MINISTERIO
DE FOMENTO

aena
Aeropuerto de
Murcia-San Javier

Nota de prensa

En los premios ASQ (Airport Service Quality) 2014

El Aeropuerto de Murcia-San Javier obtiene el premio como el mejor aeropuerto europeo en la categoría de menos de 2 millones de pasajeros

- **Concedido por Airport Council International (ACI)**

16 de febrero de 2015

El Aeropuerto de Murcia-San Javier ha sido premiado como el mejor Aeropuerto de Europa en la categoría de menos de dos millones de pasajeros, en los premios ASQ (Airport Service Quality) que concede el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI).

El premio ha sido concedido al Aeropuerto de Murcia-San Javier basándose en las encuestas ASQ realizadas trimestralmente a pasajeros con destinos variados y que vuelan con las diferentes compañías que operan en él, donde se valoran 34 aspectos, tales como el acceso, amabilidad de personal de check-in, seguridad, instalaciones aeroportuarias, calidad en las comidas, proveedores y mejor servicio.

El Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI) desarrolla un programa internacional de percepción de la calidad del servicio en los pasajeros (Airport Service Quality – ASQ) mediante unos cuestionarios. El objetivo de la metodología de ASQ es garantizar que las encuestas realizadas representen con precisión la experiencia de los pasajeros en cada aeropuerto, y proporcionar un fiel reflejo de la experiencia percibida en él.

El aeropuerto de Murcia-San Javier participa en el programa ASQ desde el año 2013.

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

Tel. 91 321 25 86 gabinetedeprensa@aena.es www.aena.es

Nota de prensa

El programa ASQ es el mayor a nivel mundial de comparación de indicadores de desempeño. Participan más de 270 aeropuertos de 50 países, incluyendo 60 de los 100 mayores aeropuertos del mundo, lo que supone la realización de más de 550.000 encuestas anuales en todo el mundo. Por todo ello, desde su creación en 2006, el programa ASQ se ha convertido en un referente mundial como estándar global para medir la satisfacción del pasajero.

Con los resultados anuales de todos los aeropuertos participantes en el programa ASQ, ACI entrega unos premios anuales que reconocen a los mejores aeropuertos del mundo. Estos premios representan el galardón más alto posible para los operadores aeroportuarios y son una oportunidad para celebrar el compromiso de los aeropuertos en mejorar continuamente la experiencia del pasajero.

Para poder optar a los premios anuales de la ASQ, un aeropuerto debe haber realizado las encuestas en estricta conformidad con el plan de muestreo marcado y desarrollado por ACI, que garantiza una muestra representativa de los vuelos, destinos y pasajeros atendidos por el aeropuerto. Además, ACI regularmente audita a los aeropuertos participantes para garantizar el cumplimiento y validar los resultados.

ACI

ACI es la única asociación profesional que reúne a operadores de aeropuertos de todo el mundo. Es una organización sin ánimo de lucro que representa a más de 1.800 aeropuertos en 180 países y territorios en todo el mundo. Está organizada en cinco regiones geográficas: África, Asia Pacífico, Europa, América Latina y el Caribe, América del Norte, cada una con su propia junta directiva formada por directores de aeropuertos.