



## EXPERIENCIAS

# En busca de la excelencia

**Ignacio Mula**

Manager Accreditation

[IATA](#)

Desde que se fundó IATA (por sus iniciales de su denominación en inglés, *International Air Transport Association*) en abril de 1945 en la Habana, Cuba, siempre ha estado en nuestro ADN el afán por conseguir los estándares más elevados de calidad, como piedra angular del crecimiento sostenible del sector aéreo.

Actualmente, aerolíneas, agencias de viajes y carga están trabajando en importantes programas de cambio, reorganizando su negocio e incorporando nuevas tecnologías (por ejemplo, realidad virtual, inteligencia artificial, *piece level tracking*, etc.) con el objetivo de conseguir una mejora en la experiencia de servicio por parte del cliente. En este sentido, en IATA también ofrecemos excelencia y respondemos rápidamente a la evolución de las necesidades de nuestros clientes a través de una prestación a medida de nuestros servicios, y situando al cliente en el centro de la cadena de valor.

Por ello, y paralelamente al lanzamiento de nuestro nuevo portal de cliente, implantación del sistema de gestión de la calidad y rediseño de nuestros programas de participación, el equipo directivo de IATA tomó la decisión de ir un paso más allá en la experiencia de cliente mediante la puesta en marcha y certificación de las Cartas de Servicios, conforme a la Norma UNE 93200:2008.

Las Cartas de Servicios han supuesto un hito fundamental para IATA, ya que se hacen públicos los compromisos de calidad asumidos en la prestación de aquellos servicios relacionados con los programas de participación en nuestros sistemas de compensación de pagos, haciendo de IATA una organización todavía más transparente y enfocada hacia el cliente.

La certificación de las Cartas de Servicio, si bien no es un fin en sí mismo, pone en valor y reconoce el esfuerzo realizado por todos y cada uno los empleados, por cumplir y exceder las expectativas y compromisos que hemos adquirido con nuestros clientes.