

# Servicios aeroportuarios en la red de Aena Aeropuertos

Gema Martín Egea  
Jefa División Servicios Aeroportuarios  
Dirección Red de Aeropuertos  
Aena Aeropuertos



# Aena Aeropuertos



# Aena Aeropuertos

Aena Aeropuertos es el gestor aeroportuario líder a nivel mundial. Gestiona 46 aeropuertos y 2 helipuertos en España, y participa directa e indirectamente en la gestión de otros 28 aeropuertos situados en diferentes países.

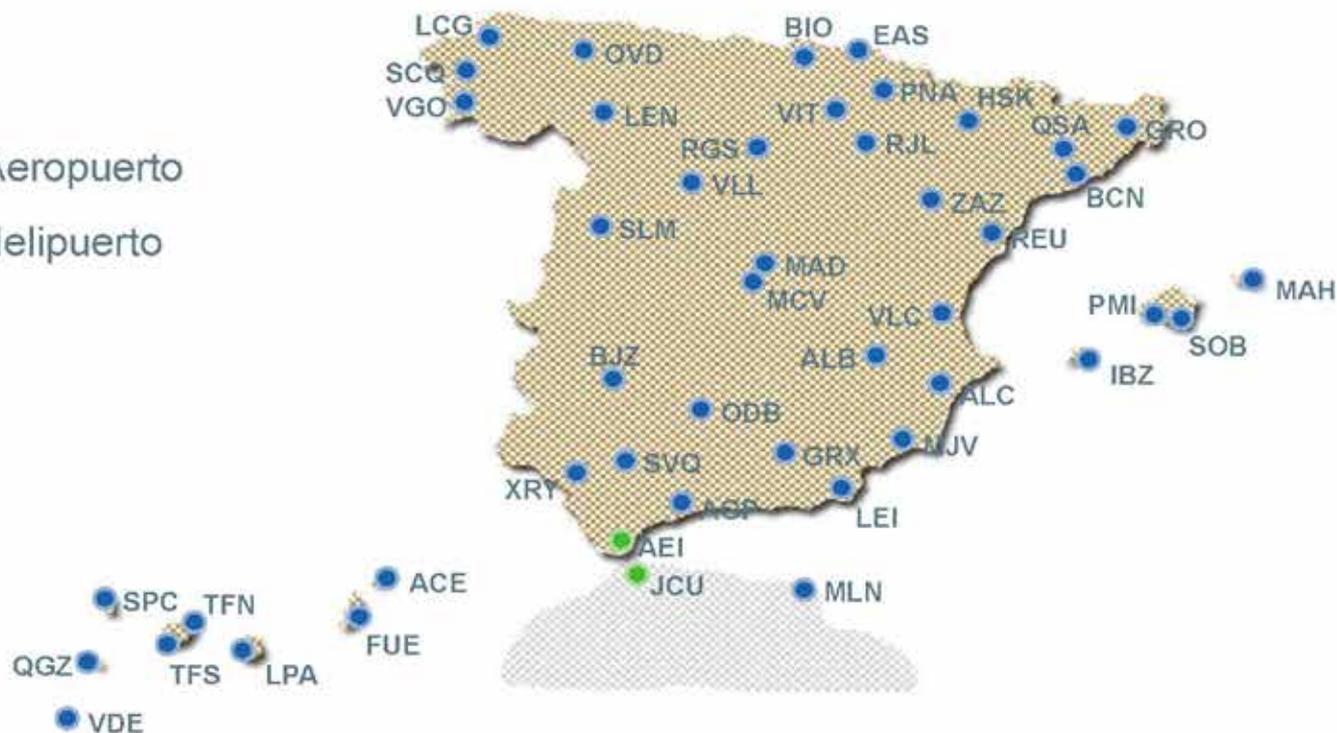
Aena Aeropuertos es una compañía líder gracias a su experiencia, capacidad y equipo de profesionales que gestionan el servicio aeroportuario.

Aena Aeropuertos es una compañía responsable, consciente de la importancia de su papel como motor económico en las áreas de influencia de sus aeropuertos, así como de la sostenibilidad medio ambiental.

# Distribución de aeropuertos de la red

46 aeropuertos

- Aeropuerto
- Helipuerto



# Servicios aeroportuarios



## Servicios aeroportuarios

**Aena Aeropuerto facilita el paso por las instalaciones que gestiona y el uso de las mismas a través de los diferentes servicios...**



# Servicios aeroportuarios

## HANDLING



## MANTENIMIENTO



## PASARELAS



## CARROS



## SERVICIO PMR



## COMBUSTIBLE



aena aeroportos

# Servicios aeroportuarios

## SERVICIO INFO



## HALCONES



## SEGURIDAD



## GUARDERÍA



## LIMPIEZA



# Experiencia del pasajero

**Aena Aeropuerto trabaja de forma continua en la búsqueda de la mejora de la experiencia del pasajero ...**



# Experiencia del pasajero: información de tiempo de paso por filtros seguridad

Aena Aeropuertos ha desarrollado el software **KRONOS**



## Experiencia del pasajero: Instalación puertas automáticas filtros seguridad

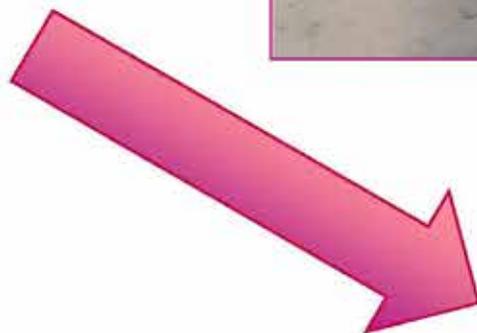


Aena Aeropuertos ha instalado **puertas automáticas** para funcionar con lectura de tarjetas de embarque (instalado en MAD y PMI)

# Experiencia del pasajero: Evolución servicio facturación



De la facturación tradicional al self bag drop



# Experiencia del pasajero: Self bag drop

**SELF BAG DROP:** servicio por el que el pasajero puede facturar de modo autónomo su equipaje



*Sistema  
2 pasos*

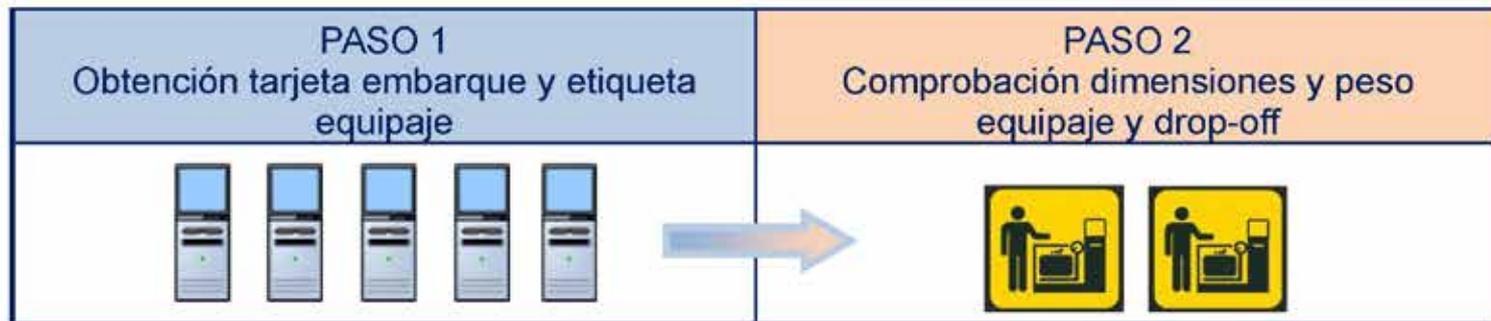


*Sistema full  
autochecking*

Aena Aeropuertos ha lanzado proyecto piloto con diferentes proveedores en MAD, BCN y ALC

# Experiencia del pasajero: Self bag drop

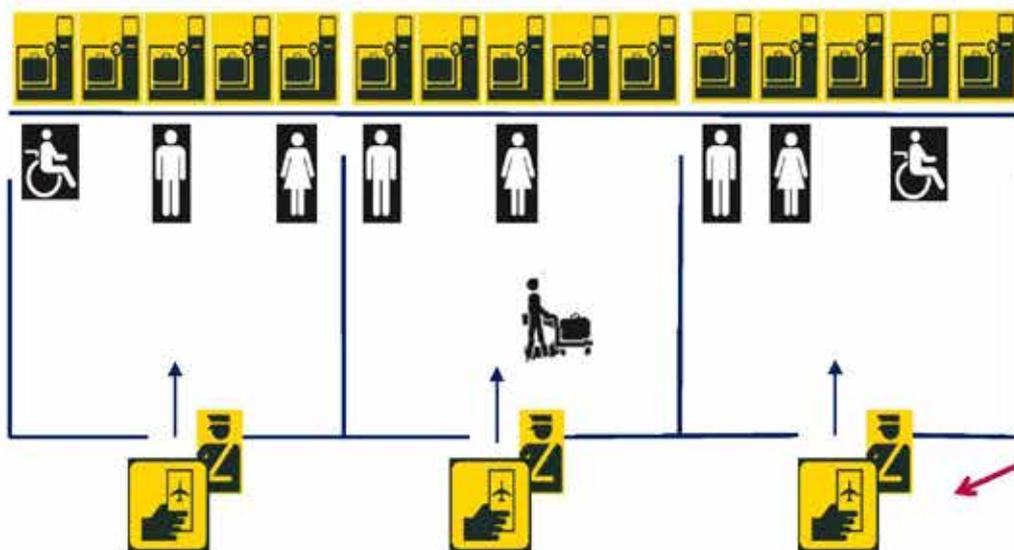
*Sencillo, rápido y cómodo para el pasajero*



Sistema full auto checking: PASO 1 Y PASO 2 juntos

# Experiencia del pasajero: Self bag drop

DISTRIBUCIÓN EN CUMPLIMIENTO DE NORMATIVA:



Puntos de control de acceso por agente handling

# Experiencia del pasajero: APP AENA AEROPUERTOS



App Oficial Aena Aeropuertos

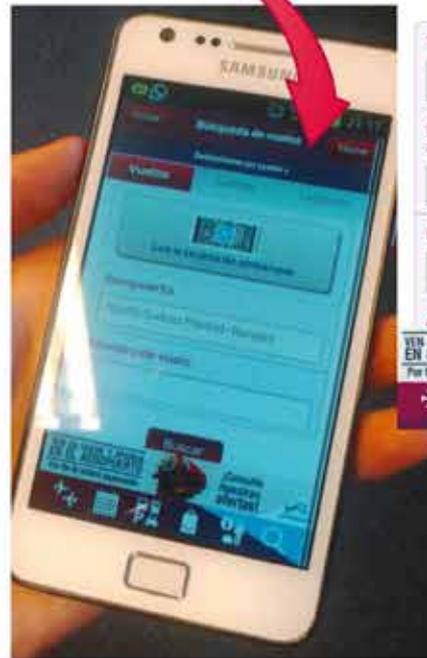
## APP Aena Aeropuertos

La aplicación oficial de Aena Aeropuertos ya está disponible para dispositivos Android e iOS.

- Te permite planificar tu viaje. Con el horario de vuelos en tiempo real, la ubicación de recepción, la zona de embarque y producción, el número de vuelo y el precio de los billetes de avión.
- Organiza tu paso por el aeropuerto. Desde el control de seguridad, la zona de embarque o la zona de recogida de equipajes. Encuentra los servicios que necesitas en la terminal de cada aeropuerto.
- Disfruta de toda la oferta comercial. Descubre nuestros bares y restaurantes, reserva cómodamente una sala de parking o contrata el acceso al Sala VIP.

Descarga nuestra aplicación!

Disponible en el App Store | Disponible en Google play



Volver Reservar Parking Home

Seleccione un vuelo >

**P** Reserva tu plaza de parking



Terminal

Terminal T1

Fecha de entrada en el aparcamiento

Fecha de salida del aparcamiento

Acepto los Términos y Condiciones

¡Consulta nuestras ofertas!



AEROPUERTO Adolfo Suárez Madrid-Barajas >

Seleccione un vuelo >

Buscar en el aeropuerto | Mi viaje | Vuelos

Transporte y Parking | Reserva de Parking

PMR | Tiendas | Restaurantes

Salas VIP

Novedades & Ofertas

salas vip | Abiertas a todos, ofertas de confort.

Ejemplo servicios: lectura tarjeta embarque, reservas salas vip, parking, info vuelos,...

# Experiencia del pasajero: Accesibilidad universal

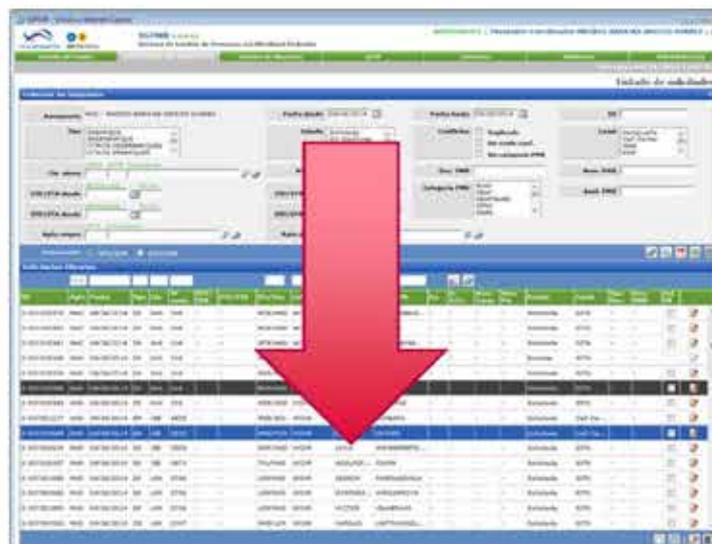
**Accesibilidad universal:**  
infraestructuras y servicios para todo tipo de capacidades



# Experiencia del pasajero: Servicio a personas con movilidad reducida (PMR)



Aena Aeropuertos desarrolló herramienta de gestión solicitudes servicio PMR: **SGPMR** ...



... que permite al usuario solicitar el servicio por diversos canales:  
su compañía aérea, web aena,  
call center aena...

## SGPMR permite gestionar el servicio de...

Más de 5,9 millones de asistencias realizadas

Más de 1 millón de asistencias realizadas en el año 2013

Valoración del servicio PMR: 4,79 sobre 5

43 aeropuertos y 2 helipuertos

8 empresas de prestación de servicios

1.500 agentes de asistencia / 186 puntos de encuentro

Obtención de numerosos reconocimientos. En 2013 primer premio de United Nations Public Service Awards (UNPSA) categoría "Mejora de los servicios públicos" región Europa y Norte de América.

## Medición percepción calidad del pasajero

**La prestación de servicios requiere la medición de la calidad percibida por los usuarios de los mismos...**

**...Aena Aeropuertos ha puesto en servicio nuevas formas de medición**

# Medición percepción calidad del pasajero: Encuestas interactivas



Gracias por su atención

Gema Martín Egea  
gmegea@aena.es

