



MINISTERIO
DE FOMENTO



Aeropuerto de Gran Canaria
aena aeropuertos

En un acto celebrado en el Aeropuerto de Barcelona-El Prat

Aena entrega uno de los ‘Premios a la Excelencia en el Trato al Pasajero 2013’ a una vigilante del Aeropuerto de Gran Canaria

- La trabajadora de la empresa de seguridad VINSA recibió hoy una placa en reconocimiento a su profesionalidad
- Entre los méritos del galardonado destacan el buen trato al pasajero y la toma de decisiones en situaciones imprevistas

11 de febrero de 2014

Aena ha otorgado, en el transcurso de un acto celebrado en la mañana de hoy en el Aeropuerto de Barcelona-El Prat, el ‘Premio a la Excelencia en el Trato al Pasajero 2013’ a Rosa Vidalín Medina Molina, trabajadora de la empresa VINSA, en reconocimiento a su profesionalidad en el desempeño de sus funciones en el Aeropuerto de Gran Canaria.

En concreto, los premios, que han sido entregados por el director de red de Aena, Fernando Echegaray, quieren 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.

Estas distinciones 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

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

Tel. 928 579 314 / 678 454 429

conjunta para incrementar la calidad de los servicios de seguridad en los aeropuertos de la red y mejorar la atención al pasajero.

La vigilante del Aeropuerto de Gran Canaria recibió uno de los galardones en la categoría de aeropuertos de más de cinco millones de pasajeros. En total, han sido 10 los vigilantes premiados en toda la red de Aena, distribuidos en 3 categorías; la anteriormente mencionada, otra correspondiente a aeropuertos con más de 500.000 de pasajeros, entre los que se encuentra un vigilante de EULEN en el Aeropuerto de La Palma, y el grupo de aeropuertos con menos de medio millón.

Para la asignación de este premio se han valorado aspectos como el buen trato al usuario, la resolución eficaz de quejas y reclamaciones, la capacidad de toma de decisiones en situaciones imprevistas, y la colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

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.