



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 un vigilante del Aeropuerto de La Palma

- El trabajador de la empresa de seguridad EULEN 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 Rafael Luis Royo de Paz, trabajador de la empresa EULEN, en reconocimiento a su profesionalidad en el desempeño de sus funciones en el Aeropuerto de La Palma.

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.

Rafael Luis Royo de Paz comenzó a trabajar en la antigua terminal en 1995 y continúa hasta hoy como vigilante de seguridad en el nuevo edificio terminal. Royo de Paz es ejemplo para sus compañeros y motivación para todo el equipo que forma la Sección de Seguridad.

Estas distinciones se enmarcan dentro del Plan de Excelencia de Aena en materia de seguridad aeroportuaria, así como en el acuerdo de

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

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.

Rafael Luis Royo de Paz recibió uno de los galardones en la categoría de aeropuertos de más de 500.000 pasajeros. En total, han sido 10 los vigilantes premiados en toda la red de Aena, distribuidos en 3 categorías, entre las que se encuentra una vigilante del Aeropuerto de Gran Canaria, otra correspondiente a aeropuertos con más de 500.000 de pasajeros, 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 se enmarcan estos Premios, 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.

En cuanto a los cambios en el Aeropuerto de La Palma por la inclusión de nuevos equipamientos en temas de seguridad (maquinas que detectan posibles explosivos líquidos), otras mejoras que se han realizado en el aeropuerto son la variación de los filtros de pasajeros, creando un camino único que se bifurca en dos en función del tráfico y la tipología del pasajero, de manera que se reducen los tiempos de espera y el tránsito por el filtro es más cómodo y ágil. Además, se han ubicado más mesas para que el pasajero recoja sus pertenencias y sillas para ponerse el calzado, así como amplias zonas de paso para aquellos viajeros que van directos a la puerta de embarque.