



En la categoría de menos de dos millones de pasajeros

## El Aeropuerto de Zaragoza obtiene el premio ASQ al mejor aeropuerto europeo en su categoría

- El galardón es concedido por el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI) y premia la calidad del servicio
- Es la segunda vez que el aeródromo consigue este galardón, tras haberlo logrado en el año 2018

14 de marzo de 2025

El Aeropuerto de Zaragoza ha obtenido el premio como el Mejor Aeropuerto Europeo en la categoría de menos de dos millones de pasajeros, en los galardones ASQ (Airport Service Quality) que concede el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI). Es la segunda vez que el aeropuerto maño consigue este galardón tras haber sido premiado en el año 2018.

El premio se basa en los resultados de las encuestas del programa internacional ASQ de percepción de la calidad del servicio en los pasajeros que desarrolla ACI. Las encuestas ASQ se realizan directamente a los pasajeros, que responden a unos cuestionarios en los que valoran toda una gama de disciplinas, entre las que se encuentran: instalaciones, servicio al cliente (pasajeros y compañías aéreas), seguridad, conciencia ambiental, operaciones y relaciones externas e institucionales, entre otras.

Para Ricardo López, director del Aeropuerto de Zaragoza, “el premio ASQ a mejor aeropuerto de nuestra categoría refleja el compromiso de Aena y resto de empresas y aerolíneas que desarrollan su actividad en el Aeropuerto de Zaragoza por mejorar la experiencia de nuestros usuarios y clientes. Esto no sería posible sin el alto compromiso de todos los trabajadores que integran estas empresas. Haber ganado el premio en 2018 y volver a ganarlo este año es muestra del esfuerzo constante por mejorar progresivamente la calidad del servicio en el aeropuerto y nos anima a seguir trabajando cada día”.

En total, Aena ha sido premiada con 13 galardones para 9 de sus aeropuertos. Además del Aeropuerto de Zaragoza, los aeropuertos Palma de Mallorca, Alicante-Elche Miguel Hernández, El Hierro, Girona-Costa Brava, Pamplona, Reus y Sevilla obtienen el premio de mejor aeropuerto de Europa en su categoría; el Aeropuerto



Josep Tarradellas Barcelona-El Prat, es ganador en la categoría “Airport with the Most Dedicated Staff in Europe”; los aeropuertos de El Hierro y Pamplona reciben el galardón “Cleanest Airport in Europe” y los aeropuertos de El Hierro y Reus han resultado ganadores en la categoría de “Easiest Airport Journey in Europe”.

La entrega de premios tendrá lugar en el encuentro anual “ACI World Customer Experience Summit and Exhibition”, que en esta ocasión se celebrará en Guangzhou (China) del 8 al 11 de septiembre de 2025.

### 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 830 miembros, que operan 2.181 aeropuertos en 170 países.