commenced with Air Navigation's Client Forum, constituted on 18<sup>th</sup> December 2006. This forum permits direct and permanent contact amongst interest groups and the interchange of information in a quick and easy form, permitting a balanced collaboration in the framework of the single sky initiative and offering multiple benefits, amongst which are the identification of clients' needs, measuring their satisfaction and optimising the services.*

*The Virtual Client Service Office (OVACNA) has been created within this forum in order to facilitate communication through Aena's website for clients with Air Navigation Services, its uses being:*

- *To classify the enquiries, complaints, claims and suggestions, channelling them to the appropriate department in Aena.*
- *Providing information to the client in reply. Whilst the matter is being analysed, the manager can inform them via e-mail of the current situation of the subject.*
- *Send a reply to the client's communication as soon as it is available.*

Adicionalmente, y tal y como se detalla más adelante, 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.

## Espacio de ocio en los aeropuertos

Los aeropuertos españoles son, cada vez más, foros que concentran una creciente actividad económica y donde confluye un gran número de empresas y personas con un objetivo primordial: hacer más agradable el viaje de los pasajeros.

Así, la actividad comercial en los aeropuertos enriquece la experiencia del pasajero, al que se le ofrece no sólo una

*In addition, as shown below, 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.*

## Leisure spaces in the airports

*More and more, Spanish airports are becoming forums for an increasing financial activity, where a large number of firms and people converge with a fundamental objective: that of making passengers journeys more enjoyable.*

*Financial activity in the airports enriches the passenger's experience, offering them not only the option of transport,*





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.

Con 47 aeropuertos y un helipuerto en toda España, que reciben más de 200 millones de pasajeros al año, y un público con tiempo para recorrer las zonas comerciales, estos espacios son un agradable entorno donde realizar sus compras.

Las concesiones comerciales facilitan la prestación de servicios complementarios al proceso de transporte tales como los que siguen a continuación.

- Servicios comerciales de acceso:
  - Alquiler de vehículos.
  - Aparcamientos públicos.
  - Aparcamientos de empleados.
  - Aparcamientos con atención especial, de larga estancia y rápidos.
  - Gasolineras, talleres y túneles de lavado.
- Explotaciones comerciales:
  - Tiendas libres de impuestos.
  - Tiendas en régimen fiscal normal.
  - Servicios comerciales regulados: loterías, estancos y farmacias.
  - Financieros-bancarios: cambio de moneda, cajeros automáticos y oficinas.
  - Servicios de telecomunicaciones: telefonía pública y acceso a Internet.
  - Máquinas expendedoras y recreativas.
  - Centros de negocio.
  - Centros de ocio.
  - Sauna y centros termales.
  - Centros de cuidado personal (peluquerías).
- Restauración:
  - Cafeterías.
  - Restaurantes.
  - Comida rápida.
  - Heladerías.
  - Máquinas automáticas.
- Publicidad:
  - Publicidad dinámica, estática, eventos y expositores.
- Desarrollo de terrenos:
  - parque de servicios aeroportuarios en la zona de servicios a aeronaves: mantenimiento de aeronaves, servicio de asistencia en tierra de rampa y almacenamiento de combustible.

*but also the possibility of drinking a coffee, shopping, enjoying their leisure or, if they wish, continuing their work within the airport premises.*

*With 47 airports and a heliport in Spain, through which more than 200 million passengers pass in a year and with members of the public with time to browse through the shops, these areas are an agreeable environment in which to go shopping.*

*The commercial concessions that facilitate the provision of complementary services to travel are those such as the ones listed below.*

- *Commercial access services:*
  - *car hire.*
  - *public car parks.*
  - *employees' car parks.*
  - *special car parks – long-stay and short-stay.*
  - *petrol stations, garages, car washes.*
- *Commercial operations:*
  - *duty-free shops.*
  - *non-duty-free shops.*
  - *regulated commercial services: lotteries, tobacconists and pharmacies.*
  - *banking/finance: currency changing, cash machines and banks.*
  - *telecommunication services: public telephones and Internet access.*
  - *vending and slot machines.*
  - *business centres.*
  - *entertainment centres.*
  - *saunas and spas.*
  - *beauty establishments (hairdressers).*
- *Catering:*
  - *cafeterias.*
  - *restaurants.*
  - *fast food.*
  - *ice cream outlets.*
  - *vending machines.*
- *Publicity:*
  - *dynamic and static publicity, events and exhibitions.*
- *Land development:*
  - *airport services station in the aircraft service area: aircraft maintenance, ramp ground handling and fuel storage.*



- parque de servicios aeroportuarios en la zona de servicios: factorías de servicio de comidas, bases de coches de alquiler, dotaciones aeroportuarias y servicios comunes.
- parque de centralidad aeroportuaria: centros de formación de pilotos, parque tecnológico aeronáutico, centros de distribución y centros comerciales y de ocio.
- Área de servicios al pasajero:
  - Hoteles.
  - Centros de negocio.
  - Salas de reuniones, conferencias, despachos y servicios ofimáticos.
  - Centros comerciales y de ocio.
- Servicios a los empleados:
  - Gasolineras.
  - Supermercados.
  - Gimnasios.
  - Peluquerías.
  - Guarderías.
- *airport services station in the service area: catering factories, car rental bases, airport crews and common services.*
- *central airport station: pilot training centres, aeronautical technology station, distribution centres and shopping and leisure centres.*
- *Passenger service area:*
  - *Hotels.*
  - *Business centres.*
  - *Meeting and conference rooms, offices and office IT services.*
  - *Shopping and leisure centres.*
- *Employees' services:*
  - *Petrol stations.*
  - *Supermarkets.*
  - *Gymnasiums.*
  - *Hairdressers.*
  - *Kindergarten.*



Las compañías denominadas de bajo coste han aumentado su actividad en los aeropuertos de Aena (en la fotografía, Aeropuerto de Alicante).

*Low-cost airlines have increased their activity in Aena's airports (photo shows Alicante Airport).*



Desde Aena, la contratación de estas concesiones, se rige conforme a los criterios de sostenibilidad que aplica la organización en su actividad, especialmente según la normativa medioambiental y, en particular, en lo que se refiere a la gestión de residuos derivados de los productos y servicios comerciales ofrecidos (ver apartado «Proveedores» en este mismo capítulo).

Así, por ejemplo en relación a los servicios de restauración, Aena exige contractualmente a sus concesionarios, la garantía de ofrecer comidas especiales en los casos que así lo requieran los usuarios por razones de salud, como menús para celíacos y para bebés.

## Atención sanitaria en aeropuertos

En todos los aeropuertos de Aena existe un servicio de asistencia sanitaria cuyas características dependen del volumen de tráfico del aeropuerto. En julio de 2007, Aena aprobó la política de asistencia sanitaria en los aeropuertos españoles en la que se establece que la asistencia sanitaria a prestar en sus aeropuertos es la de primeros auxilios a pasajeros, tripulaciones, personal de Aena, personal de compañías aéreas y otras empresas establecidas en los aeropuertos, así como a cualquier usuario del aeropuerto que pudiera necesitar de estos servicios y, en su caso, coordinar su evacuación a un centro médico.

Salvo modificaciones concretas propuestas por el director del aeropuerto de acuerdo a las características locales del mismo, la asistencia sanitaria en nuestros aeropuertos se establece conforme a los siguientes criterios:

- Aeropuertos de más de 20 millones de pasajeros al año: presencia permanente de personal sanitario constituido al menos por un médico y un ATS. En el caso particular del Aeropuerto de Madrid-Barajas, es aplicable a cada una de las tres zonas: T123, T4 y T4S. Asimismo, debe encontrarse disponible al menos una ambulancia en el aeropuerto.
- Aeropuertos de más de 8 y menos de 20 millones de pasajeros al año: presencia permanente de personal sanitario constituido al menos por un médico. Asimismo, debe encontrarse disponible al menos una ambulancia en el aeropuerto.
- Aeropuertos con tráfico entre 1 y 8 millones de pasajeros al año: presencia de personal sanitario (mínimo DUE/ATS). En aeropuertos con horario de 24 horas y para períodos continuos del día con muy baja intensidad de tráfico es posible establecer para esos pe-

*Aena regulates the granting of concessions in accordance with the sustainability criteria applied by the organisation, especially the environmental regulations and in particular insofar as they refer to the management of waste arising from the commercial products and service offered (see the section «Suppliers» in this chapter).*

*Therefore, for example in relation to the catering services, Aena requires its concessionaires under contract to guarantee special meals where these are required by the users for health reasons, such as menus for coeliacs or babies.*

## Health services in airports

*There is a health care service in all Aena's airports, the characteristics of which depend on the airport's volume of traffic. In July 2007, Aena agreed the health service policy for Spanish airports, which established that the health care to be given in its airports was that of first aid to passengers, crew, Aena personnel, airline company personnel and those from other companies operating at the airports, as well as any user at the airport who might require those services and, if appropriate, the coordination of their transfer to a medical centre.*

*Save for specific modifications proposed by the airport director in accordance with the local characteristics of the same, health care at our airports is established according to the following criteria:*

- *Airports with more than 20 million passengers per year: the permanent presence of medical personnel consisting of at least one doctor and a nurse practitioner. In the particular case of Madrid-Barajas Airport, this applies to the three areas, T123, T4 and T4S. In addition, at least one ambulance must be available at the airport.*
- *Airports with more than 8 million and less than 20 million passengers per year: the permanent presence of health personnel consisting of at least one doctor. In addition, at least one ambulance must be available at the airport.*
- *Airports with passenger traffic of between 1 and 8 million per year: presence of health personnel (as a minimum a registered nurse or nurse practitioner). In airports open 24 hours per day with continuous periods during the day with a very low intensity of traffic, it is permitted*



ríodos un acuerdo o convenio con empresa, centro o entidad sanitaria local en lugar de la presencia permanente de un DUE/ATS.

- Aeropuertos con menos de 1 millón de pasajeros al año: la asistencia sanitaria se establece mediante un acuerdo o convenio con empresa, centro o entidad sanitaria local que cubra al menos todo el horario operativo del aeropuerto.

*for these periods to reach an agreement with a local health firm, company or entity in place of the permanent presence of a registered nurse/nurse practitioner.*

- *Airports with less than 1 million passengers per year: health assistance must be established through an agreement with a local health firm, company or entity that would cover at least the operational hours of the airport.*

## Acceso a colectivos especiales

El 26 de julio entró en vigor el Reglamento de la Unión Europea 1107/2006 sobre los derechos de las personas con discapacidad o con movilidad reducida (PMR) en el transporte aéreo, que regula los derechos de estas personas y marca las responsabilidades tanto de gestores aeroportuarios como de compañías aéreas en todos los aeropuertos europeos.

## Access to special groups

*The European Union Regulation 1107/2006 on the rights of people with a disability or with reduced mobility (PRM) relating to air transport entered into force on 26<sup>th</sup> July; this regulates the rights that such people have and establishes the responsibilities of both airport operators and airlines in all European airports.*



Aena se encarga de atender adecuadamente a las personas con movilidad reducida en sus aeropuertos.

*Aena properly attends to people with reduced mobility in its airports.*





### LOS AEROPUERTOS ATIENDEN UNA MEDIA DE MÁS DE 3.400 SOLICITUDES DIARIAS DE PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA

El conjunto de aeropuertos de la red de Aena atendió una media de más de 3.400 solicitudes diarias de asistencia a pasajeros con movilidad reducida (PMR) en los primeros meses de funcionamiento del nuevo Reglamento Europeo 1107/2006. Este servicio gratuito comenzó de manera progresiva entre el 22 y el 26 de julio, mes en el que se registraron más de 24.000 asistencias.

Durante agosto, el número de asistencias realizadas superó las 105.000. Destacan las solicitudes recibidas en los aeropuertos de Madrid-Barajas, con una media de 900 al día; Barcelona-El Prat y Málaga, con 450 cada uno; Palma de Mallorca, con 400; Tenerife Sur y Alicante, con 150 asistencias diarias. Durante los primeros días del servicio, los siete aeropuertos de mayor tráfico de Aena contaron con la colaboración del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (Cermi).

### THE AIRPORTS ATTEND TO A DAILY AVERAGE OF MORE THAN 3,400 REQUESTS FROM PEOPLE WITH REDUCED MOBILITY

Aena's airport network attended an average of more than 3,400 requests daily for assistance for passengers with reduced mobility (PRM) during the first months after the new European Regulation 1107/2006 entered into force. This free service began progressively between 22<sup>nd</sup> and 26<sup>th</sup> July, a month in which 24,000 assistances were recorded.

During August, the number of assistance recorded exceeded 105,000. Notable were the number of requests received in Madrid-Barajas, with an average of 900 per day, Barcelona-El Prat and Malaga, each with 450, Palma de Mallorca with 400, and Tenerife Sur and Alicante with 150 assistances per day. During the early days of the service, Aena received collaboration from the Spanish Committee of Representatives of People with Disabilities (Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad [Cermi]) at the seven airports with the highest traffic rates.

Con la aplicación del nuevo reglamento europeo los aeropuertos de toda Europa ofrecen un servicio integral a las PMR, desde que entran en sus instalaciones hasta que ocupan su plaza en el avión. Este reglamento detalla cómo se debe actuar en los aeropuertos con las PMR, qué recursos y nivel de calidad deben poner a su disposición y la obligación de cumplir con el espíritu de la ley: asegurar la igualdad de oportunidades para todos los usuarios del transporte aéreo con independencia de sus condiciones físicas o psíquicas.

Desde Aena se ha realizado un gran esfuerzo para hacer posible la prestación de un servicio de calidad conforme al reglamento, ya que la aplicación del mismo en España no afecta de forma unitaria a una sola instalación o a un grupo muy reducido, sino a un gran conjunto de 47 aeropuertos y un helipuerto con características muy distintas entre sí. La aplicación del Reglamento garantiza que todas las personas puedan disfrutar del transporte aéreo entre cualquier punto de la geografía europea con independencia de la discapacidad que posean.

Una de las modificaciones más importantes que introduce el Reglamento Europeo 1107/06 afecta al flujo de la comunicación. Antes, eran las aerolíneas quienes recibían la información y ahora, además, deben enviar esta información a los aeropuertos con suficiente antelación.

With the application of the new European regulations, airports all over Europe offer an integral service to PRM from when they enter the installations until they occupy their seat in the aircraft. These regulations detail how airports should behave with PRM, what resources and level of quality they must put at their disposal and the obligation to comply with the spirit of the law, ensuring equal opportunities for all air transport users whatever their physical or psychological condition.

Aena has made a considerable effort to provide a quality service in accordance with the regulations, since the application of the same in Spain does not affect a single installation or a very reduced group, but rather a large group of 47 airports and a heliport, all with very different characteristics. The application of the Regulation guarantees that everyone may enjoy air transport between whatever points within Europe whatever their disability may be.

One of the most important modifications introduced by European Regulation 1107/06 affects the flow of communications. Before, it was the airlines that received information, but now, in addition, they must send this information to the airports with sufficient notice.



## GUÍAS DE SENSIBILIZACIÓN Y FOLLETOS INFORMATIVOS PARA EMPLEADOS Y USUARIOS

A lo largo del primer año, se prevé atender a un millón y medio de pasajeros con movilidad reducida en todos los aeropuertos de la red de Aena. A cargo de los servicios de asistencia a las PMR estarán las empresas concesionarias, una por cada aeropuerto. De ellas dependerá la asignación del personal, los equipos y uniformes, los vehículos, la formación (que incluye lengua de signos, primeros auxilios, etcétera) y la aplicación de los procedimientos marcados desde Aena.

También se ha desarrollado una herramienta informática que canaliza el flujo de la información a cada aeropuerto. Una vez se reciben las solicitudes de asistencia a través de esa aplicación informática se reenvían a los aeropuertos involucrados en el viaje de la persona con movilidad reducida. El servicio ofrecido será homogéneo en todos los aeropuertos de Aena e incluye una amplia difusión informativa para empleados y usuarios mediante folletos informativos, guías de sensibilización para todos los empleados y cursos presenciales con enseñanzas prácticas ofrecidos por el Cermi.

## AWARENESS GUIDES AND INFORMATIVE PAMPHLETS FOR EMPLOYEES AND USERS

*During the first year, it is expected that one and a half million passengers with reduced mobility will receive attention in Aena's airport network. The assistance services for PRM are the responsibility of the concessionaires at each airport. They have the responsibility of assigning the personnel, the uniforms and equipment, the vehicles, the training (which includes sign language, first aid, etc.) and the application of the procedures set down by Aena.*

*In addition, an IT tool has been developed to channel the information to each airport. Once the requests for assistance are received through this IT application, they are re-sent to the airports involved in the journey of the person with reduced mobility. The service offered will be homogenous in all of Aena's airports and includes a considerable diffusion of information for employees and users through informative pamphlets, awareness guides for all employees and the attendance at courses with practical teaching provided by Cermi.*

Para la puesta en marcha del servicio se ha realizado un trabajo multidisciplinar en el que Aena ha colaborado con el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (Cermi), que viene asesorando a Aena en otros procesos de mejora y adaptación de las infraestructuras aeroportuarias. El asesoramiento del Cermi ha sido muy importante a la hora de diseñar los procesos en los aeropuertos españoles, la formación del personal que prestará el servicio a las PMR y al personal de aeropuertos que tenga trato directo con ellas, así como el contenido de los folletos informativos, los niveles de calidad y la definición de las características de los puntos de encuentro. Gracias a la gestión en red de los aeropuertos de Aena ha sido posible prestar un servicio homogéneo y de calidad en todos los aeropuertos españoles.

*To put the service into operation, Aena has collaborated in a multidisciplinary work with the Spanish Committee of Representatives of People with Disabilities (Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad [Cermi]), which had been advising Aena on other action to improve and adapt airport infrastructure. Cermi's advice has been very important at the time of designing processes in Spanish airports, training the personnel who will provide services to PRM and airport personnel who will have direct contact with them, as well as the content of the information pamphlets, the levels of quality and the definition of the characteristics of the meeting points. Thanks to the network administration of Aena's airports, it has been possible to provide a homogenous, quality service in all Spanish airports.*

## 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

## Complaints

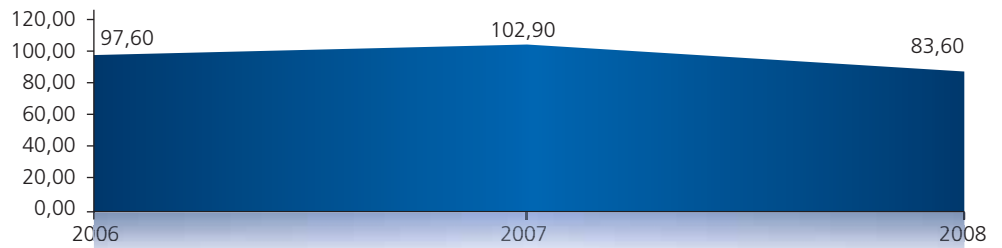
*Aena values the opinions and complaints of its users as an efficient means to identify aspects of the services provided which can be improved. There are Aena complaint forms and suggestion cards at the disposal of all the airport users at the information*



**Evolución de quejas y reclamaciones imputables a Aena**

*The evolution of complaints and claims imputable to Aena*

Unidades: Nº de reclamaciones por cada 1.000.000 pasajeros  
Units: Number of claims per million passengers



**RECLAMACIONES Y QUEJAS / CLAIMS AND COMPLAINTS**

ASPECTOS ASPECTS	Nº /1.000.000 PASAJEROS NO. /1,000,000 PASSENGERS	TIEMPO DE RESPUESTA (DÍAS) TIME OF RESPONSE (DAYS)
Handling / Handling	20,3	2,0
Gestión aeroportuaria / Airport management	51,5	3,3
Servicios comerciales / Commercial services	11,8	2,7

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 3,3 días para las reclamaciones referentes a gestión aeroportuaria y 2 días para las reclamaciones referentes al servicio de asistencia en tierra a pasajeros y aeronaves («handling»), tiempos bastante inferiores al tiempo medio de respuesta a quejas en el año 2007, que se situaba en 5,45 días.

En lo relativo al número de quejas y reclamaciones recibidas, se aprecia un notable descenso, obteniéndose en 2008 el índice más bajo del período 2006-2008. Este hecho demuestra el esfuerzo que se ha realizado desde Aena en solucionar las incidencias y mejorar los aspectos que habían sido motivo de queja los años anteriores. Además, se ha llevado a cabo una importante labor de concienciación a los pasajeros de sus derechos, gracias a la difusión que se hace de los mismos por parte de los aeropuertos, mediante folletos y carteles informativos, en cumplimiento del compromiso de servicio de los aeropuertos con los pasajeros.

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 is currently between 3.3 days for complaints referring to airport management and 2 days for complaints referring to the ground handling of passengers and aircrafts, times considerably inferior to the average time for replying to complaints in 2007, which was 5.45 days.

In relation to the number of complaints and claims received, there has been a notable decrease, with the number in 2008 being the lowest for the period from 2006 to 2008. This fact demonstrates the effort that Aena has made to resolve incidents and improve those aspects that had been the subject of complaints in previous years. Furthermore, considerable consciousness-raising work has taken place to make passengers aware of their rights thanks to the diffusion of the same by the airports using informative pamphlets and posters, in compliance with the airports' service commitments to passengers.

**Derechos de los pasajeros**

Como se ha mencionado anteriormente, uno de los valores esenciales para Aena es la atención a sus clientes y, de

**Passenger rights**

As previously mentioned, one of Aena's essential values is that of the attention to its clients,



## 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».
- Asistencia durante períodos 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 AIRPORTS' SERVICE COMMITMENTS

*Aena has shown its commitment in respect of the following aspects:*

- *Attention to the needs of people with reduced mobility.*
- *Information for passengers on their rights in the «Passengers' Rights Charter».*
- *Assistance during periods with significant delays or disturbances.*
- *Access and land transport.*
- *The provision of infrastructure for checking-in, baggage and safety.*
- *Maintenance and cleaning.*
- *Management of baggage cart.*
- *Guidance and check-in desks.*
- *The management of users' suggestions.*

manera muy especial a los pasajeros, los cuales adquieren derechos desde el momento que acceden a un aeropuerto hasta que llegan a su punto de destino. Para garantizar estos 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 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](http://www.mfom.es/aviacioncivil) y en la web de Aena [www.aena.es](http://www.aena.es)

## Seguridad

En el ámbito de Navegación Aérea, Aena, como proveedor civil de servicios de navegación aérea en España, es responsable de la gestión segura, ordenada, fluida y eficiente

*especialmente a los pasajeros, quienes adquieren derechos desde el momento que llegan al aeropuerto hasta que alcanzan su destino. Para garantizar estos derechos, las compañías aéreas españolas y Aena, por su red de aeropuertos, han firmado voluntariamente los compromisos de servicio a los pasajeros que fueron desarrollados por asociaciones de compañías aéreas, aeropuertos y consumidores europeos.*

*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](http://www.mfom.es/aviacioncivil) and on the Aena website: [www.aena.es](http://www.aena.es)*

## Safety

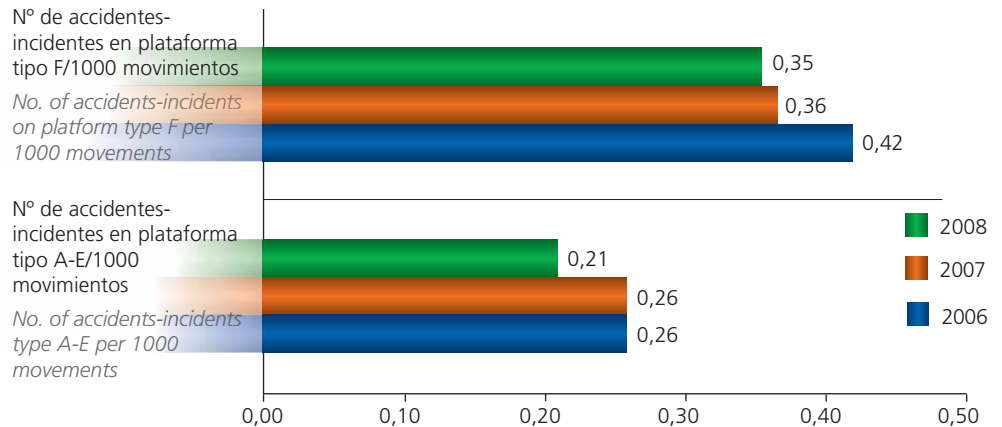
*In the area of Air Navigation, Aena, as a civil provider of air navigation services in Spain, is responsible for the safe, ordered, fluid and efficient management*





## Accidentes

### Accidents



ciente 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.

Los incidentes-accidentes que se producen en los aeropuertos son una de las causas principales que contribuye a la pérdida de regularidad en los vuelos.

En el lado aire de los aeropuertos, es en la plataforma de estacionamiento de aeronaves donde se llevan a cabo gran número de actividades complejas como son repostaje, 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, los dos índices han descendido. A este respecto, el índice referente a accidentes-incidentes tipo F ha disminuido ligeramente en 2008, mientras que el correspondiente a accidentes-incidentes tipo A-E ha pasado de 0,26 a 0,21.

Aena, y en este sentido el Plan General de Seguridad, desarrolla todos los aspectos de la seguridad en sus instalaciones, actividades y servicios. El Plan General de Se-

*of air traffic. Coherent with this responsibility, the Air Navigation Directorate has acquired a maximum commitment to safety, explicitly expressed through its safety policy.*

*The incidents-accidents which occur at airports are one of the main reasons for the loss of flight regularity.*

*On the airside of the airport, it is on the aircraft parking platform where a large number of complex operations take place, such as refuelling, movement of vehicles, people and aircrafts, maintenance work and other operations that are of vital importance to aircraft safety during the subsequent flight. In view of this, there is an international method to determine specifically the level of safety on the platform and the ACI (Airports Council International) index is employed to calculate this.*

*Said index is defined as the number of incidents-accidents occurring on the platform for each 1,000 operations. Following the recommendations of the ACI, platform incidents are divided into six categories: A and B (referring to incidents that cause damage to aircrafts); C, D and E (relating to incidents that cause damage to vehicles or airport installations); and F (for leaks and spillages). As can be seen from the attached graphs, the two indices have gone down. In this respect, the index referring to type F incidents-accidents fell slightly in 2008, whilst that corresponding to incident-accidents A-E has dropped from 0.26 to 0.21.*

*Aena, through its General Safety Plan, develops all aspects of safety in its installations, activities and services. The General Safety Plan deals with the improvement of*



seguridad aborda la mejora de la seguridad integral en sus tres facetas:

- Seguridad operacional y de autoprotección («safety»)
- Protección de personas y bienes («security»)
- Prevención de riesgos laborales

En lo referente a la seguridad operacional y de autoprotección («safety»), cabe resaltar que, dentro del futuro proceso de certificación de Aeropuertos, se está llevando a cabo la definición e implantación en cada aeropuerto del Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SGSO). A lo largo de 2008 ha continuado el citado proceso de implantación, que finalizará en 2010, y que se está realizando en los aeropuertos de mayor a menor tráfico, de forma que todos los aeropuertos grandes y medianos dispondrán a finales de 2009 de un SGSO definido o implantado.

En lo referente a la protección de personas y Bienes («security»), es destacable por su importancia y repercusión en los aeropuertos el incremento en el control de la seguridad a través de las distintas auditorías tanto de la Comisión Europea como de la Dirección General de Aviación Civil y de Aena, todo ello como consecuencia directa de la aplicación de la normativa europea y de la mayor exigencia de la Entidad Pública Empresarial. Así, por parte de Aena, en 2008 se han realizado verificaciones de Seguridad programadas en 8 aeropuertos (Barcelona-El Prat, Tenerife Sur, Menorca, Lanzarote, Valencia, Jerez, Girona-Costa Brava y Valladolid), además de verificaciones parciales no programadas en otros aeropuertos.

También hay que destacar la incorporación progresiva, desde las pruebas iniciales hasta su implantación en algunos aeropuertos, de nuevo equipamiento que ha permitido la mejora en el procedimiento de inspección de pasajeros, agilizando el paso de los mismos por los filtros, cumpliendo la normativa vigente. Un ejemplo de este nuevo equipamiento son los arcos detectores de metales para calzado.

Además de la formación para el personal de seguridad, y con el objetivo de aumentar la concienciación en materia de seguridad aeroportuaria, se ha elaborado un Boletín que se ha remitido al personal de los aeropuertos.

Durante este año se ha trabajado intensamente en la elaboración del modelo de programa de seguridad de los aeropuertos, estableciendo uno único para todos los aeropuertos. Para la gran mayoría de los aeropuertos de la red ya se ha obtenido la aprobación por parte de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (Aesa) de sus Programas de Seguridad.

*integral safety in its three aspects:*

- *Operational safety and self-protection (Safety)*
- *The protection of people and property (Security)*
- *The prevention of work risks*

*As far as operational safety and self-protection (safety) are concerned, it should be highlighted that, within the future process of the certification of airports, a process of definition and implementation is taking place, called the Operational Safety Management System (SGSO). This implementation has proceeded throughout 2008 and will finalise in 2010; it is being implemented in order of the volume of traffic, from high to low, so that by the end of 2009 all large and medium-sized airports will have a defined or implemented SGSO.*

*As far as the protection of people and property is concerned (security), it is worth highlighting the increase in security controls through different audits performed by the European Commission, the Civil Aviation General Directorate and Aena, due to its importance and its repercussion on airports, all as a consequence of the direct application of the European regulations and the increased requirements of the Business Public Entity. For its part, in 2008 Aena carried out programmed security checks at 8 airports (Barcelona-El Prat, Tenerife Sur, Menorca, Lanzarote, Valencia, Jerez, Girona-Costa Brava and Valladolid), as well as unplanned partial checks at other airports.*

*Also of note is the progressive incorporation, from initial trials to its implementation in some airports, of new equipment that has permitted an improvement in passenger inspection procedures, speeding up their passage through the filters whilst complying with current regulations. An example of this new equipment are the metal detector arcs for footwear.*

*In addition to the training for security personnel, a Bulletin has been prepared and sent to airport personnel in order to raise consciousness on matters of airport security.*

*During the year there has been intense work on the elaboration of the model of security programme for airports, establishing a single one for all airports. The large majority of airports in the network have now obtained the approval from the State Agency for Air Safety (Aesa) of their Security Programmes.*



En lo referente al Equipamiento de Seguridad, el suministro de nuevo equipamiento y sistemas en todos los aeropuertos, de acuerdo a la normativa vigente, cabe destacar el nuevo equipamiento instalado en la nueva Terminal 1 del Aeropuerto de Barcelona-El Prat tanto en los filtros de pasajeros y empleados como en el sistema de tratamiento de equipaje de bodega, donde se han instalado máquinas de inspección de última generación. Para el inicio de la explotación de la nueva terminal del Aeropuerto de Barcelona ha sido necesario definir procedimientos, establecer criterios de operación adecuados para el cumplimiento de la normativa de seguridad aeroportuaria, así como acometer trabajos de coordinación con fuerzas y cuerpos de seguridad para la definición de tareas y funciones tanto en la ejecución de la obra como en la puesta en práctica tras la entrada en servicio en 2009.

## Proveedores

La contratación que implica gasto se rige en Aena por la Ley 31/2007, que desarrolla los procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales, con los límites económicos objetivos y subjetivos que establece la indicada norma. En el supuesto de expedientes excluidos de la referida Ley, resulta de aplicación la normativa interna de Aena, en especial su Norma General de Contratación y disposiciones de desarrollo.

Aún cuando los contratos que adjudica esta Entidad son privados, en todos los casos se aplican los principios generales de la contratación administrativa que se definen en ambas normas, es decir, los de no discriminación, concurrencia, proporcionalidad, igualdad de trato, publicidad y transparencia.

Los pliegos de cláusulas administrativas particulares que regulan la contratación de cada uno de los expedientes están redactados desde la perspectiva de dar cumplimiento a todos y cada uno de los indicados principios y, además, singularmente en el caso de obras, incluyen prescripciones de orden social que potencian y amparan aspectos tales como la protección medioambiental, la igualdad de la mujer y la seguridad y salud de los trabajadores, incluyendo particularidades en el supuesto de aquellos que ostenten la condición de discapacitados de acuerdo con la legislación vigente en cada momento.

A tal objeto se establecen en dichos pliegos, integrantes del contrato, mecanismos que aseguren su efectivo cumplimiento, tales como la exigencia de algunos a los licita-

*As far as Security Equipment is concerned and the supply of new equipment and systems to all airports, according to the regulations in force, it is notable that the equipment installed in the new Terminal 1 at Barcelona-El Prat Airport for filtering both passengers and employees, together with the system for dealing with hold baggage is state-of-the art. In order to begin operations at the new terminal in Barcelona Airport, it was necessary to draw up procedures and establish proper operating criteria in order to comply with airport security regulations and coordinate with the security services to define tasks and functions both during the execution of the works and after it entered into operation in 2009.*

## Suppliers

*Entering into contracts that involve cost is regulated in Aena by Act 31/2007, which regulates the contracting procedures in the water, energy, transport and postal services sectors, with the subjective and objective financial limits established by said regulations. In the case of contracts excluded from said Act, Aena's internal regulations apply, especially its General Contracting Regulations and its subsequent amendments.*

*Even when the contracts entered into by this Entity are private, the general principles of government contracting that are defined in both sets of regulations are applied, i.e. non-discrimination, concurrence, proportionality, equal treatment, publicity and transparency.*

*The administrative clauses specifications that govern the contracting in each case are drawn up from the perspective of complying with each and every one of said principles and, singularly in the case of contracts for works, include social prescriptions that promote and protect certain aspects such as environmental protection, women's equality and workers health and safety, including details for persons with disabilities in accordance with the legislation in force at any given time.*

*With this object, said specifications, which are integrated into the contract, contain mechanisms to ensure proper compliance, such as the requirement of some of those*



dores interesados, no pudiendo resultar adjudicatarias las empresas que no los reúnan, y la fijación de sistemas de control durante la ejecución del expediente, incluyendo las sanciones correspondientes, que pueden llegar a la resolución del contrato en los casos más graves. Cabe señalar que del importe adjudicado por Aena durante 2008, únicamente el 1% corresponde a empresas extranjeras, recayendo, por tanto, la mayor parte del importe en empresas locales.

Así pues, en Aena, la integración de las buenas prácticas en el trato con los proveedores y contratistas y el cumplimiento de unos criterios sostenibles en las compras supone un factor relevante en la selección de los mismos. Aena incorpora en su sistema de gestión de medio ambiente diversas directrices entre las que destacan:

- Establecimiento de los criterios ambientales de los proveedores y subcontratistas con incidencia ambiental en el manual de gestión ambiental de Aena.
- Los proveedores y contratistas deberán llevar a cabo sus actuaciones dentro del marco de la legislación ambiental vigente y de su sistema de gestión y conforme a su guía de buenas prácticas ambientales.
- El adjudicatario deberá comprometerse a conseguir las máximas garantías en la protección del medio ambiente dando prioridad al fomento de las medidas de prevención frente a las de corrección.
- El adjudicatario deberá dar cumplimiento a los requisitos legales derivados del desarrollo de sus actividades en los centros de trabajo de Aena dentro del marco de la legislación en materia medio ambiental vigente.

Asimismo, Aena exige a sus empresas contratadas que formalicen la correspondiente póliza de responsabilidad civil en función de la actividad que van a desempeñar. En los supuestos en los que el adjudicatario vaya a realizar su actividad en la zona restringida de los aeropuertos (zona aire), deberá formalizar una póliza de responsabilidad civil de aviación, siendo este tipo de pólizas exigida concretamente en los expedientes de obras, asistencias, servicios («handling») y suministros.

Por otro lado, Aena establece la obligatoriedad del cumplimiento de la Ley sobre Prevención de Riesgos Laborales, así como el deber de que sea informada sobre cualquier afectación como consecuencia de los riesgos concurrentes que supongan un deterioro en las condiciones de seguridad respecto a terceros.

*mechanisms to the interested bidders, which will not be awarded the tender in case they do not satisfy them, and the establishment of control systems during the execution of the contract, including corresponding sanctions, which can result in the cancellation of the contract in the most serious cases. It must be pointed out that only 1% of the amount adjudicated by Aena during 2008 corresponded to foreign firms and thus the major part went to local companies.*

*Thus in Aena, the integration of good practice in its dealings with suppliers and contractors and the compliance with sustainable criteria in purchasing is a relevant selection factor for the same. In its environmental management system, Aena has incorporated several directives, amongst which are:*

- *The establishment of environmental criteria for suppliers and subcontractors with an environmental impact in Aena's environmental management manual.*
- *Suppliers and contractors must perform their work within the framework of current environmental legislation and its management system and in accordance with their guide on good environmental practice.*
- *The successful bidder must agree to protect the environment to the maximum, giving priority to the promotion of preventative measures rather than corrective ones.*
- *The successful bidder must comply with the legal requirements arising from their activity at Aena's work centres within the framework of current environmental legislation.*

*In addition, Aena requires all contracted companies to take out the corresponding third party liability policy according to the work they are going to undertake. In the event that a successful bidder is going to perform work in a restricted area in airports (airside), it must take out an aviation liability policy, this being the type of policy required specifically for works contracts, handling services and supplies.*

*Furthermore, Aena makes it obligatory to comply with the Act on the Prevention of Work Risks and must be advised of anything that occurs that may cause deterioration in the safety conditions for third parties.*





**AEROPUERTO DE PALMA DE MALLORCA:  
fomentando la formación  
y premiando a sus empresas más sostenibles**

Durante el año 2008, el aeropuerto mallorquín celebró sus primeras jornadas de medio ambiente, en la que se contó con la presencia de destacados expertos del sector público y privado que analizaron diversos aspectos de la gestión ambiental. En este encuentro se celebró el Premio a la Empresa por su Mejor Gestión Ambiental, cuyo propósito era reconocer la labor de aquellas empresas que hubieran implantado medidas de mejora de la gestión del medio ambiente durante los últimos tres años (2006 a 2008) en el Aeropuerto. Para valorar y seleccionar a las empresas que optaban a esta distinción se utilizaron una serie de criterios como: resultado de las visitas de control ambiental realizadas periódicamente a las empresas en los últimos 3 años; gestión adecuada de todos los aspectos ambientales de la empresa de acuerdo con la normativa ambiental vigente; implantación de medidas para prevenir, minimizar o evitar los residuos, vertidos o emisiones que se generen; aplicación de equipos o tecnologías que puedan minimizar la contaminación de las aguas, el aire y el suelo o reducir los consumos de agua, electricidad y combustibles fósiles; compra ambientalmente correcta y selección de proveedores de productos y servicios con criterios ambientales; planes o programas de mejora en la gestión ambiental; desarrollo de acciones de formación y sensibilización del personal en gestión ambiental. El premio recayó en la empresa Air Nostrum.

**PALMA DE MALLORCA AIRPORT:  
promoting training and awarding its most  
sustainable companies**

*During 2008, the Mallorcan airport held its first environmental seminars that featured outstanding experts from the public and private sectors, who analysed the various aspects of environmental management. This Seminar saw the Award for the Company with the Best Environmental Management, the purpose of which was to recognise the work of those companies that had implemented measures to improve environmental management during the past three years (2006-2008) in the Airport. In order to evaluate and select the companies that were competing for this award, a series of criteria were employed, such as: periodical environmental control inspections performed over the 3 years; the proper management of all environmental aspects in the company in accordance with current environmental regulations; the implementation of measures to prevent, minimise or avoid waste, dumping or emissions generated by them; the use of equipment or technologies that can minimise water, air and land pollution, or to reduce water, electricity or fossil fuel consumption; environmentally correct purchasing and the selection of products and services providers using environmental criteria; plans or programmes to improve environmental management; the development of training and awareness programmes on the environment for the personnel. The prize was awarded to the company Air Nostrum.*





**OFICINA SAETA, UNA INICIATIVA PIONERA:  
TRÁMITES MÁS ÁGILES  
Y FLUIDOS EN MADRID-BARAJAS**

La Oficina Saeta consiste en una unidad que aglutina servicios dispersos en el aeropuerto orientados a clientes externos e internos con el fin de agilizar las gestiones al máximo y reducir el tiempo empleado. Esta pionera iniciativa refunde el registro general, la gestión de acreditaciones personales, autorizaciones de vehículos, la gestión de permisos de circulación en plataforma (PCP), el centro de documentación, la información que aparece sobre el aeropuerto en la web [www.aena.es](http://www.aena.es) y la conserjería, entre otros servicios, en una especie de ventanilla única a disposición del personal que trabaja en el Aeropuerto de Madrid-Barajas.

Con ello, han sido gestionadas más de 420 acreditaciones personales y autorizaciones de acceso a vehículos diarias de lunes a viernes en horario al público de 9 a 14 horas. La máxima «más rápido, más cómodo, más fácil» que ha inspirado la creación de esta oficina se traduce también en una nueva herramienta que se implantará en breve para todos los trabajadores de Madrid-Barajas: un servicio on-line que permitirá enviar la información necesaria para tramitar una nueva acreditación, pérdida o renovación a través de la página web de Aena.

**SAETA OFFICE, A PIONEER INITIATIVE:  
MORE AGILE AND FLUID PROCEDURES  
AT MADRID-BARAJAS**

*The Saeta Office is a unit that groups together dispersed services in the airport aimed at internal and external clients in order to speed procedures up to a maximum and reduce the time spent. This pioneer initiative combines the general register, the processing of personal accreditations, authorisations for vehicles, permits to drive on the platform (PCP), the documentation centre, information appearing on the airport on the website [www.aena.es](http://www.aena.es) and the reception, amongst other services, into a type of «one stop shop» at the disposal of the people who work at Madrid-Barajas Airport.*

*This has processed more than 420 personal accreditations and vehicle access authorisations daily from Monday to Friday, being open to the public from 09:00 to 14:00 hours. The maxim «faster, more comfortable, easier», which has inspired the creation of this office has also become a new tool that will shortly be implemented for all workers at Madrid-Barajas: an on-line service that will allow for the submitting of data necessary to process a new accreditation, a lost one or a renewal through Aena's website.*

