



Aena adapta sus aeropuertos a las restricciones de movilidad en tiempo récord centrada en el servicio público

Cuando las **excepciones** se tornan **excepcionales**

Desde el comienzo de la emergencia sanitaria Aena se centró en proteger la salud de sus trabajadores, proveedores y personal externo, así como de los pasajeros que han tenido que viajar por causas excepcionales, reforzando la atención prestada en materia de limpieza e higienización de las instalaciones, información, recomendaciones de distancia social, etc...

■ Texto: Comunicación de Aena

Más de 1.300 vuelos esenciales de carga sanitaria y repatriaciones

Desde el comienzo de la crisis de la covid-19, Aena centró sus esfuerzos en la operación de vuelos esenciales para garantizar la llegada de material sanitario y de productos para el abastecimiento de la población, así como en facilitar el retorno de los españoles y la salida de los extranjeros no residentes hacia sus países de origen. En este sentido, durante el periodo del estado de alarma, los aeropuertos de la red de Aena han operado cerca de 1.340 vuelos esenciales.

De este total, unos 750 vuelos han sido de repatriación y retorno, que han permitido el regreso a sus hogares de miles de personas, y más de 590 vuelos de carga han facilitado el abastecimiento de material sanitario para hacer frente a la pandemia.

A estas operaciones se han sumado otras críticas como los traslados de pacientes oncológicos, vuelos de emergencias, operaciones de la Organización Nacional de Trasplantes, de Salvamento Marítimo o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

Operativa

Con el fin de adaptarse a las medidas tomadas por el Gobierno de España para hacer frente a la emergencia sanitaria provocada por la propagación de la covid-19 y la consiguiente declaración del estado de alar-

ma, y ante el descenso acentuado de la actividad, Aena ajustó la capacidad de sus aeropuertos a las necesidades concretas de la operativa. Los objetivos principales fueron asegurar la correcta operatividad de sus aeropuertos, la protección de sus trabajadores, conseguir una gestión más eficiente y garantizar que las operaciones pudieran recuperarse de la misma forma que la demanda en el momento en que se ha ido produciendo el repunte de la actividad.

Entre estas medidas, cabe citar la reorganización de las instala-



ciones, ajustando la capacidad de sus aeropuertos a las necesidades concretas de la operativa y cerrando temporalmente algunos de sus espacios y terminales. Estos ajustes se han ido modulando en función de la evolución del tráfico y se han ido retomando poco a poco. En este sentido, hay que matizar que los aeropuertos de la red de Aena tienen la consideración de infraestructuras de interés general y, por consiguiente, deben mantener un grado de actividad que garantice no sólo el servicio a la aviación co-

mercial en la medida que sea necesario, sino también otros tipos de aviación como la carga aérea, así como los servicios de Policía, Guardia Civil, salvamento marítimo, trasplante de órganos, etc.

Medidas

Ante las restricciones de movilidad derivadas del estado de alarma y la situación de emergencia sanitaria, Aena ha desarrollado una amplia y continua labor de información a los pasajeros, siguiendo las indicaciones de Sanidad Exterior. La difusión de las diferentes medidas que

iban adoptando las autoridades sanitarias y de transportes se ha llevado a cabo a través de diferentes canales, como las redes sociales de Aena, su página web y app, notas de prensa, así como una amplia campaña de comunicación visual en las propias instalaciones de los aeropuertos en diferentes

soportes (cartelería, pantallas, etc.).

Los aeropuertos y helipuertos de la red de Aena pusieron en marcha sus planes de contingencia, adaptados a diversas adversidades, los cuales incluyen protocolos de actuación ante la merma de personal en sus instalaciones. Asimismo, disponen de equipos redundantes en sistemas críticos, salas de contingencia y separación de equipos. Aena reforzó la atención prestada en materia de limpieza e higienización de las instalaciones, con medidas preventivas

750 vuelos permitieron el regreso a sus hogares de miles de personas y casi 600 facilitaron el abastecimiento sanitario en todo el país

y las desinfecciones especiales en zonas donde se habían detectado casos confirmados de coronavirus. Para ello contó con el apoyo de la Unidad Militar de Emergencias (UME) en las labores de limpieza y desinfección de las instalaciones aeroportuarias. Los agentes de la UME llevaron a cabo tareas de desinfección en algunos de los principales aeropuertos de la red, como Alicante-Elche, Málaga-Costa del Sol, Valencia, Sevilla, Jerez, Tenerife Norte-Ciudad de La Laguna, Tenerife Sur, Lanzarote, Seve Ballesteros-Santander, Santiago-Rosalía de Castro, Vigo y A Coruña, Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Josep Tarradellas Barcelona-El Prat, Gran Canaria y Palma de Mallorca.

Aena comenzó a trabajar a mediados de abril en la recuperación operativa y la vuelta a la normalidad en sus aeropuertos y centros de trabajo. Para ello, creó un Grupo de Recuperación Operativa (GRO) en el que están integradas diferentes áreas de la compañía, incluida la parte de recursos humanos, que han centrado una parte muy importante de sus esfuerzos en el desarrollo de medidas de prevención y protección, tanto de los trabajadores como de los pasajeros. En cuanto a la recuperación de la operativa, ésta se ha llevado a

cabo de forma gradual en coordinación con la programación de vuelos de las compañías aéreas y de acuerdo con el levantamiento de las restricciones a la movilidad de las personas. Los 46 aeropuertos y 2 helipuertos de la red de Aena en España han implantado las medidas de seguridad y protección para los pasajeros que se han establecido en coordinación con la Agencia Europea de Seguridad Aérea (AESA) y el Centro Europeo de Control de Enfermedades (ECDC), puesto que Aena participó en su elaboración y se adhirió al protocolo.

El Grupo de Recuperación Operativa trabaja en la implantación de medidas relacionadas con la limpieza y desinfección, distancia de seguridad, medios de protección, señalización e información, comunicación, adaptación de procesos y adaptación de infraestructuras. La finalidad última de todas estas medidas es la protección de pasajeros y trabajadores y la generación de confianza, de cara a recuperar el tráfico de manera segura lo antes posible y facilitar la movilidad, el turismo y la actividad económica.

Durante todo el periodo de emergencia sanitaria Aena ha reforzado también la información a sus trabajadores a través de diversos canales. El presidente de la compañía, Maurici Lucena, ha enviado varias cartas a los empleados en las que detallaba la situación y las medidas que se iban adoptando y realizó una videoconferencia en la que, junto con la directora de Recursos Humanos, atendió las consultas y preguntas realizadas por los trabajadores de la empresa. Por su parte, la Dirección de Recursos Humanos ha ido enviando comunicados a todo el personal de Aena en los

que ha transmitido las actuaciones llevadas a cabo. Además, el boletín de noticias interno Aena 360º, que antes tenía periodicidad semanal, pasó a ser diario, suministrando a los empleados información de la empresa y consejos y sugerencias para ayudarles a llevar mejor los meses de confinamiento.

Responsabilidad Corporativa

Cabe señalar que, en el marco de su política de responsabilidad corporativa, Aena asume el coste de las tarifas aeroportuarias de aquellas aeronaves que comunican el transporte de material sanitario necesario para luchar contra la pandemia.

Aena ha hecho una donación de 2 millones de euros al Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) para apoyar proyectos de investigación en marcha que tratan de hacer frente a la pandemia de la covid-19. La donación tenía como objetivo permitir acelerar proyectos clave para entender la transmisión y evolución del virus, el impacto de las medidas de limitación de movilidad, y especialmente la creación de una red de investigación de la pandemia. Según informó el CSIC, la investigación va a permitir estimar el nivel global de inmunización adquirida por la población y también intentar detectar de forma temprana la aparición de nuevos posibles contagios. Esta donación se completó con más de 91.000 euros aportados por los empleados de la compañía que, de forma voluntaria, a través de lo que se denominó "nómina solidaria", contribuyeron con una parte de su sueldo. Aena se unió también al Grupo Iberia y Vueling para rendir un merecido homenaje a las

personas que están trabajando en hospitales, centros sanitarios y residencias de mayores durante la crisis de la covid-19: médicos, enfermeros, auxiliares, celadores, personal de limpieza y transporte sanitario, entre otros. Así, las compañías aéreas Iberia, Iberia Express, Air Nostrum y Vueling regalaron 100.000 billetes de avión para volar a destinos de España y Europa y Aena se hará cargo de las tarifas aeroportuarias para que estas personas, que están dando todo por nosotros, especialmente durante los meses más duros de la pandemia, puedan ahora visitar a sus familiares, disfrutar de un merecido descanso y recuperar fuerzas.

Comunicación

La web y la app de Aena han suministrado información actualizada de todas las medidas, actuaciones y modificaciones que se han realizado en los aeropuertos de la red de Aena en cada momento de la pandemia. Las redes sociales de Aena también han proporcionado información continua al pasajero sobre las distintas medidas que se han ido adoptando por parte de las autoridades sanitarias y de transporte.

Además, estos canales han servido para dar a conocer la labor desarrollada por Aena en la operación de vuelos esenciales de retorno y de carga con material sanitario, que han permitido el regreso a sus países de origen de miles de personas, así como el abastecimiento de material sanitario para hacer frente a la pandemia, además de vuelos críticos como los traslados de pacientes oncológicos, vuelos de emergencias, operaciones de la Organización Nacional de Trasplantes, de Salvamento Maríti-

mo o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

Las redes sociales han servido también para acercar al público la labor de los trabajadores que han hecho posibles esos vuelos esenciales, poniéndoles rostro y explicando en primera persona su contribución a esta cadena de transporte.

En esa misma línea, la campaña "Nunca tan pocos vuelos fueron tan valiosos", desarrollada en soportes *on line* y en las redes sociales de Aena, ha contribuido a poner en valor los vuelos esenciales operados durante la emergencia sanitaria.

Además, en las instalaciones aeroportuarias se ha desarrollado un programa de identidad visual para todas las comunicaciones a los pasajeros en esta situación. Consta de una cabecera identificativa de la covid-19 y se centran en dos cuestiones fundamentales: dar información al pasajero sobre las obligaciones y recomendaciones a la hora de volar, e informar sobre posibles cambios de operativa a raíz de la entrada de la "nueva normalidad". ■

La campaña 'Nunca tan pocos vuelos fueron tan valiosos', desarrollada en soportes *on line* y en las redes sociales, ha contribuido a poner en valor los vuelos esenciales operados durante la emergencia sanitaria

