

# UF2704: Información, facturación y embarque en terminales aeroportuarias



**TEMA 1. Información a usuarios sobre vuelos y servicios aeroportuarios**

**TEMA 2. Atención en la facturación de vuelos a pasajeros**

**TEMA 3. Atención en los servicios de embarque usuarios**

**TEMA 4. Atención a pasajeros de trato diferenciado**

---

## **OBJETIVOS**

- Aplicar técnicas de comunicación para transmitir información operativa y rutinaria a pasajeros y usuarios de aeropuertos, según las características de los mismos y la información demandada
- Realizar actividades de facturación de pasajeros y sus equipajes aplicando las técnicas requeridas, utilizando los equipos y materiales necesarios y actuando bajo normas de seguridad
- Realizar actividades de embarque de pasajeros aplicando las técnicas requeridas, utilizando los equipos y medios necesarios y actuando bajo normas de seguridad
- Aplicar técnicas de atención a pasajeros de tratamiento especial en transporte aéreo utilizando los medios necesarios y actuando bajo normas de seguridad

# Información a usuarios sobre vuelos y servicios aeroportuarios

## 1. USUARIOS Y PASAJEROS AEROPORTUARIOS: TIPOLOGÍA, CARACTERÍSTICAS Y PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN

### 1.1 De clase preferente o tarjeta de fidelización

#### A. Clase preferente

Hay compañías aéreas que ofrecen un trato diferenciado entre pasajeros que vuelan a bordo de su avión, dichas diferencias vienen determinadas:

- **Usuarios y pasajeros aeroportuarios: Tipologías, características y protocolos de actuación**
- **Aspectos legislativos relacionados con la atención a usuarios aeroportuarios**
- **Información a usuarios aeroportuarios**

---

#### OBJETIVOS:

- Indicar los procedimientos de comunicación a pasajeros y usuarios establecidos por la compañía o la organización aeroportuaria, en el ámbito de su actuación
- Identificar los parámetros de calidad en el proceso de comunicación con pasajeros y usuarios, tales como la escucha activa, empatía, amabilidad, lenguaje comprensible, entre otros
- Describir las demandas habituales de información, por parte de los pasajeros y usuarios del aeropuerto, indicando los procedimientos de actuación en cada caso
- Describir las tipologías más frecuentes de pasajeros y usuarios, explicando las pautas de actuación en función de las tipologías descritas





- Detallar los procedimientos de actuación en las situaciones conflictivas más comunes aparecidas en la atención con los pasajeros y usuarios, indicando los procedimientos de actuación establecidos para cada caso
- Describir los factores de riesgos laborales más habituales en la transmisión de información y las medidas establecidas para prevenirlos
- En un supuesto práctico debidamente caracterizado de comunicación:
  - Identificar la tipología del pasajero.
  - Utilizar diferentes formas de saludos.
  - Aplicar diferentes técnicas de comunicación en los procesos de información al pasajero en función de las características identificadas (idioma, pasajeros con discapacidad y de trato diferenciado, entre otros) y según los requerimientos de los mismos y las situaciones concretas.
  - Identificar indicadores de satisfacción del pasajero o usuario, explicando los aspectos mejorables en futuras actuaciones.

- según hayan configurado la versión de su avión en dos zonas o más; clase preferente, por lo general situada en la parte delantera del avión y clase turista, separadas ambas por una cortina y situada inmediatamente después de la clase preferente, y
- según el tipo de billete que el pasajero haya adquirido para volar, que además de permitirle volar en departamentos diferentes, establece notables diferencias en las condiciones de sus billetes, en lo que concierne a la posibilidad de cancelarlo sin penalizaciones, cambio de hora y fecha de salida y/o vuelta, devoluciones, etc.

El pasajero de clase preferente, es aquel que ha comprado un billete de avión para viajar en clase preferente, y que lleva intrínseco una serie de servicios diferenciados a los pasajeros que viajen en clase turista.

Por lo general, suelen ser pasajeros, cuya motivación para el viaje es puramente de negocios, y que el billete ha sido adquirido por la empresa para la que trabaja o pasajeros cuyo status económico-social, les permite pagar este tipo de pasajes, bastante más caros que los de turista, independientemente de la motivación del viaje pudiendo ser de negocios o vacacional.

Para empezar, estos pasajeros tienen asignados mostradores de facturación únicamente para ellos y algunos pasajeros con tarjetas de fidelización de la compañía aérea de un alto nivel, por lo que las tareas y tiempos para obtener la tarjeta de embarque y registrar el equipaje que vaya a facturar, se reducen considerablemente.

En ocasiones, y dependiendo del tipo de aeropuertos, disponen de corredores especiales para pasar los controles de seguridad, facilitando y agilizando este proceso, en ocasiones tan tedioso para el resto de pasajeros y evitando de esta manera las largas colas que se forman en para pasar dichos controles.

Además, los pasajeros que viajan en clase preferente, tienen derecho a entrar en las salas VIP del aeropuerto de la compañía con la que vuelan y/o en su defecto en aquellas gestionadas por el ente aeroportuario, en nuestro caso AENA.

A la hora del embarque, estos pasajeros tienen el privilegio de embarcar a su antojo, ya sea al inicio cuando los pasajeros sean

llamados al embarque, durante o al final del mismo, aunque por su comodidad se les invita a que embarquen el avión al inicio del mismo.

Al encontrarse la mayoría de ellos en las salas VIP del aeropuerto, la persona encargada de gestionar la sala, les anuncia el inicio del embarque de sus vuelos, para que no tengan que estar pendientes de las pantallas informativas.

A continuación, vamos a diferenciar y detallar los **SERVICIOS** ofrecidos a los pasajeros que vuelan en clase preferente o business, primera clase y clase suite.

#### **a. La Clase business**

Los asientos son, en general, más grandes y más cómodos que los anteriores, por lo general, suele haber uno o dos asientos menos por fila y el espacio reservado para cada pasajero es mayor. Siempre tienen servicio de bar a bordo independientemente de la duración del vuelo, que será de desayuno, comida o cena, dependiendo de la hora a la que se opere el vuelo.



..... Ejemplo de asientos en clase business

Por ejemplo, a la hora de comer se les sirve un entrante, el plato principal y el postre que se sirven separadamente y en bandejas de mayores dimensiones que las de la clase económica y con posibilidad de escoger plato principal, de entre una selección previamente confeccionada en el menú de abordó.

#### **b. Primera clase**

En la parte delantera del avión (en algunos puede ir en la parte superior), permite disfrutar de una serie de servicios exclusivos. Los asientos son más cómodos que los de la clase preferente, pudiendo incluso convertirse en camas, con juego de sábanas para vuelos intercontinentales y con monitores de televisión independiente para cada asiento, conexiones a internet y todo tipo de facilidades de audio. En el avión se pueden elegir los aperitivos, se incluyen bebidas de todo tipo de entre una selecta bodega, específicamente seleccionada por la compañía aérea durante todo el vuelo y el servicio de restaurante es de lujo, con un selecto menú, elaborado por prestigiosos chefs, pudiendo incluso elegir la hora a la que se desea el servicio de comidas.

Además, volar en esta clase tiene servicios añadidos como la posibilidad de servicio al aeropuerto en limusina, aparcamiento gratuito en el aeropuerto, y salas VIP más prestigiosas y lujosas que las de clase business.



*Ejemplo de asientos en primera clase*

Desde hace un tiempo y con la creación de nuevos modelos de avión, como es el caso del AIRBUS 380 o de BOEING 787 DREAMLINER, se puede ofertar otra clase más a la que ya hemos hecho referencia, esta es la clase suite.

### **c. La Clase suite**

Incorpora una nueva forma y concepto de viajar, ofrecen en su interior, cabinas independientes, con toda clase de servicios, tal y como se puede observar en la fotografía anexa.



*Ejemplo de asientos en cabinas individuales en clase suite*

Por supuesto tienen todas las comodidades de las clases anteriores, en lo que respecta al servicio antes y después del vuelo, pero quizás lo más novedoso de volar en esta clase en este tipo de aviones, sea el que se pueda hacer uso de una sala de gimnasio, sauna y jacuzzi, duchas, y otro tipo de excentricidades que, en un pasado no muy lejano, resultaba muy difícil de imaginar.

Todos estos servicios de excelencia, tan solo son ofrecidos por contadas compañías aéreas, entre ellas la más selectas de Oriente como es el caso de Singapur Airlines o Thai Airlines, aunque cada vez son más las compañías aéreas que poco a poco van incorporando este tipo de aviones a su flota y empiezan a ofertar esta clase en sus rutas de largo recorrido, tal es el caso de Air France y Lufthansa.

Para poder ofrecer este tipo de cabinas las compañías aéreas más prestigiosas están haciendo acopio de los tipos de avión más novedosos del mercado. Tal es el caso del recién estrenado Airbus 380, con una capacidad máxima en turista de 840 pasajeros y una configuración estándar de 555 entre las diferentes clases ofrecidas y con un alcance para cubrir distancias superiores a los 15.000 km.

Otras diferencias notables son las que conciernen a la **FRANQUICIA DEL EQUIPAJE**, concepto que explicaremos detalladamente en el apartado dedicado al equipaje de vuelo, tal y como se puede apreciar la imagen a continuación.

A/Desde	Económica	Business	Cargo por Exceso de Equipaje		Cargo por Sobrepeso <sup>[1]</sup>
AMÉRICA Y SUDÁFRICA <sup>[2]</sup>	1 maleta de 23 Kg <sup>[2]</sup>	3 maletas de 23 Kg máxima cada una	2ª maleta 60 €	3ª maleta y sucesivas 150 €	60 € maleta de peso entre 24 y 32 Kg
ESPAÑA, EUROPA, ÁFRICA Y ORIENTE MEDIO:		2 maletas de 23 Kg máxima cada una <sup>[2]</sup>	60 €		

[1] No se aplicará cargo por Sobrepeso a los clientes Business o Iberia Plus Platino, Oro o Club Fiesta, cuando el peso total de su equipaje no supere el peso de su franquicia personal.  
 [2] Se permite 1 maleta adicional de equipaje facturado en Nigeria, Senegal, Guinea Ecuatorial (según temporada) y determinadas clases de tarifas. Consulte su billete.  
 [3] En Brasil se permiten 2 maletas de equipaje facturado de 32 kg en Económica y 3 maletas de 32 kg en Business.

Los clientes Iberia Plus (Platino, Oro y Plata) y Club Fiesta disponen de franquicia adicional.  
 Pago en mostrador de facturación con tarjeta de crédito.  
**Descuentos por exceso de equipaje comprando anticipadamente en iberia.com\***  
 \*Consulte polices incluidas.



... Franquicia de equipaje facturado permitido por IBERIA

## B. Tarjeta de fidelización

Entre los diferentes productos que ofrecen las compañías aéreas se encuentran los programas de fidelización. El objetivo de estos programas es premiar la fidelidad de los pasajeros ofreciendo una serie de ventajas y servicios a medida que realizan vuelos con la propia compañía creadora del programa o sus asociadas.

"Volar y acumular millas", ésa es la filosofía de todos los programas de fidelización que las compañías aéreas poseen para premiar a sus clientes más fieles, de forma que éstos puedan conseguir grandes beneficios como viajes gratis, descuentos, accesos a clases superiores, etc.

El funcionamiento de estas tarjetas es sencillo: cada vez que se vuela con una de estas compañías se obtienen millas. Cada vuelo tiene asignado un número de millas, según la distancia recorrida y la clase en la que se viaje. Pero también hay otras formas de puntuar como alojarse en alguno de los hoteles asociados o utilizar las empresas de alquiler de coches que la compañía aérea tenga concertadas en su programa.

Las solicitudes de inscripción son gratuitas y son proporcionadas en el aeropuerto, durante el vuelo o a través de internet. Una vez realizada la solicitud el pasajero recibirá una tarjeta, como la del ejemplo, que

le acreditará como miembro del programa. Los datos del pasajero frecuente (frequent flyer) pueden ser introducidos al realizar la reserva o durante la facturación. Hay que tener en cuenta que, por ejemplo, en un vuelo regular de Iberia pueden presentarse tanto tarjetas del propio programa de la compañía, Iberia Plus, como el de sus asociados (Oneworld); pero únicamente podrá registrarse una tarjeta por vuelo.



..... Tarjeta de fidelización Iberia Plus Clásica

Además de la acumulación de puntos, cada programa ofrece sus propios servicios y ventajas. Debemos recordar, además, que tanto los servicios ofrecidos por la compañía aérea titular del programa, como las compañías asociadas a dichos programas pueden irse incrementado y/o ampliando con el tiempo.

Así pues, cuanto más se vuele con la compañía aérea o asociadas de la que se es titular de la mayor será el nivel de tarjeta y mayores serán las ventajas y servicios que se pueden obtener.

El programa de fidelización de Iberia, por ejemplo, ofrece las siguientes alternativas además de la tarjeta clásica y más básica con la que se empieza:



.....  
Tarjetas de fidelización del programa IBERIA PLUS

Las diferentes ventajas son:

**a. Titular Iberia Plus Plata**

- Facturación preferente en los mostradores de Business Class (donde estén disponibles).
- Prioridad en listas de espera.
- Asiento preferente (cuando se ofrezca).

**b. Titular Iberia Plus Oro**

- Acceso a las salas VIP de las líneas aéreas de la alianza Oneworld, incluidas las de Business Class y Viajero Frecuente; sin importar la clase en la que el asociado esté volando ese día.
- Facturación preferente en los mostradores de Business Class (donde estén disponibles).
- Prioridad en listas de espera.
- Embarque preferente a conveniencia del asociado.
- Asiento preferente (cuando se ofrezca).

**c. Titular Iberia Plus Platino**

- Acceso a casi 550 salas VIP exclusivas en la red de Oneworld, incluyendo salas VIP de Primera Clase sin importar la clase en la que esté viajando ese día.
- Facturación preferente en los mostradores de facturación de Primera Clase (donde estén disponibles) o de Business Class, sin importar la clase en la que está volando ese día.
- Embarque preferente a conveniencia del asociado.
- Asiento preferente (cuando se ofrezca).
- Prioridad en lista de espera.

Los agentes de facturación deben asegurarse de que haya suficientes solicitudes de adhesión a los distintos programas de fidelización, según la compañía aérea o handling para la que trabajen, en los expositores de los mostradores de facturación.

Al facturar al pasajero, debemos preguntarle si es portador/a de alguna de las tarjetas de los distintos programas existentes, debiendo facilitar información a los pasajeros de las ventajas del programa y sobre la solicitud de adhesión y ofreciendo los servicios que le correspondan según su nivel.

Aquellos pasajeros que porten un billete por obtención de puntos ("Award Ticket"), también llamados FQTR (Frequent Traveller), son aquellos que obtienen un descuento del 100% en la tarifa de su billete. Estos pasajeros no suponen ningún ingreso a la compañía en el momento de efectuar este viaje, dado que han acumulado suficiente gasto anteriormente para que la compañía les recompense con este tipo de billetes.



No hay que olvidar que este tipo de pasajeros son de gran importancia comercial para las compañías aéreas

Por todo lo anteriormente expuesto, estos pasajeros deben ser tratados como pasajeros de pago y deben tener prioridad sobre el resto de pasajeros en caso de incidentes, tales como: cancelaciones, overbooking, listas de espera, etc.

## 1.2 Pasajeros de negocios

Por lo general este tipo de pasajeros, comparte similitudes con los pasajeros de clase preferente, normalmente viajan por motivos de trabajo o son del tipo de los denominados "habitantes universales" que incluye el número creciente de individuos que reside en una ciudad y trabaja en otra lejana o puede que hasta viaje a otro país para cumplir su semana laboral.

Es por ello que este tipo de pasajeros quieren tener una experiencia de vuelo más privada, con todo el lujo y confort que una línea aérea pueda proveer o que por el contrario prefieran el uso de la aviación ejecutiva o privada que les permite mayor flexibilidad en sus desplazamientos, de horarios, fechas y destinos, etc.

Un reciente estudio realizado por Amadeus IT Group (proveedor líder de soluciones tecnológicas para el sector global del turismo y los viajes), estos pasajeros son muy sensibles a los precios y requieren de flexibilidad en las disposiciones de sus vuelos, de ahí la creciente demanda en el uso de la aviación ejecutiva como medio de transporte para sus desplazamientos.

## 1.3 Pasajeros en viajes de turismo

Este tipo de pasajero utiliza el avión como medio de transporte para desplazarse a su lugar elegido de vacaciones, por lo que sus motivaciones y necesidades serán de diferente índole, dependiendo del tipo de viaje de turismo contratado, pero que por lo general utilizan la clase turista del avión intentando mantener un precio ajustado a sus necesidades.

Como hemos dicho dependiendo del viaje contratado el pasajero utilizará los siguientes tipos de vuelos para sus desplazamientos.

1. Podrán hacer uso de vuelos denominados **REGULARES**; que son aquellos comercializados directamente por la Compañía Aérea que lo opera, este es un vuelo en el que se fijan con determinada antelación, los precios, las fechas, los horarios y las rutas, y deben de estar publicados para que cualquier usuario los pueda consultar.

2. Las compañías aéreas de tráfico regular se pueden clasificar en función de su planteamiento estratégico, en dos grandes grupos:
  - Los **operadores de red**, que son las líneas aéreas que intentan optimizar sus centros de distribución de pasaje coordinando el programa de todos sus vuelos. Estos tratan de cubrir con su operación extensas áreas del mercado y desarrollan políticas comerciales tendentes a mejorar la calidad del servicio. Los operadores de red valoran las rutas no sólo por su rentabilidad intrínseca, sino también por su contribución a la red global.
  - Los operadores **“punto a punto”**, entre los que se incluyen las nuevas compañías de bajo coste (“Low Cost Carrier”, LCC), así como operadores de chárter que han comenzado a publicar sus programas para llegar a los clientes interesados tan sólo en la plaza de avión. En general, son compañías de menor dimensión que intentan afianzar su posición operando en determinadas rutas secundarias sin conexión entre sí.
3. En ambos casos el pasajero busca relación precio-calidad para el traslado en sus desplazamientos en avión, como es el caso de las compañías operadoras en red.
4. O, por el contrario, buscan el menor precio posible en el mercado para desplazarse a sus destinos elegidos como es el caso de las denominadas “Low Cost Carrier” o compañías de bajo coste.
5. Otros usuarios utilizan este tipo de vuelos “Low Cost” no solo por el precio, sino porque por lo general este tipo de compañías llegan a mayor número de destinos menos rentables para otro tipo de compañías aéreas, sin necesidad de hacer conexión en otros aeropuertos para llegar a su destino final, y que por lo general encarecen el precio del billete.
6. En ambos casos el pasajero por lo general contrata todos sus servicios vacacionales; hoteles, alquiler de coche, excursiones, etc., por separado
7. Otro tipo de vuelos que suelen tomar este tipo de pasajeros son los denominados vuelos **CHARTER**, que es aquel comercializado por un agente externo a la compañía aérea que lo opera (generalmente estos agentes externos son tour operadores, mayoristas de viajes o agencias de viajes minoristas).

Chárter significa fletamento, y eso es exactamente lo que es: el flete de un avión en su capacidad total. Así, un vuelo chárter no es más que el realizado por un avión de una línea, ya sea de una aerolínea o de una compañía especializada en tales vuelos, y que es alquilado por completo a uno o a varias empresas turísticas que se encargan de ponerlo a la venta junto con el resto de productos turísticos vacacionales (alojamiento, guías turísticos, traslados, excursiones en destino, etc.), para así constituir un paquete vacacional también denominado viaje combinado. Es por ello que este tipo de pasajero en viajes de turismo busca un todo incluido a un precio cerrado y que en ocasiones es muy asequible.

Características a ambos tipos de pasajeros, independiente del modelo de vuelo preferido son:

- Suelen viajar en la clase turista del avión que es la más numerosa y ocupa por lo general la parte trasera de la mayoría de los aviones. En un vuelo típico de larga o media duración (a partir de las 2 horas y media de vuelo), estos son los servicios con los que se puede encontrar un viajero de clase turista: prensa, distribución de auriculares, mantas y almohadas, toallas calientes, bebidas y frutos secos, comida caliente, postre, café o té.

- Normalmente se pueden pedir bebidas durante todo el vuelo, aunque las bebidas alcohólicas no son siempre gratuitas. Además, durante el vuelo suele haber venta de productos libres de impuestos.
- Todos estos servicios quedarán excluidos en los vuelos de corta o media distancia de menos de 2 horas y media de duración y de los denominados “Low Cost”, independientemente de la duración que tenga el vuelo, donde si se ofrecen servicios de bar y restaurante abordo, pero hay que abonarlos en su totalidad.
- Utilizan el avión como medio de transporte para sus fines vacacionales y por lo general son muy sensibles a los precios del mercado, haciendo uso de aquellos que más facilidades y servicios ofrecen afines a sus intereses.

### 1.3 Familias

Para poder dar un tratamiento específico a familias tanto en los procesos de facturación y embarque de vuelos, necesariamente tendrán que viajar con niños menores y/o bebés.

Teniendo en cuenta que **“un menor es un niño que no ha cumplido los 12 años de edad en la fecha de iniciación del viaje”**.



Entre los menores se distinguen dos categorías:

### **A. Bebes o Infants (INF)**

El bebé o Infant es el niño que, en la fecha de inicio del viaje no ha cumplido los dos años. Éste viaja sin ocupar asiento (NS), pagando el 10% de tarifa del adulto, y viaja acompañado en el regazo de una persona mayor de 18 años de edad. Si se quiere que el bebé ocupe su propio asiento (debe tener entre 6 y 23 meses), y deberá pagar la tarifa de niño.

Dependiendo de la compañía aérea y la tarifa abonada por el Infant, a este lo corresponderá una franquicia de equipaje entre 0 y 10 kilos.

Existe una limitación de bebés a bordo de un avión, impuesta por el equipamiento del avión:

- Mascaras de oxígeno
- Chalecos salvavidas

El número máximo de bebés a bordo es el equivalente al 10% de su capacidad total.

#### **a. Asignación de asientos a familias con Bebés**

A las familias con bebé se les asignará el asiento, de tal forma que siempre queden filas alternas libres de pasajeros con bebés. Con este procedimiento se consiguen mascarillas de oxígeno en los bloques de asientos alternativos para que, en caso de necesidad, puedan ser utilizadas por la tripulación.

Además, nos debemos asegurar a qué lado del avión habrá que sentar a los bebés, pues dependiendo del tipo de avión la dotación de máscaras de oxígeno es diferente. Por lo general deberán ir sentados en el lado derecho, pues es en éste donde el número de máscaras de oxígeno es de 4 en vez de 3, una por pasajero.

No está permitido que un adulto viaje con dos bebés, a menos que otro adulto se ocupe del otro bebé. En el caso de que el tutor, solicite a otro pasajero que se hiciese cargo de uno de los bebés, éstos no podrán sentarse en el mismo bloque de asientos, debido a la cantidad de máscaras de oxígeno.

No obstante, existe otra alternativa y es que:

- si un adulto desea viajar con un segundo bebé, es necesario que el segundo bebé tenga entre 6 y 23 meses y vaya sentado en una sillita para coche homologada, y se le cobrará la tarifa de niño.
- si el segundo bebé tiene menos de 6 meses, debe viajar acompañado de un adulto más o de un acompañante de la compañía aérea, servicio por el que tendrá que pagar un recargo.

Por lo general existe una dotación de cunas portátiles por tipo de avión, que pueden ser utilizadas por bebés menores de 8 meses. Éstas están diseñadas especialmente para que el bebé pueda dormir a bordo, especialmente útiles para los vuelos de largo recorrido. También, en ocasiones pueden suministrar un asiento para bebés a bordo que se engancha a las posiciones de la cuna portátil. Las cunas portátiles y los asientos de bebés deben de estar homologadas y no se pueden usar cuando estén encendidas las señales de cinturones de asientos.