AERTEC

Operaciones

Acuerdos de Nivel de Servicio

Let's talk **aeronautics**

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
- Limpieza
- PMR
- Seguridad
- Mantenimiento
- Servicios al pasajero

En AERTEC 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:

Nuestras referencias hablan por nosotros

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**
  2017-2020
- **Aeropuerto de Alicante**
  2007 y 2017-2020
- **Aeropuertos Red Aena**
  2011-2012 y 2016-en curso
- **Aeropuerto de Madrid**
  2010-2011 y 2018-2020
- **Aeropuerto de Málaga**
  2010-2011

Limpieza

- **Aeropuerto de Palma de Mallorca**
  2015-en curso
- **Aeropuerto de Barcelona**
  2010-2016

PMR

- **Aeropuerto de Barcelona**
  2008-2012 y 2016-en curso
- **Aeropuerto de Palma de Mallorca**
  2010 y 2016-2020
- **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

Let's talk aeronautics

José Antonio Poyato

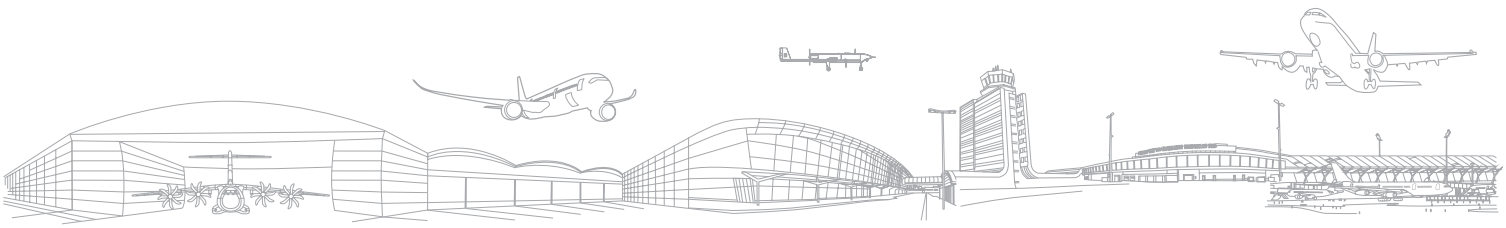
Consultor de Operaciones Aeroportuarias

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

AERTEC

aertecsolutions.com