

TURISMO Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:

LA CALIDAD EN LA GESTIÓN AEROPORTUARIA.

Aeropuerto de Palma de Mallorca
Diego Llorca Crespí. Gabinete de Dirección



Índice

1. Sistema Integrado de Calidad y medio ambiente: Antecedentes

2. Objetivos de un sistema integrado

3. Plan de Calidad del Aeropuerto de Palma de Mallorca: Palma de Mallorca 365

1. El Sistema integrado de calidad y medioambiente

CERTIFICACIONES AENA	AEROPUERTOS CERTIFICADOS
GESTIÓN CALIDAD ISO 9001	100%
GESTIÓN AMBIENTAL ISO 14001	100%
GESTIÓN ENERGÉTICA ISO 50001	Zaragoza, Reus, Lanzarote, Valladolid y SATE Madrid- Barajas
HUELLA DE CARBONO ISO 14064	Madrid- Barajas, Barcelona, Málaga, Palma de Mallorca y Lanzarote
REGLAMENTO EMAS	Menorca y Tenerife Sur

El 100% del tránsito de pasajeros y operaciones aéreas se realiza en aeropuertos certificados por el Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente



Los aeropuertos son la primera y la última imagen que se llevan los visitantes de España

2. Objetivos de un Sistema integrado de calidad y medioambiente

- **Máxima eficiencia en la gestión** de la información relativa a calidad y medio ambiente
- **Sistema flexible** para la incorporación progresiva de otros sistemas de gestión (PRL, RC, I+D+i...)
- **Máxima garantía** en el cumplimiento de los estándares de calidad y de mejora continua de los servicios aeroportuarios



Palma de Mallorca 365

La calidad: nuestro objetivo los 365 días del año.

3. LA HOJA DE RUTA DE PALMA DE MALLORCA 365

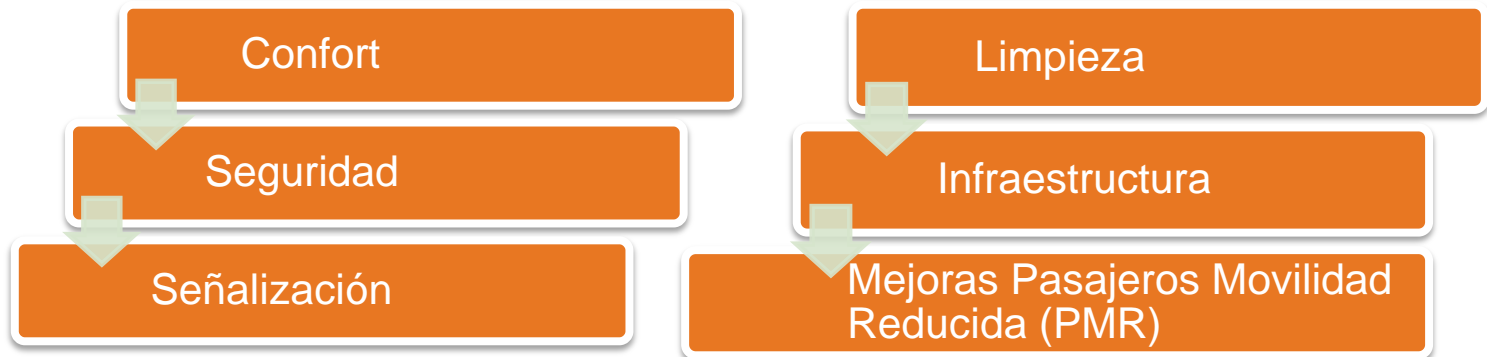
Objetivos

3



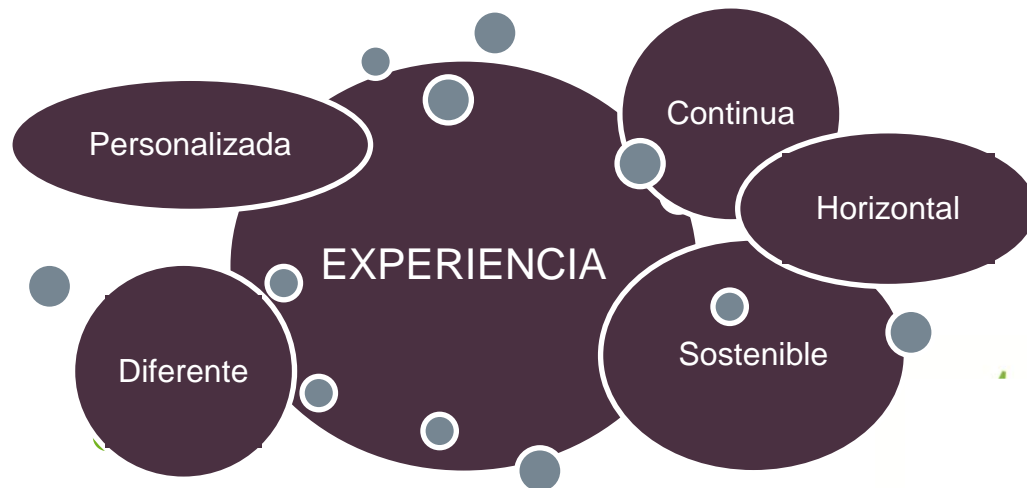
Áreas

6



Cualidades de la experiencia

5



3. La experiencia como objetivo



Los PASAJEROS, son nuestra razón de ser,
y su EXPERIENCIA, nuestro objetivo.

Muchas gracias

Más información en www.aena.es

Muchas gracias por su atención

