



*Organización de Aviación  
Civil Internacional*



*Aeropuertos Españoles  
y Navegación Aérea*

# Calidad en los Servicios de Asistencia en Tierra

*Antigua, Guatemala  
Octubre de 2002*



# Índice

---

- **Asistencia en tierra**
- **Grupos de servicio**
  - **Servicios de rampa**
  - **Otros servicios**
- **Aspectos de calidad**
- **Control de calidad**
- **Parámetros de control**
- **Otros parámetros**
- **Sanciones**
- **Control del servicio**



# Asistencia en tierra (1/3)

---

## SERVICIOS DE ASISTENCIA EN TIERRA (HANDLING)

Asistencia en tierra: servicios prestados a un usuario (transportista aéreo de pasajeros, carga, correo) en un aeropuerto.

Agrupación por servicios o por actividad (rampa, pasajeros, carga éstos últimos en el terminal)

Regulado nacionalmente, trasposición de normas internacionales.



## Asistencia en tierra (2/3)

---

**Servicios de rampa: limitación en el número de prestadores.**

**Autoasistencia: podrá limitarse el número.**

**Autorización: todo agente o autoasistencia deberán estar autorizados por la D.G.A.C. (Autoridad Aeronáutica)**

**Asistencia en rampa por licitación:**

- **único por aeropuerto**
- **tráfico mayor del millón de pasajeros o 25.000 Tn de carga, dos por categoría**



# Asistencia en tierra (3/3)

---

## Obligaciones:

- seguro de responsabilidad civil
- separación contable
- normas de funcionamiento del aeropuerto
- normas de protección medioambiental, legislación social
  - obligaciones tributarias, solventes

## Operador aeroportuario:

- infraestructuras de gestión centralizada
- gestionarlas de forma transparente

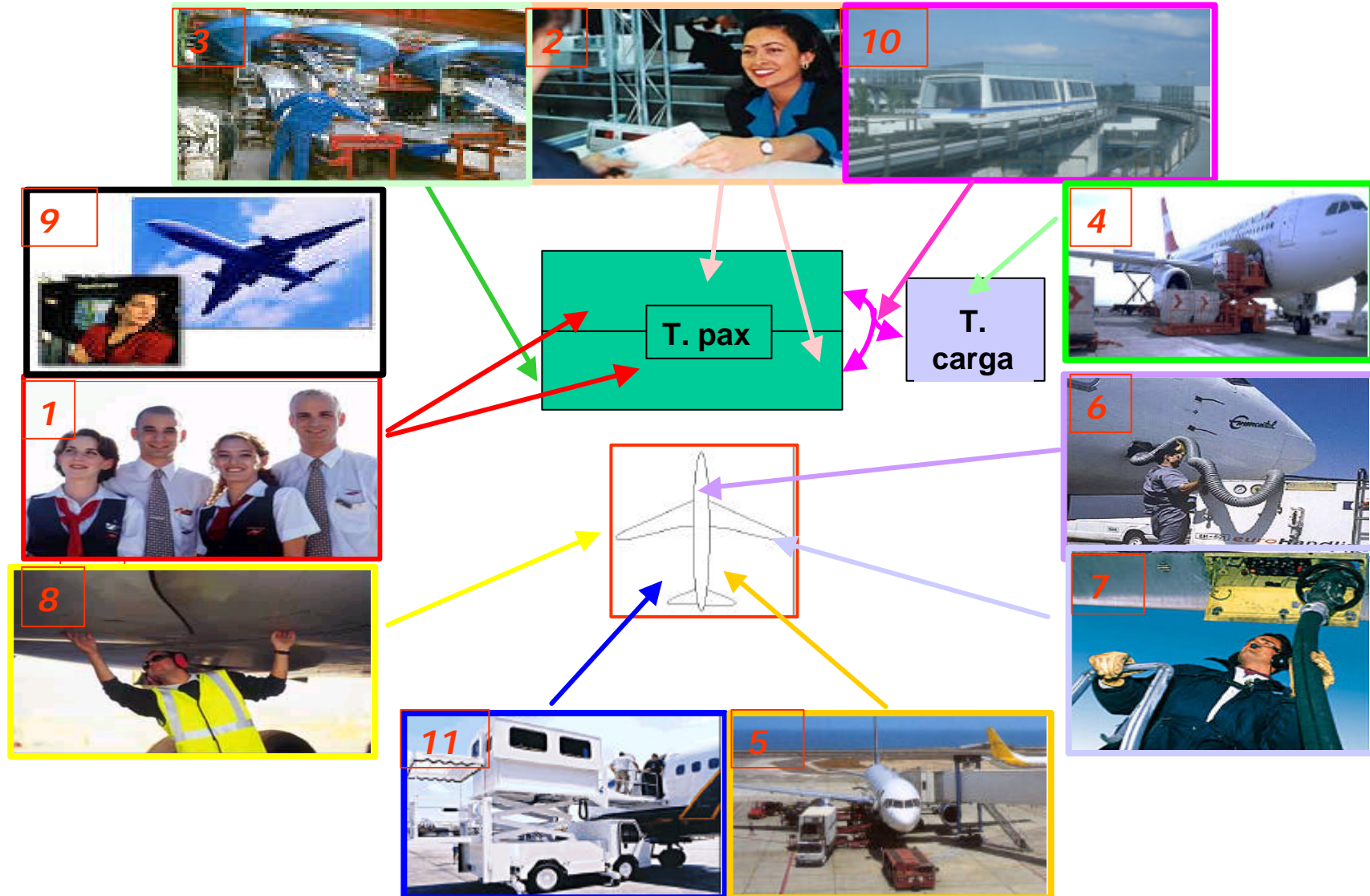


# Grupos de servicio (1/2)

GRUPO 1	Asistencia Administrativa en Tierra y Supervisión	GRUPO 7	Asistencia de Combustible y Lubricante
GRUPO 2	Asistencia a Pasajeros	GRUPO 8	Asistencia de Mantenimiento en Línea
GRUPO 3	Asistencia de Equipajes	GRUPO 9	Asistencia de Operaciones de Vuelo y Administración de la Tripulación
GRUPO 4 *	Asistencia de Carga y Correo	GRUPO 10	Asistencia de Transporte de Superficie
GRUPO 5	Asistencia de Operaciones en Pista	GRUPO 11	Asistencia de mayordomía (catering)
GRUPO 6	Asistencia de Limpieza y Servicio de la Aeronave	<b>SERVICIOS DE RAMPA</b>	



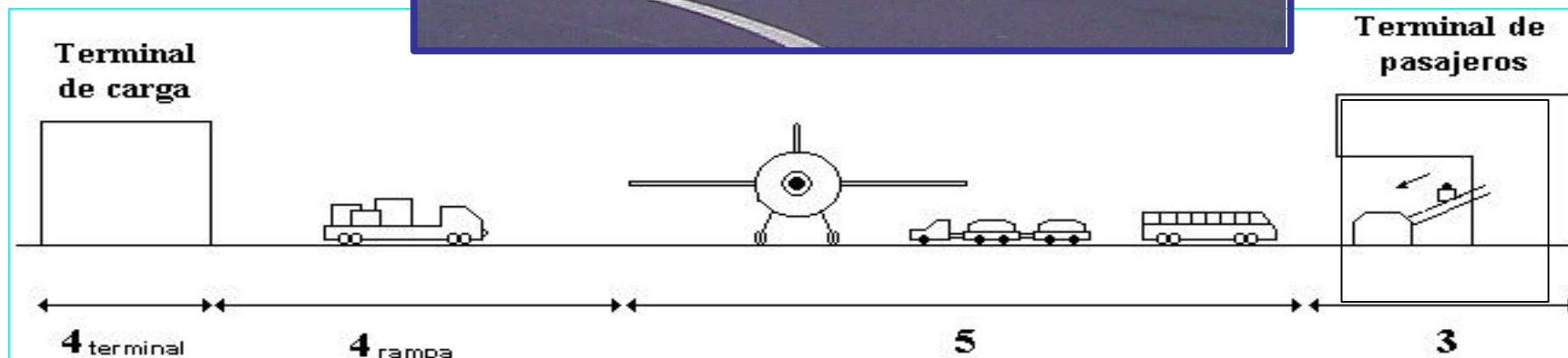
# Grupos de servicio (2/2)





# Servicios de rampa (1/4)

## GRUPO 3: ASISTENCIA DE EQUIPAJES

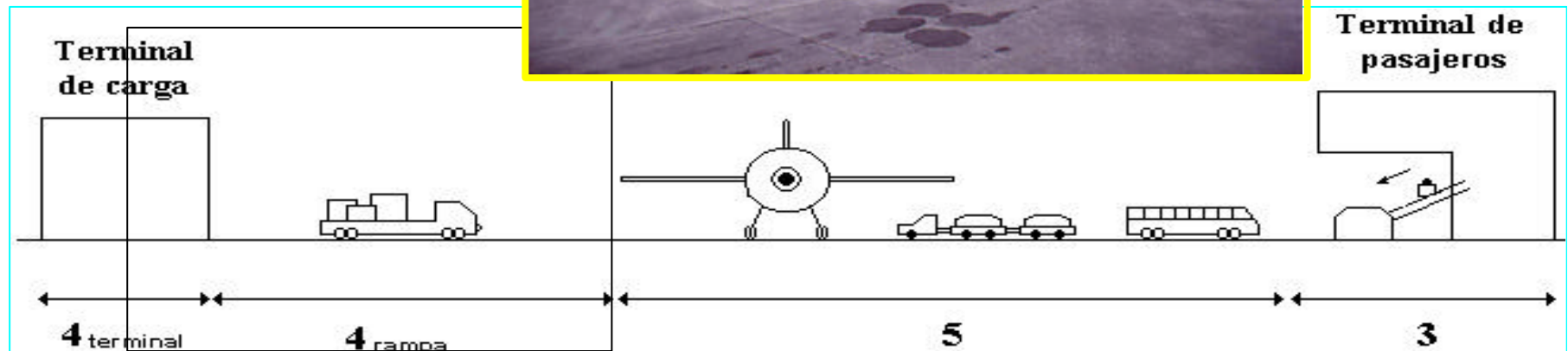






# Servicios de rampa (2/4)

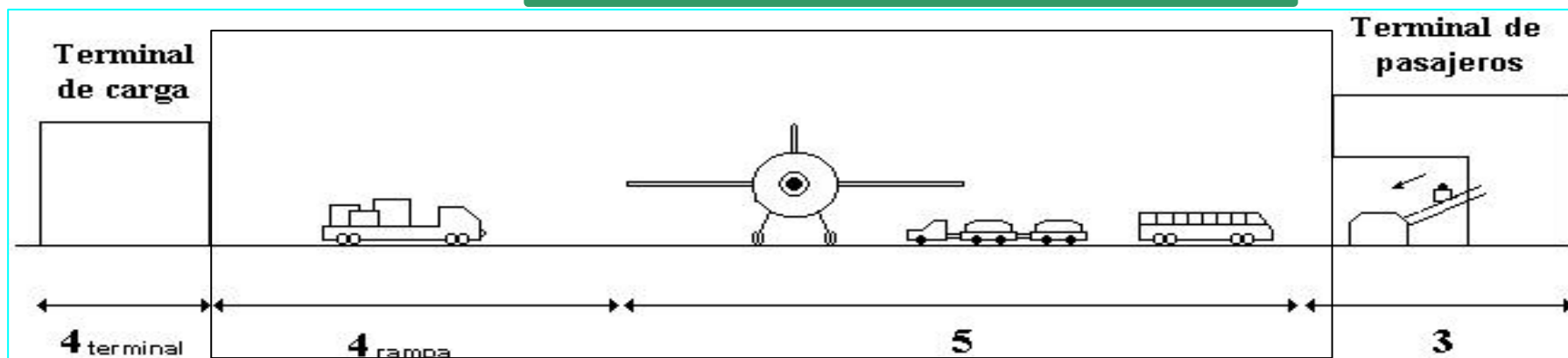
## GRUPO 4: ASISTENCIA DE CARGA Y CORREO





# Servicios de rampa (3/4)

## GRUPO 5: ASISTENCIA DE OPERACIONES EN PISTA

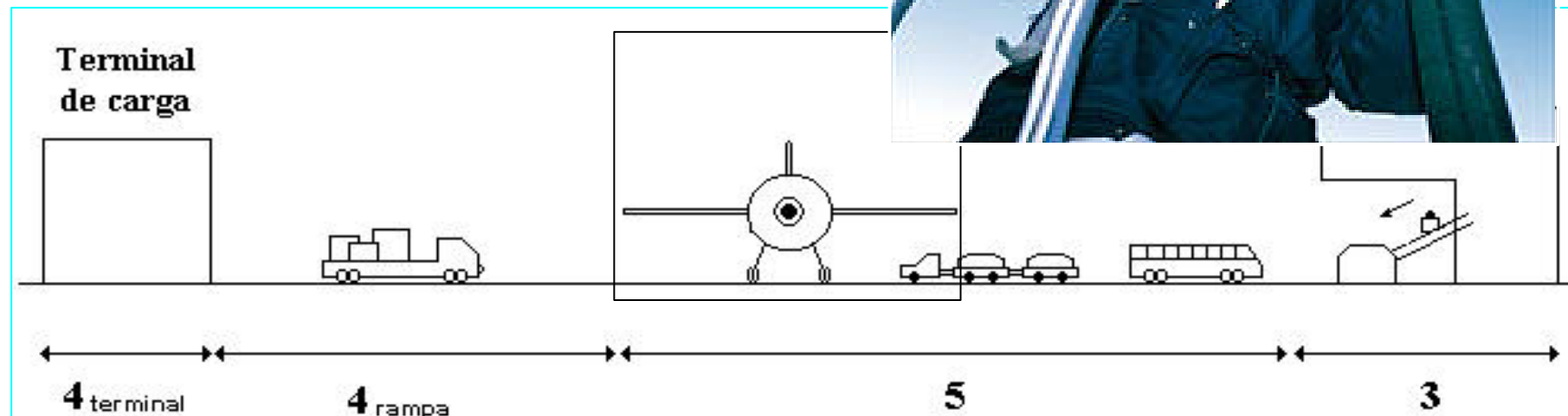




# Servicios de rampa (4/4)

## GRUPO 7: ASISTENCIA DE COMBUSTIBLE Y LUBRICANTE

.





# Otros servicios (1/7)

---

## GRUPO 1: ASISTENCIA ADMINISTRATIVA EN TIERRA Y SUPERVISIÓN





# Otros servicios (2/7)

---

## GRUPO 2: ASISTENCIA A PASAJEROS

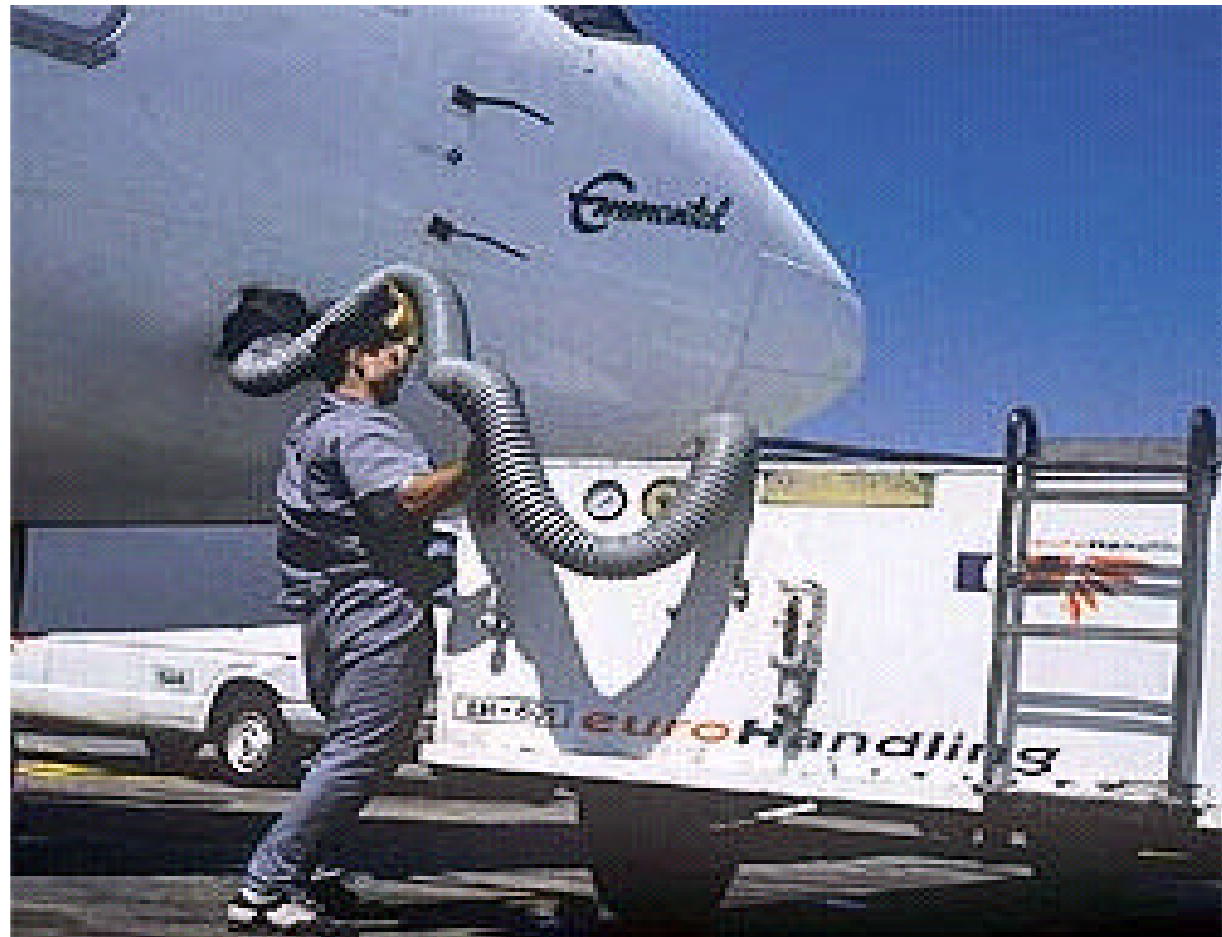




# Otros servicios (3/7)

---

## GRUPO 6: ASISTENCIA DE LIMPIEZA Y SERVICIO DE LA AERONAVE





# Otros servicios (4/7)

---

## GRUPO 8: ASISTENCIA DE MANTENIMIENTO EN LÍNEA





# Otros servicios (5/7)

## GRUPO 9: ASISTENCIA DE OPERACIONES DE VUELO Y ADMINISTRACIÓN DE LA TRIPULACIÓN







# Otros servicios (6/7)

---

## GRUPO 10: ASISTENCIA DE TRANSPORTE DE SUPERFICIE





# Otros servicios (7/7)

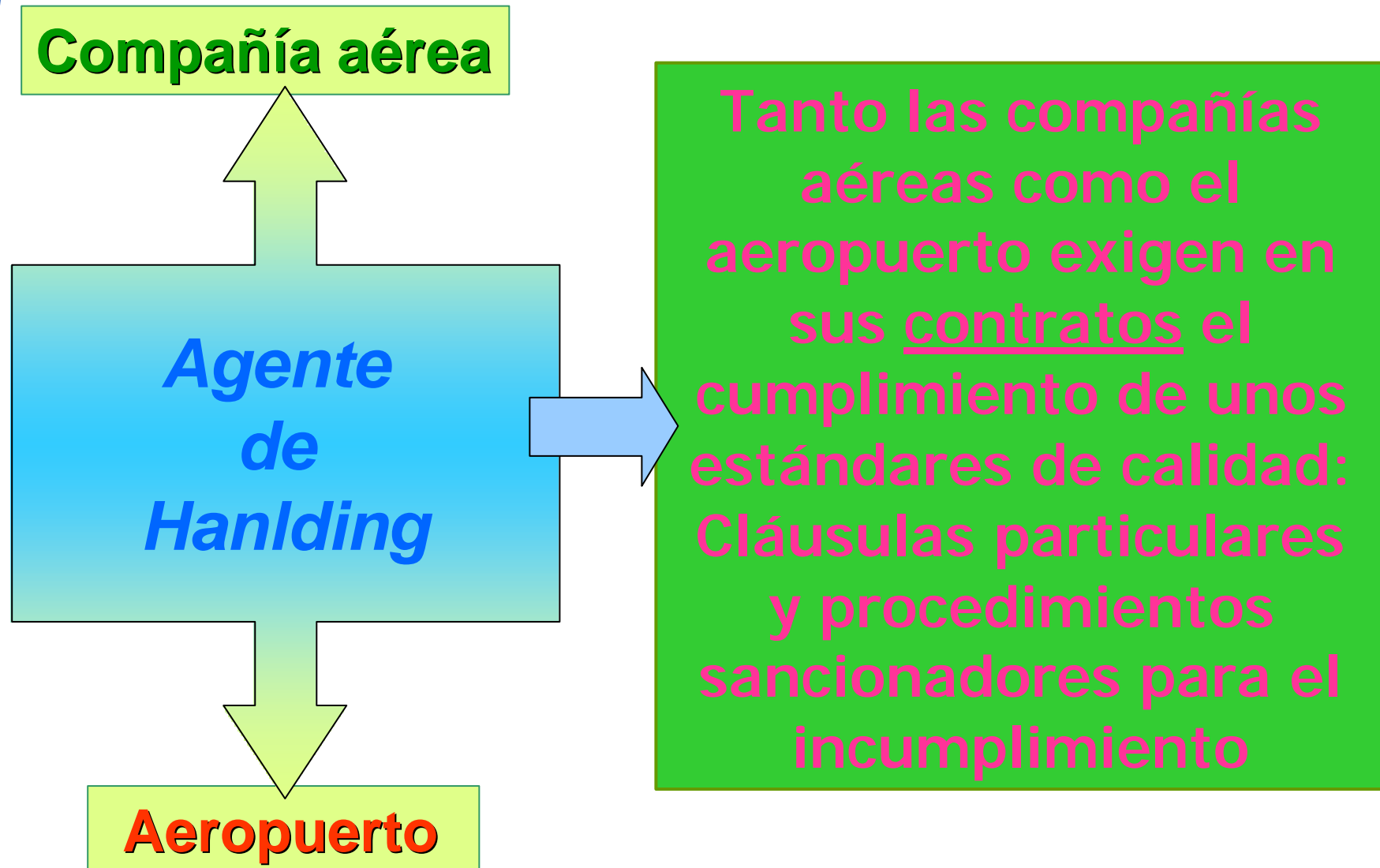
---

## GRUPO 11: ASISTENCIA DE MAYORDOMÍA ("CATERING")



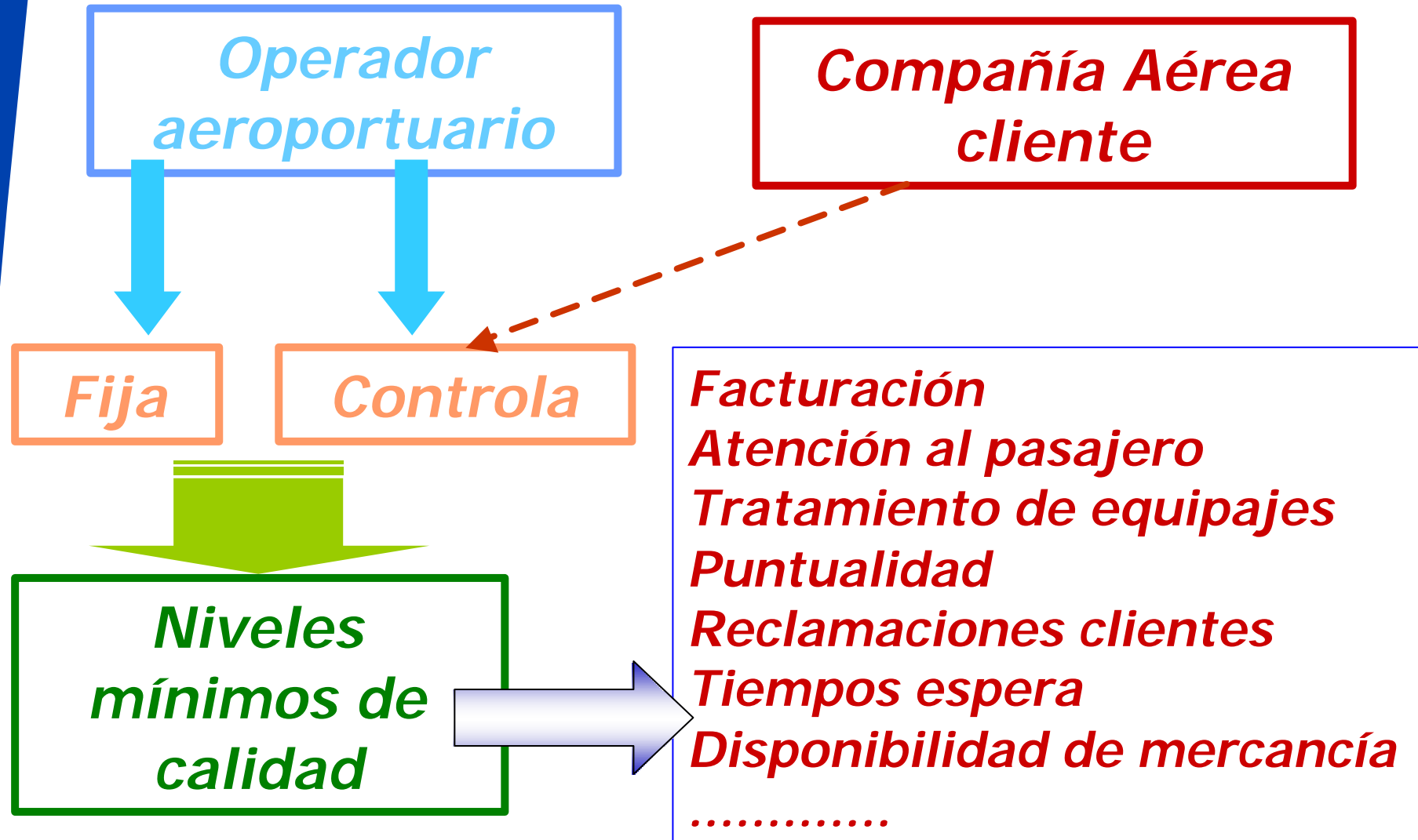


# Aspectos de calidad (1/2)





## Aspectos de calidad (2/2)





# Control de calidad

---

**Calidad recibida por los clientes:**

- Calidad Objetiva
- Calidad Subjetiva

**Control de calidad, cumplimiento de unos niveles de calidad de servicio (NCS)**

**Los niveles de calidad de servicio deben adaptarse a las características de cada aeropuerto.**

**Sistema de control de la calidad del servicio:**

- mediciones objetivas
- obtención de respuestas subjetivas
- índice general de calidad



# Parámetros de control

## PARÁMETROS DE CONTROL DEL SERVICIO DE RAMPA

- ◆ *Higiene y limpieza de equipos*
- ◆ *Puntualidad de escala*
- ◆ *Desembarque*
  - *Calzos*
  - *Escaleras*
  - *Jardineras*
    - *Posicionamiento*
    - *Confortabilidad*
    - *Espera*
  - *Acompañamiento del pasaje*
- ◆ *Embarque*
  - *Jardineras*
    - *Posicionamiento*
    - *Confortabilidad*
    - *Espera: En jardinera; A pie de avión; Embarque*
    - *Tiempo total*
  - *Acompañamiento del pasaje*
- ◆ *Entrega de equipajes*
- ◆ *Incidencias de equipajes*
- ◆ *Gestión de calidad*
- ◆ *Incidentes en área de maniobra*



# Otros parámetros

## OTROS PARÁMETROS DE CONTROL

- ◆ *Reclamaciones*
- ◆ *Sistemas de información (FIDS)*
- ◆ *Servicios automáticos*
- ◆ *Medios de desplazamiento*
- ◆ *Sistemas de transporte automáticos (APM)*
- ◆ *Limpieza*
- ◆ *Asistencia a discapacitados*
- ◆ *Facturación*
- ◆ *Carritos portaequipajes*
- ◆ *Entrega de equipajes*
- ◆ *Tiempo total de llegadas*
- ◆ *Proceso de conexión*
- ◆ *Puntualidad de vuelos*
- ◆ *Tiempo de servicio ala aeronave (aircraft turn-around time)*
- ◆ *Desatraque (push-back)*
- ◆ *Servicios de ayuda*
- ◆ *Restauración*
- ◆ *Pasarelas (jetways)*
- ◆ *Seguridad*
- ◆ *Confortabilidad*
- ◆ *Embarque*
- ◆ *Hora de calzos*
- ◆ *Despacho de la aeronave*
- ◆ *Otros servicios*
- ◆ **INCIDENCIAS**



# Sanciones (1/4)

---

## Causas de incumplimiento:

- cláusulas del contrato
- niveles de calidad del servicio (NCS)
- Normativa de Seguridad en Plataforma (NSP)
- Plan de Emergencia
- Prevención de Riesgos Laborales
- Protección Medioambiental
- instrucciones locales

## Régimen sancionador:

- faltas leves
- faltas graves
- faltas muy graves (NSP)





# Sanciones (2/4)

---

## Ejemplos de incumplimientos graves:

- cláusulas del contrato
- Obligaciones del adjudicatario
- tarifas, horarios
- situaciones de emergencia
- aeronaves de Estado
- control e inspección
- obligaciones medioambientales
- incumplimientos NCS inadmisibles
- reiterados incumplimientos de NCS
- normas operativas del aeropuerto



# Sanciones (3/4)

---

## Incumplimientos muy graves NSP:

- conducir sin el Permiso de Conducción en Plataforma PCP
- vehículos sin ITV o ITA
- no informar de accidentes
- infracción cometida bajo el efecto de alcohol o de drogas
- conducta negligente, imprudente o temeraria
- acumulación de diez faltas graves en período de un año



# Sanciones (4/4)

---

## Penalizaciones por incumplimientos de cláusulas:

- leves, sanciones de 10 Unidades Monetarias (U.M.)
- graves, sanciones entre de 40 y 400 U.M.

## Penalizaciones por incumplimientos de NSP:

- leves, sanciones de 5 U.M.
- graves, sanciones de 10 U.M.
- muy graves, de 20 U.M.

## Procedimiento sancionador:

- apercibimiento previo por escrito
- tiempo de alegaciones
- abono de multas en diez días
- rescisión del contrato



# Control del servicio

---

Elementos importantes para el control de la calidad del servicio de asistencia en tierra:

- exigencia de intercambio de información entre el Aeropuerto y el agente de handling
- capacidad del Director del Aeropuerto para imponer sanciones
- controles del cumplimiento de los niveles mínimos de calidad
- parámetros de análisis relativos a la actividad desarrollada y a las características de las aeronaves y los servicios aéreos
- encuestas de calidad percibida por los usuarios
- comprobación por el aeropuerto
- recursos disponibles para asegurar la calidad



**Aena**



*Aeropuertos Españoles  
y Navegación Aérea*

**Dirección de Aeropuertos Españoles**  
**Dirección de Gestión de Operaciones y Servicios**  
**División de Calidad de Servicios**