



Junto a otros 32 aeropuertos de la red de Aena

El Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol recibe el reconocimiento ‘The Voice of the Customer’ por su compromiso de escucha al pasajero

- **El Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI) otorga esta distinción por el esfuerzo realizado para seguir haciendo durante la pandemia las encuestas sobre calidad del servicio**

10 de febrero de 2022

El Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI) ha reconocido el esfuerzo realizado por el Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol, que durante el año 2021 ha seguido recabando la opinión de los pasajeros mediante las encuestas del programa Airport Service Quality (ASQ), a pesar de las dificultades adicionales que ha supuesto la pandemia.

Además de la infraestructura malagueña, ‘The Voice of the Customer’ destaca la labor de escucha activa llevada a cabo en otros 32 aeropuertos de la red de Aena, con más de 100.000 pasajeros anuales adscritos al programa de encuestas ASQ: A Coruña, Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Alicante-Elche Miguel Hernández, Almería, Asturias, Bilbao, César Manrique-Lanzarote, El Hierro, Federico García Lorca Granada-Jaén, Fuerteventura, Girona-Costa Brava, Gran Canaria, Ibiza, Internacional Región de Murcia, Jerez, Josep Tarradellas Barcelona-El Prat, La Palma, Melilla, Menorca, Palma de Mallorca, Pamplona, Reus, San Sebastián, Santiago-Rosalía de Castro, Seve Ballesteros-Santander, Sevilla, Tenerife Norte-Ciudad de La Laguna, Tenerife Sur, Valencia, Valladolid, Vigo y Zaragoza.

Dar voz a los usuarios nunca ha sido tan importante como ahora. Por eso, ACI puso en marcha esta iniciativa en 2020, con el propósito de reconocer

a aquellos aeropuertos que han seguido dando prioridad a la opinión de los pasajeros y que han mantenido el compromiso de escucha de sus opiniones y sugerencias durante la pandemia de COVID-19.

Aena, ejemplo junto con Toronto y Munich

En esta línea, Aena fue invitada como ponente, junto con los aeropuertos de Toronto y Munich, al Foro Mundial de ASQ para exponer las medidas tomadas y los esfuerzos realizados para retomar la realización de encuestas adaptándose a la pandemia con el uso de tabletas y el protocolo de realización de encuestas sin contacto, entre otras cuestiones.

Las encuestas ASQ se realizan directamente a los pasajeros y responden a unos cuestionarios en los que se valoran, entre otras cuestiones, las instalaciones, el servicio al cliente, la seguridad o la conciencia ambiental.