

En la categoría de aeródromos de menos de dos millones de viajeros al año

ACI distingue al Aeropuerto de Almería como el mejor de Europa por la calidad de sus servicios al pasajero

- El Consejo Internacional de Aeropuertos destaca el esfuerzo realizado por ofrecer a los usuarios la mejor experiencia posible a su paso por las instalaciones
- Se trata de la segunda vez que este organismo reconoce al aeropuerto almeriense, después de que hiciera lo propio en la edición de 2018

11 de marzo de 2024

El Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI) ha reconocido al Aeropuerto de Almería como Mejor Aeropuerto Europeo en su categoría –menos de dos millones de pasajeros anuales- por la calidad de los servicios que ofrece a los usuarios. Se trata de la segunda vez que ACI distingue a las instalaciones almerienses, dentro de su programa de calidad aeroportuaria (ASQ, por sus siglas en inglés), después de que ya hiciera lo propio en la edición de 2018.

El director general de ACI World, Luis Felipe de Oliveira, ha felicitado al equipo del aeropuerto almeriense por “su dedicación” en la búsqueda de la excelencia para el cliente, algo que “lo convierte en punto de referencia para los aeropuertos de todo el mundo”. En este sentido, lo ha animado a continuar “poniendo el listón alto”.

La hoja de ruta seguida por el Aeropuerto de Almería en los últimos años en su camino hacia la excelencia ha sido un plan de calidad en continua evolución; un documento vivo al que se van incorporando nuevos objetivos, a medida que se cubren los establecidos inicialmente.

Entre las actuaciones acometidas, destacan la reforma del acceso a la terraza de la zona de embarque, la renovación de la oferta de restauración y del mobiliario del terminal, la ampliación del área de llegadas No Schengen, la habilitación de una zona de trabajo con mesas y cargadores para dispositivos electrónicos, la implantación de cargadores eléctricos en el parking, un contador de tiempos de paso en el control de seguridad o un punto solidario en el vestíbulo de salidas.

Nueve aeropuertos de Aena reconocidos

En total, ACI ha concedido el premio al Mejor Aeropuerto Europeo a nueve infraestructuras de la red de Aena. Este reconocimiento, que cuenta con diferentes



categorías en función del tamaño y número de pasajeros, ha recaído en el Aeropuerto Josep Tarradellas Barcelona-El Prat como el mejor aeropuerto de más de 40 millones de pasajeros; en el de Palma de Mallorca como el mejor aeropuerto entre 25 y 40 millones de pasajeros; en el de Alicante-Elche Miguel Hernández en la modalidad de entre 15 y 25 millones de pasajeros; en el de Menorca como el mejor aeropuerto entre 2 y 5 millones de pasajeros, y en los aeropuertos de Almería, Girona-Costa Brava, Reus, Internacional Región de Murcia y El Hierro, en la de menos de dos millones de pasajeros.

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.

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.