



I Jornada de la Excelencia en el Trato al Pasajero

Aena y Aproser se comprometen a incrementar la calidad del servicio de seguridad y mejorar la atención al pasajero en los aeropuertos

- La jornada ha contado con la participación de la secretaria general de transportes y el presidente de Aena, así como de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, organismos públicos y empresas de seguridad privada
- Aena y Aproser ratifican y amplían el acuerdo alcanzado en 2012 en materia de calidad de los servicios de seguridad en la red de aeropuertos
- Aena y las empresas del sector que prestan servicio en sus instalaciones trabajarán de forma conjunta para mejorar y dar a conocer la importancia de la excelencia en el trato al pasajero
- A comienzos de 2014 se fallarán los Premios a la Excelencia que, por segundo año consecutivo, reconocen el esfuerzo y trabajo de los vigilantes de seguridad en los Aeropuertos.

18 de diciembre de 2013

Aena y Aproser, la Asociación Profesional de Compañías Privadas de Servicios de Seguridad, han celebrado esta mañana en el Aeropuerto de Madrid-Barajas la I Jornada de la Excelencia que, bajo el lema 'Excelencia en el Trato al Pasajero', pretende concienciar sobre la importancia de ofrecer en todos los aeropuertos de la red un servicio de calidad al pasajero en materia de seguridad.

A la Jornada, que ha contado con la participación de la secretaria general de transportes, Carmen Libroero; el presidente de Aena, José Manuel Vargas; y el director general de Aena Aeropuertos, Javier Marín; han

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

asistido también representantes de diversos organismos públicos, como la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA), Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, compañías aéreas y empresas del sector.

Esta primera Jornada de Excelencia ha servido también para ratificar y ampliar el acuerdo de colaboración alcanzado en noviembre de 2012 entre Aena y los representantes del sector de la seguridad privada cuyo máximo objetivo se centra en trabajar de forma conjunta para incrementar la calidad de los servicios de seguridad en los aeropuertos de la red y mejorar la atención al pasajero.

En este sentido, Aena y Aproser se comprometen a regular y alentar la colaboración de todas las empresas de seguridad privada que prestan servicio en sus aeropuertos fomentando el mantenimiento de plantillas de profesionales formados y capacitados para el desarrollo de las funciones de seguridad, especialmente en los controles de seguridad de las instalaciones, y dando a conocer entre éstos empleados la importancia de la excelencia en el trato al pasajero.

Premios a la Excelencia

Con este propósito, Aena y Aproser han desarrollado de forma conjunta un programa para premiar a los profesionales de las empresas de seguridad privada por su buen hacer, sus competencias y su profesionalidad en el desarrollo de su trabajo. Un programa que se ha plasmado en los 'Premios a la Excelencia' que el pasado año, en su primera edición, recibieron diez vigilantes de seguridad de diferentes aeropuertos en reconocimiento a su labor y destacado desempeño en 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.

La segunda edición de este 'Premio a la Excelencia' que pretende motivar e incentivar a los vigilantes de seguridad en los aeropuertos de la red de Aena, se fallará a comienzos de 2014 reconociendo el trabajo de estos profesionales a lo largo del último año y su esfuerzo en lograr la excelencia en el trato al pasajero.

En este sentido el presidente de Aena, José Manuel Vargas, destacó en la inauguración de esta I Jornada de Excelencia la importancia de ofrecer un trato de calidad a un pasajero, cada día más exigente, que no sólo valora las mejoras aeroportuarias en innovación y señaló que “pequeños detalles en el trato al pasajero pueden significar una gran diferencia en la percepción de la seguridad que los pasajeros se llevan del paso por nuestros aeropuertos y en este aspecto juegan un papel de vital importancia los vigilantes de seguridad”.

Mejoras y mayor comodidad en los controles de seguridad

El Plan de Excelencia de Aena en materia de seguridad aeroportuaria, en el que están enmarcadas tanto esta I Jornada de la Excelencia en el Trato al Pasajero como los Premios a la Excelencia en esta materia, trabaja además de forma continuada en identificar otros aspectos susceptibles de ser mejorados para incrementar la calidad de los servicios de seguridad en los aeropuertos.

Un proyecto global de mejoras que implica, a grandes rasgos, importantes cambios a fin de incrementar la comodidad del pasajero y mejorar la agilidad, facilitación y eficiencia de los procesos de seguridad, y para cuya identificación se realiza un elevado número de encuestas y se tiene muy en cuenta la opinión de pasajeros y usuarios.

Entre estos cambios, cabe señalar la redefinición y remodelación de filtros de seguridad, y la incorporación de dispositivos que pretenden hacer más cómodo el paso de los pasajeros por los controles de seguridad, como la implantación de mesas de rodillos de mayor longitud para depositar el equipaje de mano, la facilitación de información del tiempo de paso en grandes aeropuertos, la apertura de pasos diferenciados y preferenciales para personas con movilidad reducida y familias con bebés o la habilitación de accesos automáticos a los controles de seguridad.