



Del 21 al 23 de octubre en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas

Aena acoge el ASQ Forum Europe 2015, un encuentro en el que operadores aeroportuarios de todo el mundo analizan la calidad del servicio a los pasajeros

- **Acuden 180 participantes representando a más de 80 aeropuertos**
- **El programa ASQ es un referente mundial para medir la satisfacción del pasajero**
- **La calidad es uno de los principales motores de la actividad de Aena, que trabaja continuamente para mejorar la experiencia del pasajero**
- **El Foro está organizado por el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI)**

21 de octubre de 2015

Aena acoge el ASQ Forum Europe 2015, un encuentro en el que representantes de aeropuertos de todo el mundo debatirán sobre la calidad de los servicios que se prestan a los pasajeros. Las jornadas tienen lugar en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas del 21 al 23 de octubre, y participan 180 profesionales pertenecientes a más de 80 aeropuertos entre los que se encuentran Los Ángeles, San Francisco, Corea, China, Australia, Tailandia, Malasia, Abu Dhabi, Qatar, Arabia Saudita e Irán, así como una amplia representación de aeropuertos europeos.

La reunión, que tiene lugar en 3 regiones del mundo (América, Asia-Pacífico y Europa) con carácter anual y está organizada por el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI), ha elegido en esta edición Madrid

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

Tel. 913 212 536 - 564 - 586 / 913 211 688 / 913 213 020 gabinetede prensa@aena.es

www.aena.es

como sede. En este sentido es de señalar que la calidad es uno de los principales motores de la actividad de Aena, que trabaja para mejorar continuamente la experiencia de los pasajeros en los 46 aeropuertos y 2 helipuertos de la red.

El foro tiene como objetivo analizar, estudiar y debatir las experiencias de los aeropuertos que participan en el ámbito de la calidad del servicio.

Estas jornadas tienen como base el programa internacional de percepción de la calidad del servicio en los pasajeros (Airport Service Quality – ASQ) que desarrolla ACI. El programa ASQ es un referente mundial y se ha establecido como el estándar global para medir la satisfacción del pasajero.

El programa consiste en la realización de encuestas a los pasajeros, que responden a unos cuestionarios (ASQ Survey) en los que valoran 34 aspectos, tales como “amabilidad de personal de check-in” y “tiempo de espera en el control de seguridad”. El programa ASQ es líder a nivel mundial de comparación de indicadores de desempeño. Participan más de 300 aeropuertos, de alrededor 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.

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 el aeropuerto.

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. Cabe recordar que 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 la última edición de estos galardones.

Qué es ACI

ACI (Airports Council International) 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 1.850 aeropuertos en

173 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.

La calidad en Aena

Aena, como primer operador mundial en número de pasajeros (más de 195,9 millones en 2014 en su red de aeropuertos en España), tiene como uno de sus principales objetivos ofrecer una experiencia de calidad en todos los servicios que presta en sus instalaciones.

Disponer de la oportunidad de ser anfitrión de una reunión como el ASQ Forum Europe 2015 permite que Madrid se convierta por unos días en el punto de reunión de los mayores expertos mundiales en experiencia del pasajero, facilitando que la calidad ofrecida por Aena en sus aeropuertos se vea enriquecida con el intercambio de ideas y experiencias planteadas en este encuentro internacional.