

Reconocimiento de los pasajeros a la calidad del servicio

## Los aeropuertos Josep Tarradellas Barcelona-El Prat, Girona-Costa Brava y Reus, premiados por el Consejo Internacional de Aeropuertos

- Los tres aeropuertos obtienen el premio de mejor aeropuerto de Europa en su categoría
- El Aeropuerto Josep Tarradellas Barcelona-El Prat también recibe el galardón “Most Enjoyable Airport in Europe”
- El Aeropuerto de Girona-Costa Brava, reconocido como “Cleanest Airport in Europe”
- El Aeropuerto de Reus ha resultado ganador en la categoría de “Easiest Airport Journey in Europe” por segundo año consecutivo

11 de marzo de 2024

El Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI) ha reconocido a los aeropuertos Josep Tarradellas Barcelona-El Prat, Girona-Costa Brava y Reus en diferentes categorías dentro de su programa de calidad aeroportuaria (ASQ por sus siglas en inglés) con un total de 6 premios. Este programa pone en valor el compromiso con la mejora de la experiencia del pasajero en las instalaciones aeroportuarias con diferentes galardones.

ACI ha concedido el premio al Mejor Aeropuerto Europeo, que cuenta con diferentes categorías en función del tamaño y número de pasajeros, al Aeropuerto Josep Tarradellas Barcelona-El Prat en la categoría de más de 40 millones de pasajeros y a los aeropuertos de Girona-Costa Brava y Reus, revalidando el título que este último ganó también en la edición anterior, en la de menos de dos millones de pasajeros.

### **Reconocimiento a los servicios, limpieza y facilidad de acceso**

Asimismo, el Aeropuerto Josep Tarradellas Barcelona-El Prat ha resultado ganador en la categoría “Most Enjoyable Airport in Europe”, que reconoce su oferta de servicios (restaurantes, tiendas, ocio) y su esfuerzo por hacer el tiempo de espera agradable y cómodo.



Por su parte, el Aeropuerto de Girona-Costa Brava ha obtenido el premio “Cleanest Airport in Europe”, que reconoce las labores de limpieza llevadas a cabo en las instalaciones para garantizar la calidad en la experiencia del pasajero.

Además, el Aeropuerto de Reus ha recibido por segundo año consecutivo la distinción “Easiest Airport Journey in Europe”, un reconocimiento que pone en valor a los aeropuertos que hacen más agradable la estancia y cuyo paso por ellos resulta más fácil e intuitivo para los pasajeros.

### Otros aeropuertos premiados

En total, nueve infraestructuras de la red de Aena han sido premiadas por ACI como Mejor Aeropuerto Europeo en sus categorías. El Aeropuerto de Palma de Mallorca ha sido escogido como mejor aeropuerto entre 25 y 40 millones de pasajeros, el de Alicante-Elche Miguel Hernández en la modalidad de entre 15 y 25 millones de pasajeros, el de Menorca como el mejor aeropuerto entre 2 y 5 millones de pasajeros, y los aeropuertos de Almería, Internacional Región de Murcia y El Hierro en la de menos de dos millones de pasajeros.

El Aeropuerto de El Hierro ha resultado ganador también en la categoría “Most Enjoyable Airport in Europe”, y “Easiest Airport Journey in Europe”, compartiendo con Girona-Costa Brava y Reus la distinción. Además, un cuarto con el premio “Airport with the Most dedicated Staff in Europe”, que reconoce la dedicación, amabilidad y cortesía del personal que trabaja en la infraestructura aeroportuaria.

El presidente y consejero delegado de Aena, Maurici Lucena, ha agradecido la concesión de estos premios que “recogen los frutos del trabajo y del esfuerzo de todos los equipos de Aena y nos motivan a seguir volcados en ofrecer un servicio de la máxima calidad para los pasajeros”.

La entrega de premios tendrá lugar en el encuentro anual “ACI World Customer Experience Summit and Exhibition”, que en esta ocasión se celebrará en Atlanta (USA) del 23 al 26 de septiembre de 2024.

### Qué es el Programa ASQ

Estos reconocimientos se enmarcan en el Programa de Calidad del Servicio Aeroportuario (ASQ) y ponen de manifiesto el esfuerzo realizado por los aeropuertos para mejorar los parámetros de calidad, tanto en sus instalaciones como en los servicios que ofrecen a pasajeros y aerolíneas.



# Nota de prensa

El programa ASQ es un plan global de evaluación comparativa en la industria aeroportuaria que permite testar el servicio que se ofrece en cada aeropuerto y compararlo con las infraestructuras del resto del mundo de similar tamaño.

Estos 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 se valora 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.

## **ACI: más de 2.100 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 757 miembros, que operan 2.109 aeropuertos en 191 países.