



Dentro del acuerdo con Aproser sobre la calidad de los servicios de seguridad

## **Aena reconoce a una vigilante del Aeropuerto de Madrid-Barajas con uno de sus Premios a la Excelencia en el Trato al Pasajero**

- **M<sup>a</sup> de los Ángeles Fernández, que trabaja en Barajas desde 2007, ha recibido varias menciones honoríficas en reconocimiento a su desempeño**
- **Los galardones reconocen el buen hacer, las competencias y la profesionalidad de los vigilantes de las empresas de seguridad privada en su trabajo en los controles de seguridad de los aeropuertos de la red**

11 de febrero de 2014

Aena ha entregado a una vigilante de seguridad del Aeropuerto de Madrid-Barajas uno de los 'Premios a la Excelencia en el Trato al Pasajero 2013', en la categoría de aeropuertos con más de 5 millones de pasajeros.

Los premios, que han sido entregados por el director de la red de Aena, Fernando Echegaray, en el trascurso de un acto celebrado en el Aeropuerto de Barcelona-El Prat y que en esta segunda edición han recaído en diez vigilantes de seguridad de diez aeropuertos de la red, son un reconocimiento a la labor llevada a cabo durante el pasado año por estos profesionales en las instalaciones donde prestan servicio, destacando su compromiso con la calidad y alentando su esfuerzo por ofrecer al pasajero un trato excelente.

María de los Ángeles Fernández, la vigilante del Aeropuerto de Madrid-Barajas condecorada, es empleada de la empresa Securitas y presta

servicio en el aeropuerto desde marzo de 2007. En todo este tiempo ha desempeñado sus funciones en los filtros de seguridad, tanto de T1, T2, T3 como de T4 y T4S, compaginando en la actualidad las tareas de control con las de formación. Fernández, jefe de equipo desde junio de 2008, es reconocida tanto por compañeros como por pasajeros por su trato exquisito y atento, además de ser una excelente profesional cuya labor ha merecido sendas menciones honoríficas tanto de la Policía Nacional como de la Guardia Civil.

Los 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 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', que en esta 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.

### **Mejoras de seguridad en el Aeropuerto de Madrid-Barajas**

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, en el caso del Aeropuerto de Madrid-Barajas, implica 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.