



SOLUCIONES  
DE TRANSPORTE  
AIRPORT  
SERVICES

# ÍNDICE

4

Airport Services,  
soluciones de  
handling a medida

6

En cifras

8

Airport Services  
en el mundo

10

Productos y servicios

12 Servicios al pasajero

13 Operaciones y hojas de carga

14 Rampa

15 Cargo

16 Aviación general

17 Venta de billetes en el aeropuerto

18 Handling PMR

18 Pasarelas

19 Servicios de deshielo

19 Handling en instalaciones  
no aeroportuarias

20

Comprometidos con  
las personas, la calidad  
y la innovación



## INVERTIMOS EN EL PLANETA



ACCIONA es una compañía global, líder en la provisión de soluciones regenerativas para una economía descarbonizada. El objeto social de la compañía se centra en desarrollar actividades que promuevan modelos de sociedad más sostenibles. Su oferta de negocio incluye la energía renovable, el tratamiento y gestión del agua, los sistemas de transporte y de movilidad ecoeficientes y las infraestructuras resilientes, entre otros. La compañía es neutral en carbono desde 2016. ACCIONA registró unas ventas de €8.104 millones en 2021 y cuenta con presencia de negocio en más de 60 países.

La estrategia de sostenibilidad de ACCIONA se articula principalmente a través de su Plan Director de Sostenibilidad (PDS) 2025. La compañía busca invertir, desarrollar y operar activos que sean capaces de hacer del mundo un lugar más sostenible y convertirse en la compañía líder en desarrollar activos de infraestructuras básicas regenerativas: aquellas con un valor adicional pensando en las personas y el planeta.

ACCIONA ha sido designada líder en sostenibilidad en el sector por *S&P Global*. También figura entre el *2021 Global 100 Most Sustainable Corporations* y está presente en índices selectivos de sostenibilidad como *FTSE4Good* y *Euronext Vigeo Europe 120*, entre otros.

Desde 1993 Airport Services proporciona en toda su red unos **servicios diseñados de acuerdo a las necesidades individuales** de las compañías aéreas

# AIRPORT SERVICE

Servicios de Handling a medida

ACCIONA, con su actividad de Airport Services, es uno de los principales operadores independientes en Alemania, España y Chile.

Airport Services inició su actividad en España en 1994 apostando por un crecimiento basado en la calidad del servicio, la seguridad y la innovación en sus procesos de handling.

ACCIONA, a través de su actividad, proporciona en toda su red unos servicios diseñados de acuerdo a las necesidades individuales de las compañías aéreas.

La independencia frente al aeropuerto en el que opera o frente a la aerolínea predominante en él, hace posible que goce de una gran flexibilidad a la hora de adaptarse a las necesidades de cualquier tipo de compañía aérea permitiéndole conservar una gran orientación hacia las particularidades de sus clientes.



**Flexibilidad, innovación y eficiencia**  
apostando por la calidad del servicio  
en sus procesos de handling

# EN CIFRAS

Resultados 2021

**+25**  
años de experiencia

**21**  
aeropuertos

**+3.000**  
empleados

**+100**  
clientes

**+100.000**  
escalas atendidas



# Airport Service en el mundo

En continuo crecimiento preparado para adaptarse a las necesidades de los clientes

- Servicios al pasajero
- Operaciones y hojas de carga
- Rampa
- Venta de billetes
- Pasarelas
- Servicios de deshielo
- Cargo
- Servicios VIP
- Handling en instalaciones no aeroportuarias
- PMR

## Chile

- CJC - Calama
- ANF - Antofagasta
- CPO - Copiapó
- LSC - La Serena
- CCP - Concepcion
- ZCO - Temuco
- PMC - Puerto Montt
- IQQ - Iquique
- PUQ - Punta Arenas
- ZAL - Valdivia
- ARI - Arica
- ZAL - Valdivia
- BBA - Balmaceda
- MHC - Mocopulli
- PNT - Puerto Natales
- ZOS - Osorno

- 
- 
- 
- 
- 
- 

SCL - Santiago de Chile

- 
- 
- 
- 
- 
- 

## Alemania

DUS - Düsseldorf

- 
- 
- 
- 

## España

BCN - Barcelona

- 

PMI - Palma de Mallorca

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 

LPA - Las Palmas

-

Especialización técnica con un equipo formado al más alto nivel

# PRODUCTOS Y SERVICIOS

Líder en handling inteligente

ACCIONA, a través de su actividad Airport Services, presta, en su red de aeropuertos, servicios de handling de pasaje, operaciones, rampa y carga, así como otros servicios que son realizados a cierta distancia de las instalaciones del aeropuerto, pero que constituyen una extensión de las actividades del propio aeródromo.

## Servicios Airport Services:

- Servicios al pasajero
- Operaciones y hojas de carga
- Rampa
- Aviación general
- Carga
- Venta de billetes
- Servicios de deshielo
- Pasarelas
- Handling PMR
- Handling instalaciones no aeroportuarias





## SERVICIOS AL PASAJERO

**Servicio de atención y asistencia al pasajero en el aeropuerto:**

- Facturación de pasajeros
- Asistencia en conexiones (mostrador de transfer)
- Embarque de pasajeros
- Asistencia al pasaje ante irregularidades en el vuelo
- Asistencia a pasajeros especiales (menores, VIP)
- Sistemas de facturación mecanizada
- Mostradores de información.
- Cobros de excesos de equipajes
- Informe estadístico sobre vuelos
- Servicios de búsqueda de equipajes (búsqueda y reparto)
- Edición de vuelos
- Comprobación de documentos
- Resolución de *overbooking*



## OPERACIONES Y HOJAS DE CARGA

**Asistencia durante toda la escala de la aeronave mediante un agente especializado:**

- Comunicaciones entre tierra y cabina
- Asistencia durante el arranque de motores
- Meteo
- Asistencia a tripulaciones
- Coordinación de rampa (*ramp agent*)
- *Crewbriefing*
- Comunicación tierra-aire (VHF)
- Planificación de la carga
- Control de ULD's
- Coordinación y supervisión de servicios
- Realización de hoja de carga



## RAMPA

**Prestación de servicios requeridos por las aeronaves durante sus escalas en los aeropuertos:**

- Carga y descarga de equipajes y carga
- Arrastre y empuje de aeronaves
- Servicios de agua potable y residual
- Limpieza de cabinas de pasajeros y tripulantes
- Equipos auxiliares, grupos neumáticos, eléctricos y acondicionadores de aire
- Transporte de pasajeros y tripulaciones entre aeronave y terminales
- Transporte de equipajes y carga
- Manejo de unidades de carga ULD



## CARGO

**Custodia, manejo y entrega de la carga en la terminal de carga:**

- Gestión de documentación (Importación/Exportación)
- Manejo de carga especial
- Servicio de almacenaje
- Manejo de correo
- Aceptación y consolidación de carga
- Carga y descarga de ULD (Unidades de Carga)
- Control de inventario
- Carga y descarga de camiones
- Servicios de entrega rápida
- Manejo de mercancías peligrosas



## AVIACIÓN GENERAL

**Servicio de asistencia completo a aviones privados y a sus pasajeros:**

- Asistencia al vuelo
- Servicio al pasajero
- Peticiones de *catering*, reservas de hoteles y transporte para tripulaciones y pasajeros
- Carga y descarga de equipaje
- Equipos auxiliares para el avión
- Coordinación de pagos y tasas aeroportuarias
- Limpieza de cabinas
- Planes de vuelos e información meteorológica



## VENTA DE BILLETES EN EL AEROPUERTO

**Servicio de reservas y ventas de billetes para las compañías aéreas clientes:**

- Mostrador de venta de billetes
- Cobro de servicios complementarios (excesos de equipaje, servicios especiales, etc.)



### HANDLING PMR

**Servicio de atención y asistencia a pasajeros con movilidad reducida:**

- Facilitar el embarque y desembarque de pasajeros con movilidad reducida mediante personal cualificado y equipos específicos



### PASARELAS

**Posicionamiento de las pasarelas telescópicas para permitir el embarque y desembarque de pasajeros.**



### SERVICIOS DE DESHIELO

**Servicio de deshielo a las aeronaves.**



### HANDLING EN INSTALACIONES NO AEROPORTUARIAS

**Facturación de pasajeros y equipajes en:**

- Hoteles
- Terminales marítimas (cruceros)

# COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS, LA CALIDAD Y LA INNOVACIÓN

ACCIONA está comprometida con el medio ambiente y la sociedad colaborando con los requerimientos de sostenibilidad, responsabilidad social y calidad de sus clientes.

Así pues, fue el primer agente de *handling* en España en implementar y certificar el Sistema de Gestión de la Calidad según la normativa ISO 9001 y pionera, también, en la certificación del Sistema de Gestión Ambiental, ISO 14001.

Así mismo, en los aeropuertos alemanes en donde ACCIONA ofrece servicios se ha implementado un Sistema de Calidad según la norma ISO 9001 y desde 2016 el aeropuerto de Frankfurt ha sido certificado también conforme al Sistema de Gestión de la Energía, ISO 50001.

En 2016 ACCIONA, con su actividad *Airport Services*, renovó el certificado de ISAGO (*IATA Safety Audit of Ground*

*Operations*) obtenido en mayo de 2012 para su base de Palma de Mallorca y su sede en Madrid y en 2016 también para Frankfurt.

Esta certificación confirma el desarrollo y la implementación del sistema de seguridad de acuerdo con las regulaciones IATA (Asociación Internacional de Transporte Aéreo). Se trata de un estándar específico y de certificación voluntaria, para los agentes que operan en aeropuertos, que demuestra el compromiso de la compañía con la seguridad.

ACCIONA gracias a su departamento de seguridad y salud que supervisa las actividades y decisiones en los procesos técnicos y en la cadena de mando, obtuvo en 2012 el certificado OSHAS 18001 garantizando la protección de los trabajadores.





#### **AIRPORT SERVICES**

##### **SEDE CENTRAL**

C/Anabel Segura, 11  
Centro de Negocios Albatros  
Edificio D, 1ª planta  
28108 Alcobendas  
Madrid. ESPAÑA  
Tel.: +34 911 420 300

##### **PALMA DE MALLORCA**

Aeropuerto Son Sant Joan  
Edificio Aena II  
P.O. Box 50128  
07611 Palma de Mallorca  
ESPAÑA  
Tel.: +34 971 789 818

##### **DÜSSELDORF**

Peter-Müller-Str.  
20, Airport City  
D-40468 Düsseldorf  
ALEMANIA  
Tel.: +49 211 1760 978 11

##### **LAS PALMAS**

Aeropuerto de Gran Canaria  
Edificio Terminal,  
2ª planta, Local 78  
35230 Las Palmas de Gran Canaria  
ESPAÑA

##### **CHILE**

International Departures  
Santiago de Chile Airport SCL  
Arturo Merino Benitez s/n.  
Pudahuel  
Santiago de Chile CHILE  
Tel.: +56226901080

##### **BARCELONA**

Aeropuerto de Barcelona  
Terminal Corporativa  
08820 El Prat de Llobregat  
Barcelona. ESPAÑA  
Tel.: +34 971 789 818



BUSINESS AS UNUSUAL



[www.acciona.com](http://www.acciona.com)

©Mayo 2022 ACCIONA S.A.  
Todos los derechos reservados.