



MINISTERIO
DE FOMENTO



Plan de Excelencia en Seguridad Aeroportuaria

Aena entrega el Premio a la Excelencia en el Trato al Pasajero a una vigilante de seguridad del Aeropuerto de Bilbao

- Por segundo año consecutivo estos galardones reconocen el esfuerzo y trabajo de los vigilantes en los controles de seguridad de los aeropuertos de la red
- Los premios se enmarcan dentro del acuerdo alcanzado en 2012 entre Aena y Aproser en materia de calidad de los servicios de seguridad cuya máxima premisa se centra en lograr la excelencia en el trato al pasajero
- Premian a los profesionales de las empresas de seguridad privada por su buen hacer, sus competencias y su profesionalidad en el desarrollo de su trabajo

11 de febrero de 2014

Aena ha hecho entrega, en el transcurso de un acto celebrado durante la mañana de hoy en el Aeropuerto de Barcelona-El Prat, de los 'Premios a la Excelencia en el Trato al Pasajero 2013' que, en esta segunda edición, han recaído en diez vigilantes de seguridad de diez aeropuertos de la red. Entre ellos, Begoña González, vigilante del Aeropuerto de Bilbao.

En concreto los premios, que han sido entregados por el director de red de Aena, Fernando Echegaray, quieren premiar la labor llevada a cabo durante el pasado año por los vigilantes de seguridad en las instalaciones donde prestan servicio, destacando su compromiso con la calidad y reconociendo su esfuerzo por ofrecer al pasajero un trato excelente.

Estos Premios a la Excelencia en el Trato al Pasajero se enmarcan dentro del Plan de Excelencia de Aena en materia de seguridad aeroportuaria, así como en el acuerdo de colaboración alcanzado entre Aena y Aproser (Asociación Profesional de Compañías Privadas de Servicios de Seguridad), en 2012 y ratificado en diciembre de 2013, 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.

Un compromiso que pretende regular y alentar la colaboración de todas las empresas de seguridad privada que prestan servicio en los aeropuertos de Aena fomentando el mantenimiento de plantillas de profesionales formados y capacitados para el desarrollo de las funciones de seguridad, especialmente en los controles de seguridad, y dando a conocer entre sus empleados la importancia de la excelencia en el trato al pasajero.

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 el pasado año se plasmó en los 'Premios a la Excelencia' y que este año, en su segunda edición, reconocen 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.

Así, en esta edición, los premios, que pretende motivar a los vigilantes de seguridad de todos los aeropuertos de la red de Aena e incentivarlos por su esfuerzo en lograr la excelencia en el trato al pasajero, se articulan en torno a tres categorías recayendo en los siguientes profesionales:

- Categoría de Aeropuertos de más de cinco millones de pasajeros:
 - Madrid-Barajas: M^a Ángeles Fernández Fernández (SECURITAS)
 - Barcelona-El Prat: Carmen de Soto Fernández ((PROSEGUR)
 - Palma de Mallorca: Dolores González Vallespir (TRABLISA)
 - Gran Canaria: Rosa Vidalín Medina Molina (VINSA)

- Categoría de Aeropuertos de 500.000 a cinco millones de pasajeros:
 - Bilbao: M^a Begoña González Torres (SEGUR IBERICA)
 - Asturias: Julián del Río García (VINSA)
 - Murcia-San Javier: Jorge Guitart Zapico (SEGURISA)
 - La Palma: Rafael Luis Royo de Paz (EULEN)
 - Jerez de la Frontera: Francisco Pizarro Ramírez (SECURITAS)
- Categoría de Aeropuertos de menos de 500.000 pasajeros:
 - Pamplona: Tomasa Larrea Iriarte (EULEN)

Plan de Excelencia de Aena en seguridad aeroportuaria

El Plan de Excelencia de Aena en materia de seguridad aeroportuaria, en el que están enmarcados los Premios a la Excelencia, 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.