

## Una sisena part de les reclamacions a Aena són per serveis de seguretat

*Les inversions de l'operador aeroportuari en seguretat el 2016 van suposar el 24% del total*

Una sisena part de les reclamacions rebudes per Aena per la seva gestió aeroportuària es refereixen a serveis de seguretat, segons consta en l'informe anual de la companyia de 2016 que indica, a més, que les inversions efectuades l'any passat en l'àmbit de la seguretat han suposat el 24% del total de la inversió del gestor.

L'any passat Aena va registrar un total de 1.541 reclamacions referides a serveis de seguretat, la qual cosa suposa un 26,2% menys que les registrades el 2015 quan aquest tipus de queixes o reclamacions ascendien a un total de 2.087.

La major part de les reclamacions rebudes per Aena l'any passat es referien a contractes de transport (3.730), seguits de serveis de seguretat (1.541), aparcaments (1.468) i serveis complementaris (1.067).

La resta de les queixes van tenir una incidència menor: així, s'en van registrar 643 per *handling*, 570 per instal·lacions, 484 per sistemes d'informació, 411 per serveis comercials i de restauració, 344 per danys i robatoris, 38 per accessos i 188 més incloses en el capítol de varis.

La xarxa d'aeroports d'Aena, formada per 46 aeroports i dos heliports va rebre l'any passat un total de 6.111 reclamacions, la qual cosa suposa un 3,7% menys que la xifra registrada l'any anterior quan es van registrar 6.343 protestes.

### **24% d'inversió en seguretat**

Aena assegura en el seu informe anual en el capítol destinat a la seguretat aeroportuària que les inversions realitzades l'any passat en l'àmbit de la seguretat han suposat el 24% del total de les seves inversions.

L'informe indica que dins del sistema de gestió de riscos, Aena disposa de protocols de col·laboració amb les diferents Forces de Seguretat de l'Estat i Serveis Públics d'Emergència per respondre davant alertes i establir controls preventius.

A fi de prestar un servei de seguretat de "màxima qualitat", Aena exigeix a les empreses adjudicatàries dels serveis de seguretat disposar i aplicar un Sistema de Gestió de Qualitat, que serà auditat anualment per una empresa aliena i independent a fi de determinar la percepció que tenen els usuaris d'aquest servei -aquests requeriments s'inclouen en tots els plecs-.

Així mateix, a fi de millorar l'atenció al passatger, les empreses tenen un Pla de Gestió de Reclamacions per garantir, entre altres aspectes, la tramitació del 100% de les reclamacions rebudes relatives als serveis de seguretat i minimitzar el nombre de reclamacions presentades, realitzant una tasca d'informació i bon tracte al moment en què un passatger manifesti la seva disconformitat amb el tracte rebut.