



**MEMORANDUM
ESCALA: ACE**

M-ACE-DEPT-PAX149

FECHA 10/04/2023

**Instrucción Aena a los agentes
de Handling
Organización Colas Facturación**

REV: 1

Página 1 de 2

OBJETO

Difusión Instrucción Aena. Organización Colas de espera de facturación

ALCANCE

Agentes de Ejecución del departamento de Pasaje

RESPONSABILIDAD

Cumplimiento 100%

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Texto Adjunto

CONTROL DE CAMBIOS

Nil

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Agentes de Ejecución del Departamento de Pasaje

AVIAPARTNER (a c e)



**MEMORANDUM
ESCALA: ACE**

M-ACE-DEPT-PAX149

FECHA 10/04/2023

**Instrucción Aena a los agentes
de Handling
Organización Colas Facturación**

REV: 1

Página 2 de 2

Tras detectar procedimientos inadecuados, recordamos que:

Acorde a las instrucciones recibidas por parte de Aena, **el agente de handling debe organizar las colas de espera de los pasajeros en facturación**, evitando las colas únicas de espera.

Por lo expuesto, los agentes asignados a las facturaciones deben, antes o durante las facturaciones, ordenar a los pasajeros, acorde a los criterios de Aena y compañías asistidas.

Los agentes responsables de organizar las colas de espera serán aquellos que carezcan de pasajeros en su mostrador.

Debe filtrarse a los clientes acorde a los criterios de la compañía, ocupando todos aquellos mostradores en uso que se encuentren vacíos y evitando la fila única de espera.

Los "criterios de filtro" serán la llamada de BAG DROP, en el caso de compañías con logos específicos.

Para las compañías con mostradores "PRIORITY", "BUSINESS" o "Speedy Boarding", se deberán seguir reservando esos mostradores como hasta la fecha.

AVIAPARTNER (a c e)