



Se ha firmado un acuerdo con APROSER, que agrupa a las empresas del sector

Aena lanza un Plan de Excelencia en los filtros de seguridad para incrementar la calidad del servicio y mejorar la atención al pasajero

- El plan se centra en las necesidades de los usuarios, con el objetivo de aumentar su percepción de la calidad del servicio cumpliendo con todos los requisitos que exige la legislación
- Habrá premios a la excelencia a los vigilantes en base a criterios como la atención al cliente o la resolución eficaz de quejas y reclamaciones

8 de noviembre de 2012

Aena va a poner en marcha un Plan de Excelencia en los filtros de seguridad de los aeropuertos con el objetivo de incrementar la percepción de la calidad de dicho servicio en los pasajeros, sin dejar por ello de cumplir con todas las inspecciones y controles a los que obliga la legislación vigente.

Para que las medidas diseñadas cuenten con la mayor garantía de éxito, Aena Aeropuertos ha firmado un Acuerdo de Colaboración con la Asociación Profesional de Compañías Privadas de Servicios de Seguridad (APROSER), que reúne a las principales compañías del sector, incluyendo las siete que en estos momentos prestan servicios de seguridad en los aeropuertos de la red de Aena.

Mediante dicho acuerdo se pretende regular la colaboración entre las partes en todo lo referido al servicio de los filtros de seguridad y desarrollar de forma conjunta un programa para premiar al personal de las empresas de seguridad privada por su buen hacer, sus competencias y su profesionalidad en el desarrollo de sus funciones.

Esta información puede ser utilizada en parte o en su integridad sin necesidad de citar fuentes

Tel. 913 212 536 - 564 - 586 / 913 211 688 / 913 213 020 Fax 913 212 592

gabinetedeprensa@aena.es www.aena-aeropuertos.es

El plan prestará especial atención a la excelencia en el trato a los pasajeros en los filtros de seguridad por parte de los vigilantes, a los que se tratará de incentivar con un Premio a la Excelencia en reconocimiento a su trabajo. Estos premios valorarán aspectos como la atención al cliente, la resolución eficaz de quejas y reclamaciones, la capacidad de toma de decisiones en situaciones imprevistas o la colaboración con las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado, entre otros.

Además, el acuerdo suscrito con APROSER recoge otras medidas a desarrollar, como las siguientes:

- Promover el compromiso de todos los implicados en la seguridad de los aeropuertos para conseguir plantillas compuestas por profesionales mejor formados y capacitados en pos de la excelencia en el servicio a los pasajeros.
- Realizar jornadas de formación en colaboración entre Aena Aeropuertos y el sector de la seguridad privada.
- Afianzar las relaciones de colaboración entre Aena Aeropuertos y las empresas de seguridad que prestan sus servicios en los aeropuertos.