



MINISTERIO
DE FOMENTO



Nota de prensa

El Aeropuerto de Murcia-San Javier obtiene por segundo año el premio como Mejor Aeropuerto Europeo en su categoría

- El galardón, que ya logró en 2014, recoge la opinión de los pasajeros sobre la calidad de los servicios del aeropuerto
- Concedido por el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI), que destaca “la profesionalidad y el compromiso” del personal
- El programa ASQ es un referente mundial que mide la satisfacción del pasajero
- La calidad es uno de los principales motores de la actividad de Aena

6 de marzo de 2017

El Aeropuerto de Murcia-San Javier ha obtenido por segunda vez el premio como el Mejor Aeropuerto Europeo en la categoría de menos de dos millones de pasajeros, en los galardones ASQ (Airport Service Quality) que concede el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI).

Este reconocimiento, correspondiente a la edición de los premios ASQ de 2016, se suma al que recibió en 2014, y le convierte en uno de los pocos aeropuertos que consigue dos veces un galardón de ACI. El Aeropuerto de Murcia-San Javier participa en el programa ASQ desde 2013.

El premio se basa en los resultados de las encuestas del programa internacional ASQ de percepción de la calidad del servicio en los pasajeros que desarrolla ACI. Las encuestas ASQ se realizan directamente a los pasajeros, que responden a unos cuestionarios en los que valoran 34 aspectos, como el acceso, las instalaciones, amabilidad del personal, seguridad, calidad en las comidas y tiempo de espera en el

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

control de seguridad. En el caso del Aeropuerto de Murcia-San Javier, los indicadores que han obtenido mayor puntuación han sido la facilidad para desplazarse por el aeropuerto, las distancias a pie en el terminal, la limpieza y la satisfacción general, entre otros.

La directora general del Airports Council Internacional (ACI) World, Angela Gittens, ha trasladado su felicitación a Aena y al Aeropuerto de Murcia-San Javier, y ha señalado que los resultados del programa ASQ 2016 en el aeropuerto “ponen de manifiesto vuestra profesionalidad, compromiso y éxito prestando un servicio de atención al cliente del más alto nivel”. Gittens ha añadido que el aeropuerto “es un orgullo para la industria aeroportuaria” y ha agradecido a todo el personal “este magnífico logro”.

El objetivo de la metodología ASQ es garantizar que las encuestas realizadas representen con precisión la experiencia de los pasajeros en cada aeropuerto. Para poder optar a los premios ASQ un aeropuerto debe haber realizado las evaluaciones en estricta conformidad con el plan de muestreo marcado y desarrollado por ACI, que garantiza que sean representativas de los vuelos, destinos y pasajeros atendidos por el aeropuerto. Además, ACI audita regularmente a los aeropuertos participantes para garantizar el cumplimiento y validar los resultados.

Referente mundial

El programa ASQ es un referente mundial como estándar global de la industria aeroportuaria para medir la satisfacción del pasajero, y es líder internacional de comparación de indicadores de desempeño. Está implementado en 320 aeropuertos, y cada año se entregan 600.000 encuestas en 41 idiomas a 84 países. La ceremonia de entrega de los premios se celebrará en octubre durante la XXVII Asamblea Anual de ACI, en Port Louis, capital de Isla Mauricio.

ACI es la única asociación profesional que reúne a operadores de aeropuertos de todo el mundo. Es una organización sin ánimo de lucro con 623 miembros que operan 1.940 aeropuertos en 176 países.

Aena, primer operador mundial en número de pasajeros, con más de 230 millones en 2016, tiene la calidad como uno de los principales motores de su actividad, y trabaja para mejorar continuamente la experiencia de los pasajeros en los 46 aeropuertos y 2 helipuertos de la red.