

## ¿Sabías que...

### - ¿Qué es el handling?

“Handling” es una palabra inglesa que significa “manejo”.

El sector de la aviación la ha incorporado a su vocabulario para definir la asistencia que se realiza en los aeropuertos a:

- o pasajeros
- o equipaje, carga y correo
- o tripulaciones
- o aviones
- o vuelos



### - Handling de pasajeros.

Comprende la atención a los clientes desde el mismo momento en que llegan al aeropuerto hasta que entran en el avión, donde la tripulación del vuelo está a su disposición. Es decir:

- o *Facturación*
- o *Determinación y cobro de exceso de equipajes*
- o *Salas VIP*
- o *Embarque*
- o *Tránsitos*
- o *Lost & found (objetos perdidos)*
- o *Gestión de incidencias*



### - Handling de equipajes y carga



Tratamiento del equipaje de los pasajeros, así como de la carga que lleva el avión.

- o *Carreteo* (traslado de la carga desde la terminal al avión y viceversa)
- o *Carga y descarga en el avión.*

- Entrega en las cintas (equipaje) y en la terminal de carga (mercancías y correo).

## - Handling de rampa

Se llama también así a la asistencia que se realiza al avión. Este tipo de handling incluye:



- *Coordinación*

Se trata de la supervisión, registro y coordinación de todas las operaciones de atención al avión, tanto a pie de pista como en contacto con la tripulación. Por ejemplo, la limpieza no puede entrar hasta que no sale el pasaje y este no podría entrar hasta que esté el combustible cargado...etc.

- *Elaboración de la hoja de carga y centrado*

Aquí se especifica qué es lo que lleva el avión dentro; su peso, incluido el lastre y repuestos de la aeronave, y cómo se coloca ese peso total dentro del aparato. Todo esto es fundamental para determinar correctamente el centro de gravedad del avión, vital para garantizar la seguridad del vuelo. A modo de ejemplo, en el aeropuerto de Madrid-Barajas se emiten diariamente cerca de 400 hojas de carga y centrado al día.



- *Mensajes operativos*

Elaboración y envío de información con los datos del vuelo (hora de llegada, carga, número de pasajeros...) a la escala de destino y a la base de operaciones de la compañía asistida.



- *Escaleras*

En el embarque y desembarque del avión es necesaria siempre, por medidas de seguridad, la presencia de escaleras, aunque los pasajeros entren y salgan del avión por *finger* (pasarela).



- *Grupo neumático y aire acondicionado*

Conexión de máquinas auxiliares que, entre otros, dotan de aire acondicionado al avión cuando este tiene los motores apagados, mientras los pasajeros van accediendo a la aeronave.

- *Traslado de pasajeros*

Si el avión está aparcado lejos de la terminal, los pasajeros son trasladados al avión, y viceversa, en jardineras (autobuses).



- *Traslado de tripulaciones*

Las tripulaciones no acceden al avión de la misma forma que los pasajeros, sino que son llevados a pie de avión por pequeñas furgonetas.

- *Push-back*

Los aviones no tienen marcha atrás; así, cuando reculan para salir del parking, lo hacen gracias a unas máquinas que lo “empujan hacia atrás” hasta colocarlos en la posición correcta para que inicien la rodadura (camino hacia la pista de despegue).



- *Deshielo*

El hielo es un componente que hay que tener muy en cuenta, ya que puede dañar zonas importantes del avión, por ejemplo, los motores. El equipo de deshielo se encarga de eliminar el hielo antes del despegue. Se trata de un camión que lleva incorporado un depósito con 5.000 litros de agua y glicol (un líquido transparente usado en soluciones anticongelantes) y una caldera de calefacción, la cual hace que la mezcla se caliente a la temperatura deseada, unos 85 grados. Posteriormente, el operario abre la válvula de escape, que permite la salida del líquido a la presión necesaria. Una vez en vuelo, el avión dispone de equipos que evitan que se forme el hielo.

- **El handling en Iberia**

- Iberia es el primer operador de handling de España.
- Está presente en la mayoría de los aeropuertos españoles (41), lo que la convierte en la única compañía en España capaz de ofrecer un servicio global.
- Ofrece todas las modalidades de handling: rampa, pasaje y carga.
- Cuenta con una plantilla media de más de 10.800 empleados.
- Y con el mayor parque móvil de España, con más de 11.000 vehículos para asistencias y desplazamientos.



- o Está acreditada por [AENOR](#) con las certificaciones de calidad y gestión medioambiental (ISO 9001: 2000 e ISO 14001: 2004).
- o Ofrece servicios a alrededor de 220 compañías.



- Cifras 2008



Aviones asistidos	418.209
Pasajeros atendidos	79,9 millones
Aeropuertos	41
Compañías clientes	223
Plantilla	8.530
Equipos	8.454

- Equipos de handling

