



Operaciones

Control, análisis y mejora de los niveles de **calidad de servicio**

AENA / Análisis y supervisión de los acuerdos de nivel de servicio (2003-2013)



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.

[Continúa al dorso]

aertec
SOLUTIONS

Aerospace & Aviation

REINO UNIDO
FRANCIA
ESPAÑA
PORTUGAL

www.aertecsolutions.com





Operaciones

Los sectores más afectados por el nivel de calidad ofrecido son: Servicios de asistencia en tierra, Servicios de asistencia para Personas con Movilidad Reducida (PMR), Servicios minoristas, Seguridad y otros servicios como información pública o carros para el equipaje

Nuestros profesionales especializados han llevado a cabo numerosos proyectos de este tipo en todas las áreas mencionadas anteriormente de los principales aeropuertos de la red española AENA Aeropuertos: Madrid-Barajas, Barcelona, Málaga, Alicante, Gran Canaria, Tenerife Sur, Sevilla, etc.

- Supervisión de los niveles de calidad de servicio de asistencia en tierra y para PMR en el aeropuerto de Madrid-Barajas
- Control de calidad de establecimientos minoristas en el aeropuerto de Barcelona
- Asistencia técnica para el control de calidad de establecimientos minoristas en el aeropuerto de Málaga
- Asistencia técnica para el control de los procesos y servicios de seguridad en el aeropuerto de Palma de Mallorca
- 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
- Supervisión de los niveles de calidad de servicio ofrecidos por los operadores de asistencia en tierra y para PMR en el aeropuerto de Barcelona
- Supervisión de los niveles de calidad de servicio ofrecidos por los agentes de asistencia en tierra en el aeropuerto de Palma de Mallorca
- Supervisión de los niveles de calidad de servicio ofrecidos por los agentes de asistencia en tierra en el aeropuerto de Sevilla
- Verificación de los niveles de calidad de servicio ofrecidos por los agentes de asistencia en tierra en el aeropuerto de Málaga

