



Representa el más alto galardón para los operadores aeroportuarios del mundo

## **ACI distingue al Aeropuerto de Melilla como mejor aeropuerto europeo por la calidad de servicio al pasajero por segundo año consecutivo**

- **El Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI) destaca la valoración de los pasajeros sobre las prestaciones que ofrece la infraestructura melillense**
- **Las instalaciones reciben este reconocimiento en la categoría de aeropuertos de menos de 2 millones de pasajeros anuales**

9 de marzo de 2020

El Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI) ha otorgado al Aeropuerto de Melilla, por segundo año consecutivo, el premio a la calidad del servicio Airport Service Quality (ASQ), en la categoría de aeródromos con menos de 2 millones de pasajeros anuales de Europa, según ha anunciado hoy el organismo internacional. Los premios ASQ representan el más alto galardón para los operadores de aeropuertos de todo el mundo.

Con este reconocimiento, se valora la capacidad del Aeropuerto de Melilla de responder a las necesidades cambiantes de los pasajeros para ofrecer los niveles más altos de calidad del servicio.

Ésta es la segunda vez que el Aeropuerto de Melilla gana este premio, tras su adhesión en 2013 al programa ASQ (Airport Service Quality) de ACI, un sistema de medición de la calidad que permite testar el nivel de servicio que se ofrece y compararlo con el de los aeropuertos del resto del mundo de similar tamaño, con la exigencia añadida que ello representa.

El director de la infraestructura melillense, Iván Grande Merino, ha valorado el premio: “Repetimos un reconocimiento que ya conseguimos el año pasado y renovamos nuestro compromiso con la calidad del servicio prestado al pasajero con nuevas energías y paso firme”. También ha destacado “los esfuerzos que en los últimos años se han hecho para mejorar y modernizar las instalaciones con la idea de potenciar el compromiso de calidad con nuestros pasajeros, como la modernización de las salas de recogida de equipajes y de embarque, la creación de una sala de lactancia, la remodelación de la cafetería, la instalación de 70 puntos de recarga de dispositivos móviles, las mejoras en la señalización y el servicio PMR o el rediseño de filtro de seguridad”.

En esta edición de los premios, ACI ha reconocido también a los aeropuertos de la red de Aena de San Sebastián y El Hierro (en la categoría de aeródromos de menos de 2 millones de pasajeros), Menorca (en la categoría de aeródromos de entre 2 y 5 millones de viajeros) y Alicante-Elche (en la categoría de aeródromos entre 5 y 15 millones de pasajeros).

Los aeropuertos ganadores se reunirán en la ceremonia de entrega de premios de ASQ, que se llevará a cabo durante la segunda Cumbre Global de Experiencia del Cliente de ACI, que tendrá lugar en Cracovia (Polonia) en septiembre.

ACI, que aglutina a 668 miembros que operan 1.979 aeropuertos en 176 países, reconoce, con esta distinción, a los aeropuertos de todo el mundo que ofrecen la mejor experiencia al cliente según la opinión de sus propios pasajeros. En 2019, más de la mitad de los 8,8 billones de viajeros del mundo pasaron por un aeropuerto ASQ.

El programa ASQ es el servicio de referencia y evaluación de pasajeros líder en el mundo y mide la satisfacción de los pasajeros a través de diferentes indicadores clave de rendimiento.