

## AEROPUERTOS

**IBERIA PONE TODA LA CARNE EN EL ASADOR PARA LAS NUEVAS LICENCIAS DE HANDLING**

# Las personas en el centro de la oferta

Tres mujeres manejan los hilos de un coordinado ejército de más de 7.300 personas que trabajan en la división de servicios aeroportuarios de Iberia. Es casi el 50 por ciento de la plantilla total de la aerolínea, y tienen un rol protagonista en la oferta presentada por Iberia para las licencias de handling en Aena.

Esther Apesteuguía | Fotos: Iberia

**D**entro de pocas semanas se conocerá la decisión final de Aena sobre las nuevas licencias de handling para la totalidad de la red de aeropuertos y los dos helipuertos del gestor aeroportuario. Un negocio muy jugoso por al que optan 14 empresas, entre ellas Iberia, que en esta ocasión, afirman, *“vamos a por todas, hemos presentado una oferta muy sólida y trabajada, en la que las personas son el punto fuerte de la misma”*.

El objetivo de la primera empresa de handling en España por volumen de negocio –unos ingresos de 500 millones de euros anuales– es conseguir licencia en todos los lotes que ha elaborado Aena en el concurso que se dirime actualmente.

Para la compañía aérea se trata de una actividad estratégica, y como muestra, los 112 millones de euros de inversión que

### LAS CIFRAS

# 8.000

Trabajadores prestan servicio en la división de servicios aeroportuarios de Iberia, Iberia Airport Services –IBAS–.

# 112

Millones de euros de inversiones comprometidos por Iberia en la oferta presentada en el nuevo concurso para las licencias de handling de la red de Aena, con compromiso de ejecución del 90% durante los dos primeros años.

# 7.000

Equipos operados por Iberia Airport Services y un total de 150 clientes a los que prestan servicios de handling.



ha puesto sobre la mesa. Esta inversión millonaria irá destinada principalmente a la incorporación de nuevos equipos, pero también a la retribución de la plantilla de la división, la formación y la prevención de riesgos laborales.

María Ángeles Esteban, manager de Recursos Humanos de Aeropuertos, Celia Martínez, business manager de la dirección de Personas en Aeropuertos y Silvia Santiago, coordinadora de prevención de Riesgos Laborales en Iberia Airport Services– son las tres mujeres que han trabajado todo lo relacionado con el capital humano en la oferta presentada por IBAS para el nuevo concurso de licencias de handling.

### OCHO MIL FAMILIAS DEPENDEN DE IBAS

María Ángeles Esteban pone negro sobre blanco el volumen del negocio de handling de Iberia. Durante el pasado año la división llevó a cabo un total de 720.000 operaciones, más de 100 servicios adicionales y operaciones especiales, atendió a más de 100 millones de pasajeros y 55 millones de equipajes, con un 98 por ciento de puntualidad en cota 5. La división da servicio a 150 clientes, y cuenta con cinco certificados de actividad, alguno de los cuáles es obligatorio en los pliegos de Aena.

Todo ello atendido por una plantilla, como decíamos, de 7.300 personas que suben hasta





más de 8.000 en temporada alta, casi el 50 por ciento de la plantilla total de la aerolínea española. Operan un total de 7.000 equipos de tierra.

Esteban explica que en este concurso de Aena la compañía se juega mucho *“más de 8.000 familias dependen del negocio de aeropuertos de Iberia, por lo que hemos presentado una oferta muy sólida, todo lo que hemos recogido en la oferta técnica está reflejado en la económica, lo hemos contemplado absolutamente todo: inversiones en equipos, convenios laborales...”*

A todo ello hay que sumar la solvencia financiera que ofrece pertenecer a la primera aerolínea de España, con más de 2.000 millones en fondos propios, *“lo*

*que nos da acceso a líneas de financiación por pertenencia a IAG, garantizando así las inversiones coprometidas, 112 millones de euros, la mayor parte de ella con compromiso de ejecución en los dos primeros años de vigencia de las nuevas licencias”*, explica María Ángeles Esteban.

Fly News ha tenido acceso a una presentación resumida de la oferta real que ha puesto en manos de Aena en su propuesta por hacerse con el mayor número de licencias de handling posibles.

Dentro del apartado de la Oferta Técnica, el punto tres está dedicado en exclusiva a los medios humanos de los que dispone la división de aeropuertos de la aerolínea, en la que se ex-

plica de manera literal que: *“Las personas son un pilar de la estrategia de Iberia Airport Services, apostando de manera clara y decidida por su desarrollo y protección, y siempre a través de acuerdos con los representantes de los trabajadores”*.

#### **ESTABILIDAD LABORAL**

La política de recursos humanos de la división, explica Celia Martínez en un encuentro con Fly News, se basa en cuatro pilares fundamentales: acuerdos laborales, prevención, formación y obtención de certificados de seguridad de la operación.

*“Los acuerdos laborales eran una prioridad a cerrar antes de presentar la oferta”*, afirma Celia Martínez., *“la paz social era*

*esencial para el desarrollo de nuestra oferta en el apartado de recursos humanos.”*

El 22 convenio colectivo de la empresa se cerró a finales del año pasado, y recoge mejoras sobre el convenio sectorial que, afirma Martínez, *“aseguran la estabilidad del servicio”*.

Entre los puntos más destacables del nuevo convenio colectivo del personal de aeropuertos Celia Martínez destaca la adecuación de la situación de la plantilla a los parámetros de la nueva reforma laboral, como la transformación de más de 2.400 contratos temporales a fijos o la reducción de las rotaciones. De hecho, los acuerdos recogidos en el 22 convenio colectivo están incluidos en el plan de ne-



## AEROPUERTOS | Iberia pone toda la carne en el asador para las nuevas licencias de handling



Celia Martínez, business manager de la Dirección de Personas de Aerpuertos.



Silvia Santiago es la coordinadora de prevención de Riesgos Laborales.



María Ángeles Esteban es responsable de Recursos Humanos en IBAS.

gocio presentado a Aena, como son la revisión salarial, las medidas de productividad y planificación del trabajo, con un punto destacable, comenta Celia Martínez, las medidas pactadas específicas en aeropuertos con rentabilidad menor en cuanto a revisiones salariales, para asegurar el cumplimiento de objetivos de rentabilidad.

### EQUIPO DE PREVENCIÓN EN TODOS LOS AEROPUERTOS

La prevención es otro de los puntos fuertes de la oferta alrededor de los medios humanos. La responsable de la implementación del plan de seguridad y salud de los empleados, Silvia Santiago, nos explica que se ha generado una matriz de proyectos con iniciativas de mejora de prevención en el que se han incorporado 35 baterías de medidas, y destaca dos de ellas que han derivado en importantes beneficios para los trabajadores, además de incorporar ciertas dosis de innovación.

La primera es el dispositivo Soter, que se pega en la parte trasera de la prenda que lleve el operario en la parte superior y que mediante una aplicación móvil corrige las malas posturas, indicando las más correctas durante la operativa. El dispositivo, suministrado por 3M, está ya disponible para todos los tra-

bajadores de los aeropuertos de Madrid y Barcelona y se irá implantando de manera progresiva en el resto de aeropuertos.

O unos cascos inalámbricos de comunicación con cabina, adaptados en exclusiva para Iberia, que eliminan el molesto pitido que el operario de handling escucha cuando el comandante del avión está realizando la prueba de oxígeno.

*“Contamos con un servicio propio de prevención de riesgos laborales, con técnicos especializados, tanto en cumplimiento normativo como en nuestra actividad, que conocen perfectamente que medidas aplicar, contando además con la experiencia de más de 30 años de prestación de estos servicios”.*

Otra de las ventajas del sistema de prevención de riesgos laborales es, según Santiago, que en cada aeropuerto donde prestan servicios de handling hay un equipo propio.

Todas estas medidas, explica Silvia Santiago, han hecho que los incidentes y accidentes laborales se haya reducido un 50 por ciento a finales del año 2022 respecto al periodo anterior.

En este concurso Aena exigía certificaciones específicas en materia de riesgos laborales, algo que Silvia Santiago considera positivo, puesto que se garantiza así que en centros de trabajo que

son propiedad de Aena, se cumpla la normativa estatal sobre riesgos laborales. Una de estas certificaciones, *“conseguida en tiempo exprés”* es la ISO 45.000 sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

La última pata de la gestión de recursos humanos es el de la formación.

La responsable del personal de aeropuertos, María Ángeles Esteban explica que para la compañía es muy importante el capital humano, y por tanto su desarrollo y su formación.

El programa de formación de IBAS se basa, afirma Esteban, en tres principios directores, la seguridad (con certificación ISAGO), la calidad y orientación al cliente y la innovación y la mejora continua.

El programa de formación de la división de aeropuertos está sometido a revisiones continuas, cuatro por ejemplo en el último año, y se articula alrededor de una serie de cursos comunes y específicos para cada posición de la actividad de handling, otros complementarios que realizan todos los empleados del grupo IAG como diversidad, igualdad, ciberseguridad o protección de datos y un nuevo programa de desarrollo y crecimiento profesional, *“Desarrollando Líderes”*, que ha empezado este año.

Para Esteban esta iniciativa es muy importante para el sentimiento de pertenencia a la compañía, explica, porque da un mensaje a los empleados sobre sus posibilidades de carrera y la confianza que la compañía está depositando en ellos.

Todo este programa se completa con un aula abierta, que dispone de una serie de cursos de libre elección, y que van desde el refuerzo de inglés a otros como gestión de redes sociales o comunicación.

Todo ello se apoya en un equipo de 250 formadores y más de 1.100 evaluadores, con una media anual de 80 cursos.

Y como no, la innovación también es importante en este programa de formación. La última de ellas es la incorporación de un simulador para ensayar las operaciones con las jardineras en plataforma, en el que están incluidas todos los aeropuertos de la red y que además de formación ab initio, permite también reforzar la capacitación o la mejora de las habilidades cuando se detectan problemas en esta operación.

Todo ello, explican las tres al unísono, con la idea de que *“vamos a por todas en el actual concurso de handling, queremos estar en todos los aeropuertos y hemos trabajado duro para conseguirlo.”*