



# SLA | Acuerdos de Nivel de Servicio

aertec  
SOLUTIONS

*Aerospace & Aviation*

Portes  
Gates  
Puertas **B**

→   Portes  
Gates  
Puertas **C**

 Sky Centre





## Operaciones

# Acuerdos de Nivel de Servicio



**MAD** Aeropuerto de Madrid-Barajas España

Control de Calidad

Identificamos los puntos débiles para realizar actuaciones y/o procedimientos de mejora



**BCN** Aeropuerto de Barcelona España



**PMI** Aeropuerto de Palma de Mallorca España

La gestión aeroportuaria requiere de acuerdos de nivel de servicio (SLA) como marco de compromiso mediante el cual una compañía, agente o concesión presta un servicio al aeropuerto, bajo unas determinadas condiciones y con un nivel de calidad y prestaciones mínimas, garantizando su medición y evaluación para verificar el nivel de cumplimiento.

De esta forma, se deben establecer un conjunto de indicadores (KPIs/Key Performance Indicator) y parámetros del nivel de servicio e identificar los puntos débiles para realizar actuaciones o procedimientos de mejora.

Para mejorar los procesos se realizan controles y mediciones que detectan el nivel de calidad percibido por el cliente (aeropuerto) y por los usuarios y se incorpora esa información como un indicador adicional.

**MAD**  
**BCN**  
**PMI**  
**AGP**  
**SVQ**  
**ALC**  
**LEI**  
**LPA**  
**TFS**  
**ACE**  
**BIO**

### Fases del proceso

1. Definición

2. Validación

3. Implementación + Manual

4. Supervisión

5. Análisis



Sectores a evaluar
→ Handling
→ Áreas comerciales
→ PMR
→ Seguridad
→ Mantenimiento
→ Servicios al pasajero

En AERTEC Solutions contamos con una amplia experiencia en proyectos realizados por nuestro personal experto en los principales aeropuertos de la **red de aeropuertos Aena** entre ellos los que se detallan a continuación:

### → Handling

- **Aeropuerto de Barcelona**  
2007-2010 y 2012-en curso
- **Aeropuerto de Palma de Mallorca**  
2007-en curso
- **Aeropuerto de Málaga**  
2003 y 2016-en curso
- **Aeropuerto de Alicante**  
2016-2017
- **Aeropuerto de Madrid**  
2010
- **Aeropuerto de Lanzarote**  
2007 y 2009
- **Aeropuerto de Sevilla**  
2007

### → Áreas comerciales

- **Aeropuerto de Barcelona**  
2010-en curso
- **Aeropuerto de Palma de Mallorca**  
2017-en curso
- **Aeropuerto de Alicante**  
2007 y 2017-en curso
- **Aeropuertos Red Aena**  
2011-2012 y 2016-en curso
- **Aeropuerto de Madrid**  
2010-2011 y 2018-en curso
- **Aeropuerto de Málaga**  
2010-2011

### → PMR

- **Aeropuerto de Barcelona**  
2008-2012 y 2016-en curso
- **Aeropuerto de Palma de Mallorca**  
2010 y 2016-en curso
- **Aeropuerto de Madrid**  
2010
- **Aeropuertos de Madrid, Barcelona, Palma de Mallorca, Alicante, Gran Canaria, Tenerife Sur, Almería y Bilbao**  
2009

### → Seguridad

- **Aeropuerto de Palma de Mallorca**  
2010-en curso
- **Aeropuertos Red Aena**  
2016-2018
- **Aeropuerto de Málaga**  
2007-2009

### → Mantenimiento

- **Aeropuerto de Palma de Mallorca**  
2018-en curso
- **Aeropuerto de Madrid**  
2017-en curso

### → Servicios al pasajero

- **Aeropuerto de Barcelona**  
2015-en curso
- **Aeropuerto de Palma de Mallorca**  
2012-en curso
- **Aeropuertos de Barcelona, Palma de Mallorca y Sevilla**  
2011

Nuestras referencias hablan por nosotros



## José Antonio Poyato

Consultor de Operaciones Aeroportuarias

Ingeniero consultor PMP® especializado en Servicios Aeroportuarios (Handling, PMR, Áreas Comerciales, Servicios al Pasajero, Programa ASQ de ACI, etc.) y Seguridad Aeroportuaria (Safety & Security).

Jefe del Departamento de Operaciones Aeroportuarias, es responsable de un equipo de 40 profesionales que participan en proyectos de operaciones y servicios en una gran variedad de aeropuertos internacionales.

Instructor AVSEC certificado por la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) y experiencia como docente en diferentes ámbitos, tales como Seguridad Aeroportuaria, Autoprotección y Productividad.

### Contacto

T. (+34) 95 10 10 200

[japoyato@aertecsolutions.com](mailto:japoyato@aertecsolutions.com)



*Aerospace & Aviation*

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

