



Plan de Excelencia en Seguridad Aeroportuaria

Aena entrega los Premios a la Excelencia en el Trato al Pasajero a uno de los vigilantes de seguridad del Aeropuerto de Palma de Mallorca

- 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 una profesional, entre otros diez, del Aeropuerto de Palma de Mallorca, 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 los premiados está Dolores González Vallespir, empleada del Aeropuerto de Palma de Mallorca, que competía en la categoría de aeropuertos de más de cinco millones de pasajeros y que trabaja desde el año 2011 en las instalaciones aeroportuarias realizando labores de supervisión y coordinación de pasajeros en los accesos a los filtros de seguridad.

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

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. La primera de ellas, aeropuertos de más de cinco millones de pasajeros, entre los que se encuentra el Aeropuerto de Palma de Mallorca. En segundo lugar, aeropuertos de 500.000 a cinco millones de pasajeros y, por último, la categoría de aeropuertos de menos de 500.000 pasajeros.

Los otros nueve vigilantes galardonados realizan labores de seguridad en los Aeropuertos de Madrid-Barajas, Barcelona-El Prat, Gran Canaria, Bilbao, Asturias, Murcia-San Javier, La Palma, Jerez de la Frontera y Pamplona.

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.

Mejoras en el Aeropuerto de Palma de Mallorca

Entre estos cambios, cabe señalar que en el Aeropuerto de Palma de Mallorca está prevista una remodelación en los controles de seguridad, que incorporará un mayor número de puestos de inspección de pasajeros en los filtros.

En este mismo punto, se alargarán las cintas transportadoras de bandejas antes y después de todas las máquinas de Rayos X. Esto beneficiará al pasajero en su paso por los filtros, porque le permitirá ir depositando sus pertenencias y equipaje de mano, mientras avanza hacia la zona de inspección.

Además, también se tiene prevista la instalación de máquinas de apertura automática a la zona de control de seguridad, lo que permitirá al pasajero acceder a dicha zona escaneando su tarjeta de embarque a través de estos equipos.

Estas remodelaciones tienen como objetivo hacer más cómodo el paso de los pasajeros por los controles de seguridad y agilizar su tránsito.

Nota de prensa