



El Aeropuerto de Palma de Mallorca reconocido como “Mejor Aeropuerto de Europa” en su categoría por el Consejo Internacional de Aeropuertos

- Se ha premiado a la infraestructura mallorquina en su categoría: entre 25 y 40 millones de pasajeros
- ACI ha reconocido a nueve aeropuertos de la red de Aena con un total de quince galardones

11 de marzo de 2024

El Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI) ha reconocido, dentro de su programa de calidad aeroportuaria (ASQ por sus siglas en inglés), al Aeropuerto de Palma de Mallorca como “Mejor Aeropuerto de Europa” en su categoría de entre 25 y 40 millones de pasajeros en 2023. Este programa pone en valor el compromiso con la mejora de la experiencia del pasajero en las instalaciones aeroportuarias con diferentes galardones.

El aeropuerto mallorquín ha sido reconocido por ACI por cuarto año consecutivo, ya que en anteriores ediciones fue premiado por disponer de las “Mejores Medidas de Higiene” en Europa contra la COVID-19, con el reconocimiento a “The Voice of the Customer” por su compromiso de escucha al pasajero y en el 2022 con el premio a “Mejor Aeropuerto de Europa”, el premio que recibe de nuevo este año.

El director del aeropuerto, Tomás Melgar, destaca que “este premio es el resultado del gran esfuerzo que realiza todo el personal que trabaja en el aeropuerto. Es muy gratificante recibirlo por segundo año consecutivo, especialmente en el periodo de remodelación del aeropuerto en el que estamos inmersos”.

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 ya mencionado Aeropuerto 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 Girona-Costa



Brava, Almería, Reus, Internacional Región de Murcia y El Hierro, en la de menos de dos millones de pasajeros.

Otras categorías de premios

En cuanto al resto de aeropuertos de la red de Aena premiados por ACI, los aeropuertos Josep Tarradellas Barcelona-El Prat y El Hierro han resultado ganadores en la categoría “Most Enjoyable Airport in Europe”, que reconoce la oferta de sus servicios y el esfuerzo por hacer el tiempo de espera agradable y cómodo; los aeropuertos de Reus y El Hierro han recibido la distinción “Easiest Airport Journey in Europe”, cuyo paso por ellos resulta más fácil e intuitivo para los pasajeros; el Aeropuerto de Girona-Costa Brava ha obtenido el premio “Cleanest Airport in Europe”, que reconoce las labores de limpieza en sus instalaciones, y el Aeropuerto de El Hierro que suma un cuarto galardón 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.

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 en 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



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE TRANSPORTES
Y MOVILIDAD SOSTENIBLE



aena

Aeropuerto de Palma de Mallorca
Aeroport de Palma de Mallorca

aeropuertos para ti
aeroports per a tu



Nota de prensa

respetuoso con el medio ambiente. En la actualidad, este consejo integra a 757 miembros, que operan 2.109 aeropuertos en 191 países.