



El Aeropuerto de El Hierro, reconocido por el Consejo Internacional de Aeropuertos como “Mejor Aeropuerto de Europa” de menos de 2 millones de pasajeros

- ACI también ha otorgado a la infraestructura herreña la mención “Airport with the Most dedicated Staff in Europe” por la dedicación y amabilidad de su personal
- Los aeropuertos de Palma de Mallorca, Alicante-Elche Miguel Hernández, Internacional Región de Murcia, Asturias, Reus y Pamplona reciben otros reconocimientos de ACI

6 de marzo de 2023

El Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI) ha otorgado al Aeropuerto de El Hierro el premio al “Mejor Aeropuerto de Europa” en la categoría de instalaciones con menos de dos millones de pasajeros, así como la mención “Airport with the Most Dedicated Staff in Europe”. También han recibido diversas distinciones por parte de ACI los aeropuertos de Palma de Mallorca, Alicante-Elche Miguel Hernández, Internacional Región de Murcia, Asturias, Reus, y Pamplona.

La infraestructura herreña, que ya había sido galardonada en 2019 y 2021 por ACI como mejor aeropuerto de Europa en su categoría por la calidad de su servicio, repite ahora por su gestión durante todo 2022. Además, obtiene el premio en una modalidad de nueva creación que, bajo el nombre de “Airport with the Most Dedicated Staff in Europe”, reconoce la dedicación, amabilidad y cortesía de su plantilla.

El director del Aeropuerto de El Hierro, Óscar González Betancort, ha explicado que este galardón “es el reflejo del esfuerzo y dedicación diaria de nuestro personal por prestar el mejor servicio posible a los pasajeros”. Un reconocimiento internacional que, según afirma, “nos impulsa a

continuar en esa línea de profesionalidad, basada en nuestro compromiso por ofrecer siempre la excelencia”.

En este sentido, ha recordado que el aeropuerto herreño también fue reconocido por el Consejo Internacional de Aeropuertos a las “Mejores Medidas de Higiene” en Europa, galardón obtenido por las medidas sanitarias implantadas por Aena en toda la red de aeropuertos durante la pandemia contra la Covid-19.

Programa ASQ

Estos galardones otorgados por ACI se enmarcan en el Programa de Calidad del Servicio Aeroportuario (ASQ por sus siglas en inglés), un plan global de evaluación comparativa en la industria aeroportuaria, que permite testar el servicio que ofrece cada aeropuerto y compararlo con las infraestructuras del resto del mundo de similar tamaño.

Los premios se basan en los resultados de las encuestas ASQ, que se realizan dentro de este programa para medir la percepción de los pasajeros sobre la calidad del servicio a través de cuestionarios en los que valoran su experiencia en los aeropuertos en relación a aspectos como el acceso, las instalaciones, la amabilidad del personal, la seguridad y el tiempo de espera en el control de seguridad. Todos los aeropuertos participantes utilizan exactamente la misma metodología.

El programa ASQ representa, por tanto, desde su creación en 2006, el más alto galardón para los operadores aeroportuarios, ya que, además de ser un referente mundial para medir la satisfacción de los usuarios, pone de manifiesto el esfuerzo de los propios aeropuertos por mejorar sus parámetros de calidad, tanto de las instalaciones como de los servicios que prestan a pasajeros y aerolíneas.

En cuanto al resto de aeropuertos de la red de Aena premiados por ACI, el de Palma de Mallorca ha sido distinguido como “Mejor Aeropuerto de Europa” de entre 25 y 40 millones de pasajeros, y el de Alicante-Elche Miguel Hernández, como el mejor del continente entre 15 y 25 millones de pasajeros. Los aeropuertos de Pamplona, Reus, Internacional Región de Murcia y Asturias también han sido galardonados en la categoría de “Mejor Aeropuerto de Europa” con menos de dos millones de pasajeros.

Además, en la categoría de “Easiest Airport Journey in Europe” han sido reconocidos los aeropuertos de Reus e Internacional Región de Murcia.

Este último, junto con el de Pamplona, también ha sido destacado como “Cleanest Airport in Europe” por la limpieza de sus instalaciones.

ACI: cerca de 2.000 aeropuertos adscritos

ACI se constituyó en 1991 para promover la colaboración entre los aeropuertos y otros socios del mundo de la aviación, como la que engloba a todas las aerolíneas, IATA (Asociación Internacional del Transporte Aéreo), o CANSO (Organización Internacional de Proveedores de Servicios de Navegación Aérea), con el objetivo de contribuir al desarrollo de un sistema de transporte aéreo seguro, eficiente y respetuoso con el medio ambiente.

En la actualidad, este consejo integra a 712 miembros, que operan 1.925 aeropuertos en 171 países.