



*Organización de Aviación
Civil Internacional*



*Aeropuertos Españoles
y Navegación Aérea*

Carta de Servicios

Antigua, Guatemala

Octubre de 2002



Índice (1/2)

- **Derechos del pasajero**
- **Viaje aéreo y salud**
- **Movilidad reducida**
 - **Códigos PMR**
- **Compromiso voluntario**
- **Clientes del aeropuerto**
- **Carta de servicios**
- **Diagrama de elaboración**



Índice (2/2)

- **Proceso de elaboración**
 - **Establecimiento de compromisos de calidad**
- **Diseño gráfico**
- **Comunicación externa**
- **Seguimiento de las cartas de servicio**
- **Programa de mejora y actualización**
- **Carta de *Aena***
- **Carta de Aeropuerto**



Derechos del pasajero (1/2)

- Volar es seguro
- Reserva de vuelo
- Tarifas
- Residentes
- Trámites aeroportuarios
- Equipajes
- Incidencias con el equipaje



Derechos del pasajero (2/2)

- Retrasos y cancelaciones
- Sobreventa
- Pasajeros especiales
- Viajes combinados
- Cambio de compañía
- Reclamaciones
- Responsabilidad de aerolíneas en accidentes



Viaje aéreo y salud

Consulta médica previa:

- operación quirúrgica reciente
- piernas escayoladas
- infartado, trastornos circulatorios
- insuficiencia respiratoria
- sinusitis crónica, otitis
- alergia respiratoria, congestiones nasales

- viajes superiores a tres horas
- acompañado en camilla



Movilidad reducida

Personas con movilidad reducida (PMR)

Compromiso de aeropuertos, responsabilidad de la compañía aérea.

Mayoría se servicios sin coste extra.

Asistencia de organizaciones especializadas, información de servicios disponibles.

Reserva con antelación par asegurar embarque, comunicar necesidades.

A bordo: medicación, silla de ruedas, minusvalía sensorial, oxígeno, perro lazarillo.



Códigos PMR

- WCHR, traslado a terminal
- WCHS, traslado y embarque
- WCHC, no autosuficientes, con acompañante en vuelo de más de tres horas
- DEAF, sordo
- BLND, impedimentos visuales
- DEAF/BLND, se exige acompañante a cargo de la persona
- STCR, pasajero en camilla
- MAAS, necesita asistencia
- WCHP, se puede mover en el avión con silla de ruedas



Compromiso voluntario (1/2)

“Compromiso Voluntario de los Aeropuertos (europeos) sobre Servicios a los Pasajeros por Vía Aérea”.

- Personas con movilidad reducida
- Información a los pasajeros sobre sus derechos
- Asistencia durante períodos de retrasos significativos o perturbaciones
- Accesos y transporte terrestre
- Provisión de infraestructura para facturación, equipaje y seguridad



Compromiso voluntario (2/2)

- **Mantenimiento**
- **Gestión de los carritos portaequipajes**
- **Orientación y mostradores de información**
- **Limpieza**
- **Gestión de las observaciones de los usuarios**
- **Informes regulares**



Cientes del aeropuerto

Cientes directos:

- pasajeros
- compañías aéreas
- concesionarios
- contratistas
- empresas

Indirectos:

- acompañantes
- población del aeropuerto
- comunidad



Carta de Servicios

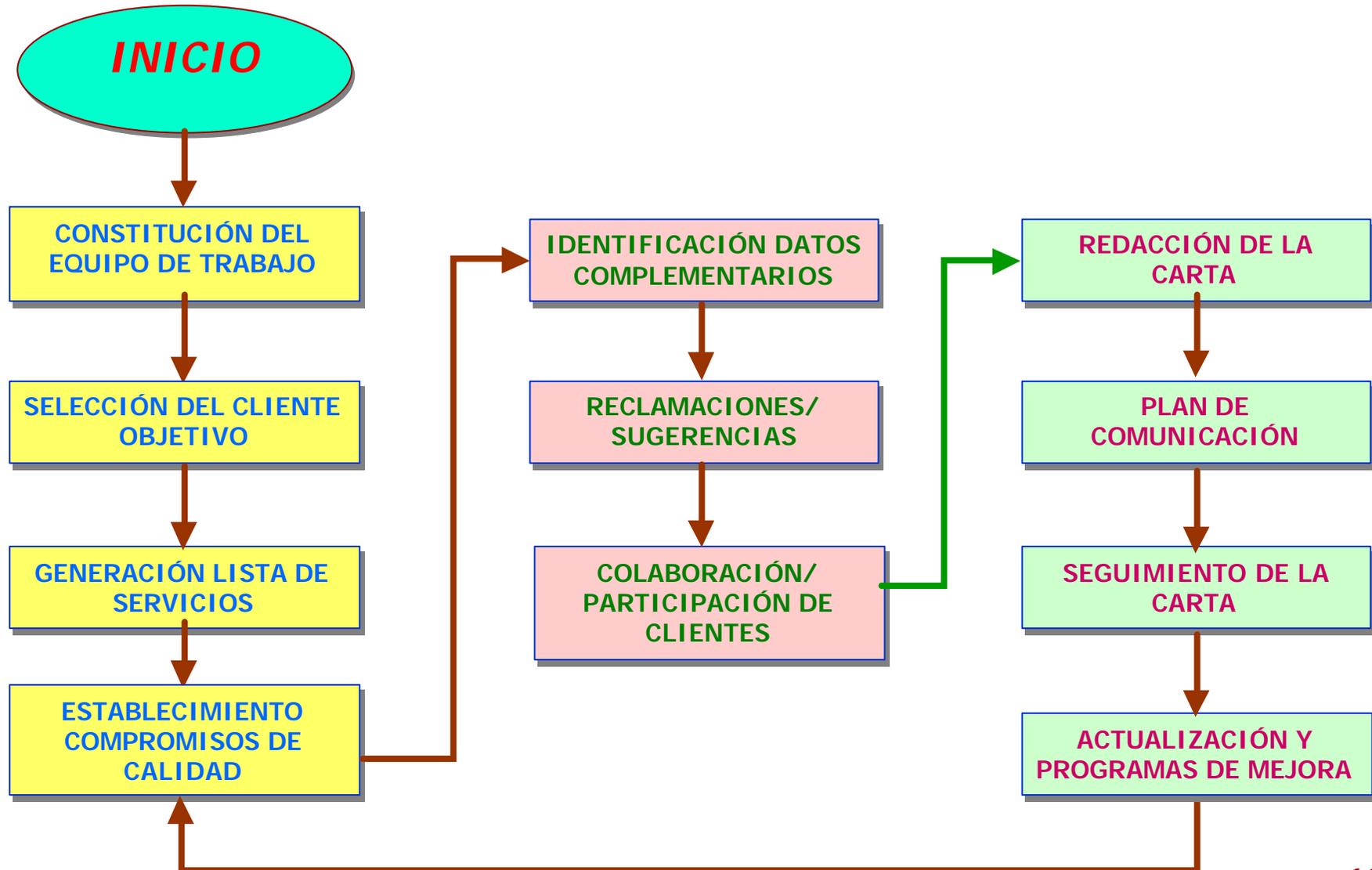
Carta de Servicios, documento cuyo objeto es informar a los clientes del aeropuerto de los servicios que se prestan, de los compromisos de calidad y de los derechos de los usuarios en relación con estos servicios.

Compromiso con los clientes:

- informar de los servicios que se prestan
- ejercicio de derechos de clientes y usuarios
- impulsar iniciativas de mejora
- incrementar su grado de satisfacción
- informar de los niveles de calidad alcanzados

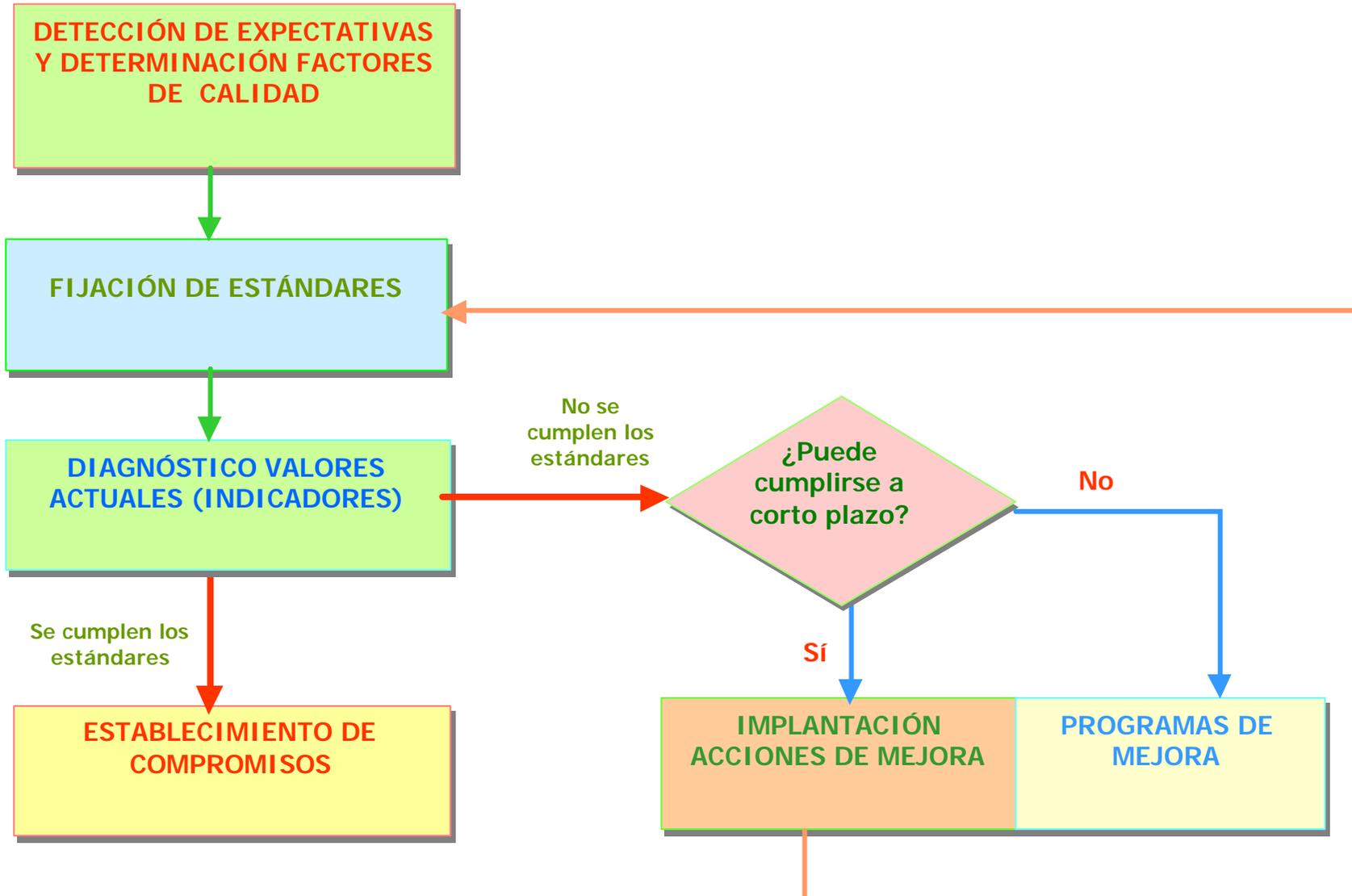


Diagrama de elaboración





Establecimiento de compromisos





Diseño gráfico (1/2)

Cara externa

<p><i>Misión del Aeropuerto o Mensaje del máximo responsable del Aeropuerto (foto y firma)</i></p> <p><i>Declaración de intenciones sobre la idea del compromiso con el cliente</i></p>	<p>CONTRAPORTADA</p> <p><i>Logotipo del Aeropuerto</i></p> <p><i>Direcciones postales, telefónicas, telemáticas, electrónicas</i></p> <p><i>Dirección de la Unidad responsable de la Careta de Servicios</i></p> <p><i>Logotipo del Ministerio o Administración Pública</i></p>	<p>PORTADA</p> <p><i>Logotipo del Aeropuerto con su nombre</i></p> <p><i>Fotografía o ilustración alusiva al servicio ofrecido</i></p> <p>NOMBRE DEL AEROPUERTO "CARTA DE SERVICIOS A (CLIENTE OBJETIVO)"</p> <p><i>Sellos o certificados de calidad</i></p>
---	--	--



Diseño gráfico (2/2)

Cara interior





Comunicación y seguimiento

Plan de comunicación externa dirigida a los clientes objetivo.

- Publicación
- Distribución
- Difusión

Seguimiento, revisión del grado de cumplimiento de los compromisos.

Seguimiento de la satisfacción de los clientes por medio de encuestas , control permanente de la situación real frente a la deseada.



Actualización (1/2)

Programa de mejora:

- programa de mejora cuando los indicadores no cumplen los estándares
- identificar los problemas y resolución
- Grupos de Mejora

La actualización de las Cartas de Servicio es un proceso continuado, ya que se declaran los compromisos de calidad, pero también son herramientas para facilitar la mejora continua de los servicios prestados por el aeropuerto y su adecuación a las demandas de los clientes.



Actualización (2/2)

Criterios generales para la actualización:

- temporales
- control de gestión
- entorno social
- entorno organizativo
- oferta de servicios
- recursos
- innovación tecnológica
- contingencia



Carta de Aena (1/4)

LA MISIÓN DE **Aena** ES PROPORCIONAR SERVICIOS DE GESTIÓN DE AEROPUERTOS Y DE NAVEGACIÓN AÉREA QUE CONTRIBUYAN AL DESARROLLO DEL TRANSPORTE AÉREO NACIONAL E INTERNACIONAL CON SEGURIDAD, EFICACIA, EFICIENCIA Y RESPETO AL MEDIO AMBIENTE.

ASIMISMO, FÁCILITARÁ LA MOVILIDAD INTERMODAL MEDIANTE EL DESARROLLO Y EXPLOTACIÓN COMPETITIVA DE LA RED AEROPORTUARIA Y DE LA NAVEGACIÓN AÉREA, PERMITIENDO UNA CONTINUA ADAPTACIÓN A LA DEMANDA.

LA CALIDAD DEL SERVICIO, LA RENTABILIDAD, LA SATISFACCIÓN DE SUS CLIENTES Y PERSONAL, LA CONTINUA COLABORACIÓN CON LOS DIFERENTES GRUPOS DE INTERÉS Y LA EXCELENCIA TECNOLÓGICA SON EL CENTRO DE SUS ACTIVIDADES Y ESFUERZOS DIARIOS.

Aena Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea

Dirección de Aeropuertos Españoles
Control y Gestión de la Calidad

Edificio La Piovra-c/Peonías, 2
28042 Madrid

Fax: 91 321 17 30
E-mail: clientes@aena.es

MINISTERIO DE FOMENTO

AEROPUERTOS ESPAÑOLES
Carta de Servicios al Pasajero

Aena Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea



Carta de Aena (2/4)

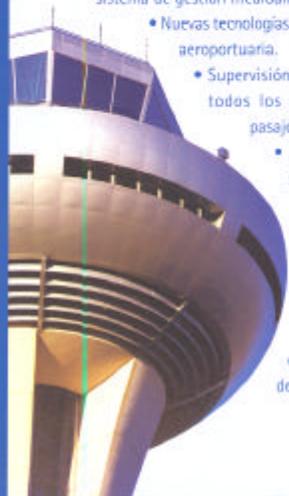
Principales servicios

Los aeropuertos españoles prestan los siguientes servicios a sus pasajeros:

- Información clara y detallada sobre vuelos y servicios:
 - Horario de salidas/llegadas programadas y posibles incidencias comunicadas por las compañías aéreas.
 - Asignación de mostradores de facturación, puertas de embarque, salas y cintas de recogida de equipaje.

Y todo con una atención amable, directa o telefónica, ofrecida por nuestro personal especializado.

- Facilitación de vías de acceso al aeropuerto para transporte público y privado.
- Instalaciones modernas y confortables para una estancia cómoda y agradable.
- Amplia oferta de servicios comerciales: cafeterías, restaurantes, tiendas, farmacias, bancos, cajeros, aparcamientos, alquiler de coches, librerías, salas VIP, consignas y salas de reuniones.
- Protección del entorno aeroportuario mediante un adecuado sistema de gestión medioambiental.
 - Nuevas tecnologías en instalaciones y gestión aeroportuaria.
 - Supervisión y control de calidad en todos los servicios prestados al pasajero por terceros.
 - Avanzadas medidas de seguridad a disposición de los pasajeros y de los aviones: servicio de extinción de incendios, arcos de seguridad, equipos de inspección de equipajes, circuitos cerrados de TV, y servicio de primeros auxilios.



Compromisos de calidad

- Proporcionar información de vuelos, suministrada por las compañías aéreas, utilizando los sistemas aeroportuarios de información al público durante el horario operativo del aeropuerto.
- Disponer de las infraestructuras adecuadas para hacer posible el acceso y estacionamiento al transporte público y privado en todos nuestros aeropuertos.
- Garantizar la disponibilidad de instalaciones y su adaptación continua al servicio de las diferentes necesidades del cliente (facilidades para personas de movilidad reducida, salas de espera, puntos de encuentro y otras).
- Ofrecer una permanente renovación y ampliación de los servicios para hacer su estancia más confortable.
- Mejorar de forma continua la protección del entorno mediante Planes de Gestión Medioambiental y Certificación ISO 14001.
- Incorporar la innovación tecnológica como elemento estratégico al servicio del cliente.
- Realizar mediciones periódicas, externas e independientes sobre los niveles de calidad percibida por nuestros clientes.
- Garantizar un alto grado de seguridad, cumpliendo la normativa establecida por los organismos nacionales e internacionales.

Indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados

- Consultas atendidas de forma personal y telefónica.
- Disponibilidad de monitores y paneles informativos.
- Número de plazas de aparcamiento a disposición del público.
- Superficie disponible por pasajero.
- Percepción global de los niveles de confort.
- Inversión en instalaciones aeroportuarias.
- Volumen de tráfico generado por aeropuertos con Certificación Medioambiental ISO 14001.
- Inversión en innovación tecnológica.
- Número de mediciones sobre calidad realizadas anualmente.
- Inversión en sistemas de seguridad y formación de personal.

Reclamaciones y sugerencias

- Sus reclamaciones y sugerencias nos ayudan a mejorar la calidad de los servicios que prestamos.
- En los puntos de información de **Aena** de todos los aeropuertos españoles existen Hojas de Reclamaciones a disposición de todos los clientes, en las que usted podrá formular sus quejas y exponer sus sugerencias. Existen dos tipos de Hojas de Reclamaciones: las **Hojas de Reclamaciones de Aena** en las que podrá denunciar todo tipo de reclamaciones referentes a los servicios aeroportuarios, al tránsito aéreo y a las empresas o entidades oficiales o comerciales que operan en los aeropuertos, y las **Hojas de Reclamaciones de las compañías aéreas**, que deberán encontrarse en el mostrador de información o venta de billetes de las diferentes compañías y en las que usted podrá reclamar contra las deficiencias observadas en los servicios de la compañía aérea que haya utilizado. En el caso de que la compañía aérea no disponga en ese momento de Hojas de Reclamaciones, usted podrá realizar su reclamación o sugerencia en la Hoja de Reclamaciones de **Aena**.
- Además, las reclamaciones y sugerencias podrán realizarse por fax (91 321 17 30) o a través de correo electrónico (clientes@aena.es)
- En el plazo máximo de 15 días le informaremos de las medidas adoptadas.
- Las reclamaciones y sugerencias no tienen, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo, ni su formulación paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente.

FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Sugerencias y reclamaciones.
Encuestas periódicas sobre la calidad del servicio prestado.
Buzón del pasajero en Internet.

clientes@aena.es
Fax. 91 321 17 30



Carta de Aena (3/4)



Aena's MISSION IS TO PROVIDE AIRPORT MANAGEMENT AND AIR NAVIGATION SERVICES THAT CONTRIBUTE TO THE SAFE, EFFECTIVE AND EFFICIENT DEVELOPMENT OF NATIONAL AND INTERNATIONAL AIR TRANSPORT WHILE RESPECTING THE ENVIRONMENT.

IT WILL ALSO FACILITATE INTERMODAL MOBILITY BY COMPETITIVELY DEVELOPING AND OPERATING THE AIRPORT NETWORK AND AIR TRAFFIC TO ENABLE ONGOING ADAPTATION TO DEMAND.

QUALITY OF SERVICES, PROFITABILITY, CUSTOMER AND PERSONAL SATISFACTION, ONGOING CO-OPERATION WITH VARIED INTEREST GROUPS AND TECHNOLOGICAL EXCELLENCE UNDERPIN OUR ACTIVITIES AND OUR WORK, DAY AFTER DAY.



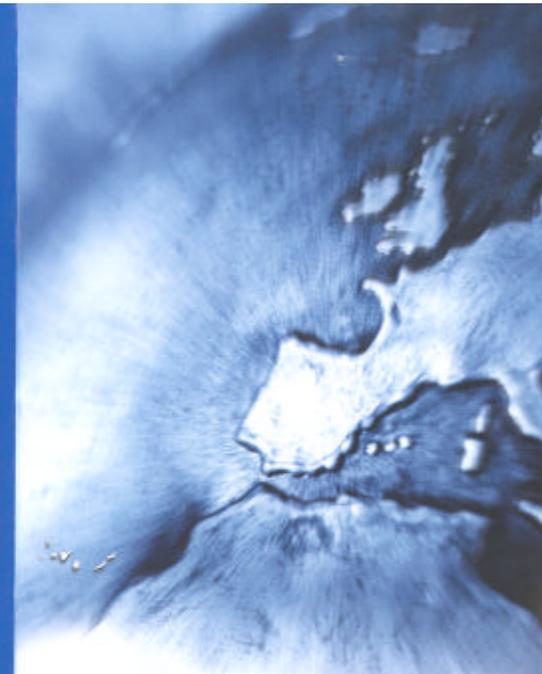
Aeropuertos Españoles
Control y Gestión de la Calidad

Edificio La Plovera-c./Peonías, 2
28042 Madrid - Spain

Fax: 34 91 321 17 30
E-mail: clientes@aena.es



MINISTERIO
DE FOMENTO



SPANISH AIRPORTS
Passenger Services Charter





Carta de Aena (4/4)

Main Services

The Spanish Airports render the following services to their passengers:

- Clear and detailed information on flights and services:
 - Departure and arrival scheduled timetable and possible incidents communicated by airlines.
 - Allocation of check-in counters, boarding gates, baggage belts and reclaim lounges.

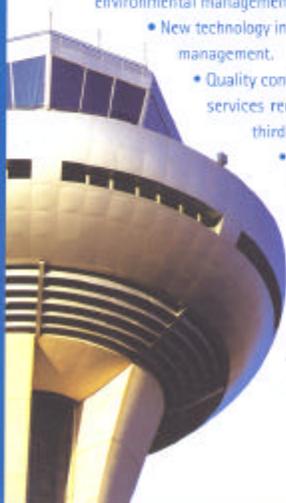
And all with a kind, person to person or telephone attention, provided by our skilled personnel.

- Easy accesses to the airport both to public and private transport.
- Modern and comfortable facilities for a pleasant stay.
- Wide range of shopping and commercial options: cafeterias, restaurants, shops, pharmacies, banks, cash dispensers, parkings, car rental, book shops, VIP lounges, lockers and meeting rooms.
- Protection of the airport enclosure by means of an adequate environmental management plan.

- New technology in infrastructure and airport management.

- Quality control and supervision of all services rendered to passengers by third parties.

- Highly advanced passenger and aircraft security measures: fire-fighting services, security walk-thru detectors, X-ray equipment for luggage inspection, closed-circuit T.V. and first-aid services.



Quality compliance

- Provide flight information, supplied by the airlines using the information airport systems during the airport hours of operation.
- Access and parking infrastructure availability for private and public transport at all our airports.
- Guarantee infrastructures availability and steady adaptation to meet the different needs of customers (barrier free access infrastructures, waiting rooms, meeting points and others).
- Provide on-going renewal and enhancement of services for a better stay.
- Steady improvement of environment through Environmental Management Plans and Certification ISO 14001.
- Embody technological innovation as a strategic element to the customer service.
- Independent periodical measures on our customers satisfaction.
- National and international safety and security standards guaranteed.

Quality standards of services

- Personal and telephone assistance on all inquiries.
- Information panels and monitors availability.
- Availability of parking space.
- Available surface per passenger.
- Comfort degree awareness.
- Investment on airport facilities.
- Traffic volume generated by environmentally certified ISO 14001 airports.
- Investment on technological innovation.
- Number of measures about quality annually.
- Investment on safety and security systems and personnel training.

Claims and suggestions

- Your claims and suggestions help us to improve the quality of services.
- At every **Aena's** information point you will find claim sheets on which you can set down your complaints and present your suggestions. Two claim sheets are available: **Aena claim sheets**, on which you can claim against airport services, air traffic and official or commercial firms operating in the airports, and **airline claim sheets**, which should be available at any information or ticket sales counter of the different air carriers, and on which you can claim against irregular proceedings you may have observed in the services of the airline of your choice. In the event of not having airline claim sheets available, you may use an **Aena's** claim sheet.
- As well, you may address your claims to the fax number (34 91 321 17 30) or e-mail (clientes@aena.es)
- Within 15 days we will give you relevant information on any action taken.
- Claims and suggestions are, in no case, considered as administrative proceedings, and their formulation will not detain the established notice period of law in force.

WAYS OF COLLABORATION AND PARTICIPATION TO IMPROVE THE QUALITY OF SERVICE

Suggestions and claims
Regular surveys on the quality of service
Passenger mailbox in the web

clientes@aena.es
Fax. 34 91 321 17 30



Carta de Aeropuerto (1/2)

SUGERENCIAS Y QUEJAS

Las sugerencias y las quejas de nuestros clientes nos ayudan a mejorar nuestros servicios.

Existen hojas de sugerencias y quejas a disposición de todos los usuarios del Aeropuerto de XXX, que se encuentran disponibles en los mostradores de información.

Asimismo se pueden enviar las sugerencias a través de Internet, por correo electrónico, por vía fax o por carta.

El Aeropuerto se encargará de distribuir las sugerencias y quejas (en la sistemática del Aeropuerto de XXX participan diferentes organizaciones) informando al cliente de la acción tomada en un plazo de Z días.

Las sugerencias y quejas que competan al Aeropuerto de Málaga serán, gestionadas y contestadas en un plazo no superior a Y días.

El Aeropuerto de XXX valora las sugerencias y quejas de sus usuarios como un modo de participación para la mejora de los servicios que presta.

Además se utilizan en el proceso de mejora otras herramientas, entre las que destaca significativamente las encuestas de calidad del servicio que se realizan periódicamente.



**Aeropuertos
Españoles y
Navegación
Aérea**

**Dirección de
Aeropuerto**

**Teléfono,
número de
fax, e-mail,**

**CARTA DE
SERVICIOS DEL
AEROPUERTO
DE XXX**

PASAJEROS



Carta de Aeropuerto (2/2)

SERVICIOS PRESTADOS

El Aeropuerto de XXX atiende las necesidades de los pasajeros, visitantes y acompañantes de los pasajeros ofreciendo los siguientes servicios.

- Aparcamiento público de vehículos abierto las 24 horas
- Carritos portaequipajes
- Servicio de atención al público:
 - Información de vuelos (horarios, puertas de embarque, etc)
 - Información de accesos al aeropuerto (autobuses, trenes, taxis)
 - Avisos por megafonía
 - Información de servicios e instalaciones del Aeropuerto
- Atención de reclamaciones
- Asistencia a minusválidos
- Áreas comerciales y de restauración
- Servicio de atención médica
- Objetos perdidos
- Seguridad en los terminales, la urbanización y accesos
- Seguridad de tipo aeronáutica

COMPROMISO DE CALIDAD

El Aeropuerto de XXX ha adquirido el compromiso de atender las necesidades de las personas durante su estancia en el aeropuerto respondiendo a unos altos estándares de calidad, seguridad y atención.

Compromisos:

- Poner a disposición del pasajero los medios materiales necesarios para facilitar su transporte hasta y desde el aeropuerto (gestión de aparcamientos, señalización, coordinación con transporte público) y dentro del aeropuerto (carritos, señalización y megafonía).
- Ofrecer al pasajero toda la información relacionada con los servicios gestionados por el Aeropuerto, garantizando que ésta sea fidedigna y que llegue al cliente de forma rápida y eficaz. Para ello existe una señalización de tipo estático y dinámico, un servicio de megafonía y los mostradores de información donde serán atendidos personalmente.
- Suministrar los medios necesarios para garantizar que la estancia en el aeropuerto sea lo más cómoda posible (disponibilidad de servicios comerciales y de restauración, climatización y mobiliario para garantizar la comodidad, limpieza e higiene, salas VIP, atención a minusválidos, objetos perdidos, servicio médico).
- Reducir los retrasos de escala de los vuelos operados por el aeropuerto.
- Atender a las demandas de nuestros clientes. Para ello se realizan encuestas de satisfacción y existen a disposición del pasajero hojas de quejas y reclamaciones.

OBJETIVOS DE CALIDAD

Para garantizar que el servicio que damos a nuestros clientes responde a los estándares y requisitos de los mismos, el Aeropuerto de XXX desarrolla un sistema de medición periódicas de indicadores.

El Aeropuerto de XXX se marca, anualmente, unos objetivos para estos indicadores, cuyo cumplimiento se entiende como la consecución de la satisfacción de nuestros clientes.

Algunos de nuestros indicadores y objetivos son:

- * Encuesta de satisfacción de clientes
- * Tiempo de espera en barrera de salida del aparcamiento
- * Disponibilidad de carritos portaequipajes
- * Tiempos de espera en colas de facturación, recogida de equipajes, control de seguridad, control de pasaporte y aduana
- * Número de sugerencias y reclamaciones tramitadas
- * Número de incidentes de seguridad (aparcamiento y terminal)



Aena



*Aeropuertos Españoles
y Navegación Aérea*

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