



## Siete aeropuertos canarios reciben 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
- La distinción ha recaído en 33 aeropuertos de la red de Aena, entre ellos, César Manrique-Lanzarote, El Hierro, Fuerteventura, Gran Canaria, La Palma, Tenerife Norte-Ciudad de La Laguna y Tenerife Sur, los siete de las Islas que participan en el programa ASQ

10 de febrero de 2022

El Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI) ha reconocido el esfuerzo realizado por los 33 aeropuertos de la red de Aena con más de 100.000 pasajeros anuales adscritos al programa de encuestas Airport Service Quality (ASQ) que durante el año 2021 han seguido recabando la opinión de los pasajeros mediante las encuestas del programa, a pesar de las dificultades adicionales que ha supuesto la pandemia. Entre los aeropuertos en los que ha recaído la distinción 'The Voice of the Customer' figuran los siete de Canarias adscritos a este programa: César Manrique-Lanzarote, El Hierro, Fuerteventura, Gran Canaria, La Palma, Tenerife Norte-Ciudad de La Laguna y Tenerife Sur.

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.

Además de los siete aeropuertos canarios mencionados, 'The Voice of the Customer' destaca la labor de escucha activa llevada a cabo en los

aeropuertos de A Coruña, Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Alicante-Elche Miguel Hernández, Almería, Asturias, Bilbao, Federico García Lorca Granada-Jaén, Girona-Costa Brava, Ibiza, Internacional Región de Murcia, Jerez, Josep Tarradellas Barcelona-El Prat, Málaga-Costa del Sol, Melilla, Menorca, Palma de Mallorca, Pamplona, Reus, San Sebastián, Santiago-Rosalía de Castro, Seve Ballesteros-Santander, Sevilla, Valencia, Valladolid, Vigo y Zaragoza.

Aunque el Aeropuerto de La Gomera, por registrar un tráfico anual de pasajeros por debajo de los 100.000, no participa en el programa ASQ, la calidad del servicio que presta se mide en función de otros indicadores, que arrojan un resultado altamente positivo.

### **Aena, ejemplo junto con Toronto y Munich**

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.