

SLA | Servicios de soporte
Acuerdos de
Nivel de Servicio

aertec ▶
SOLUTIONS

Aerospace & Aviation





Operaciones

Soporte a la calidad aeroportuaria



La gestión de un aeropuerto requiere el establecimiento de **Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA)** para definir el nivel de calidad de los servicios proporcionados por cualquier compañía, agente o concesionaria del aeropuerto.

Estos estándares predeterminados se miden y se evalúan con el fin de comprobar el nivel de conformidad. Por tanto, se debe establecer un conjunto de indicadores y parámetros del nivel de calidad del servicio con el objetivo de identificar los puntos débiles y llevar a cabo acciones o procedimientos de mejora. Puesto que los beneficiarios de estos servicios son los **clientes y los usuarios finales**, se deben llevar a cabo estrictos procedimientos de control y supervisión del nivel de calidad percibido. A continuación, se debe utilizar esta información como indicador adicional.

Nuestros servicios

AERTEC Solutions puede ayudar a su Aeropuerto durante el establecimiento y supervisión de los estándares SLA para todos los diferentes servicios.

Este trabajo incluye las siguientes fases:

- Definición
- Validación
- Implementación
- Supervisión
- Análisis

Cómo lo hacemos

Nuestro equipo incluye tanto consultores como controladores in situ que trabajan junto con nuestros clientes para obtener toda la información necesaria acerca de los procesos. Una vez los SLA han sido definidos, el equipo de control supervisa todos los procesos, recopilando datos de los SLA.

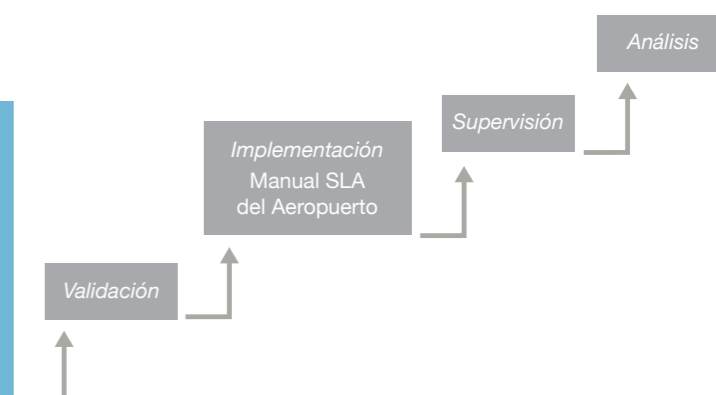
El análisis de los datos y el feedback del equipo son incluidos dentro del informe de rendimiento de SLA. Este informe está disponible para el cliente en un formato diario, semanal, mensual, dependiendo de las necesidades del cliente. El informe incluye información general y específica acerca del cumplimiento de SLA y su evolución.

Sus beneficios

- Mejora de la calidad de los servicios
- Mejor control de los servicios Aeroportuarios
- Información objetiva diaria acerca del rendimiento de los procesos
- Creación de una base de mejora para el futuro
- Acumular información acerca de sus requisitos
- Podría tener un equipo de observación que informa de cualquier incidente detectado en tiempo real en su Aeropuerto

Definición de SLA para los servicios

- Asistencia a aeronaves en tierra
- Personas de movilidad reducida (PMR)
- Limpieza
- Seguridad
- Áreas comerciales
- Servicio de carritos
- Transporte terrestre
- Aparcamientos



Nuestros proyectos de referencia

- Supervisión de los niveles de calidad de servicio ofrecidos por los servicios de asistencia en tierra en el **Aeropuerto de Málaga** AENA Aeropuertos (2003)
- Supervisión de los niveles de calidad de servicio ofrecidos por los agentes de asistencia en tierra en el **Aeropuerto de Palma de Mallorca** AENA Aeropuertos (2007-2013)
- Supervisión de los niveles de calidad de servicio ofrecidos por los agentes de asistencia en tierra en el **Aeropuerto de Barcelona** AENA Aeropuertos (2007-2009 y 2012-2013)
- Supervisión de los niveles de calidad de servicio ofrecidos por los agentes de asistencia en tierra en el **Aeropuerto de Sevilla** AENA Aeropuertos (2007)
- Supervisión de los niveles de calidad de servicio ofrecidos por los operadores de asistencia en tierra y para PMR en el **Aeropuerto de Barcelona** AENA Aeropuertos (2008-2013)
- Supervisión de los niveles de calidad de servicio ofrecidos por los operadores de asistencia para PMR en los siguientes aeropuertos: **Madrid-Barajas, Barcelona, Málaga, Tenerife Sur, Las Palmas, Palma de Mallorca, Alicante y Almería** AENA Aeropuertos (2009)
- Asistencia técnica para el control de los procesos y servicios de seguridad en el **Aeropuerto de Palma de Mallorca** AENA Aeropuertos (2010-2013)
- Asistencia técnica para el control de calidad de establecimientos minoristas en el **Aeropuerto de Málaga** AENA Aeropuertos (2010-2011)
- Control de calidad de establecimientos minoristas en el **Aeropuerto de Barcelona** AENA Aeropuertos (2010-2013)
- Supervisión de los niveles de calidad de servicio de asistencia en tierra y para PMR en el **Aeropuerto de Madrid-Barajas** AENA Aeropuertos (2010-2011)
- Asistencia técnica para el control de calidad de establecimientos minoristas en el **Aeropuerto de Alicante** AENA Aeropuertos (2011-2012)





Germán González

Consultor de Operaciones Aeroportuarias

Máster en Gestión del Transporte Aéreo por la Universidad de Cranfield (Reino Unido).

Más de 10 años de experiencia en consultoría aeroportuaria respaldan su trabajo, que se ha llevado a cabo en Europa, África y Medio Oriente. Con una amplia experiencia en los procesos aeroportuarios, tanto desde la perspectiva del operador aeroportuario como desde la perspectiva del cliente.

Además, es conferenciante internacional habitual, centrándose en aspectos relacionados con los servicios aeroportuarios, y particularmente en los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA).



Aerospace & Aviation

REINO UNIDO
FRANCIA
ESPAÑA
COLOMBIA

www.aertecsolutions.com



T. +34 95 10 10 200
info@aertecsolutions.com

