

En la categoría entre 15 y 25 millones de pasajeros

El Aeropuerto de Gran Canaria es reconocido como “Mejor Aeropuerto Europeo” por el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI)

- La gala de entrega del galardón tendrá lugar en Estambul
- Un total de 10 aeropuertos españoles de Aena han sido galardonados

24 de febrero de 2026

El Aeropuerto de Gran Canaria es reconocido por el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI) como “Mejor Aeropuerto Europeo”, en la categoría de entre 15 y 25 millones de pasajeros, por su compromiso con la mejora de la experiencia al pasajero en sus instalaciones.

Esta distinción pone de relieve el esfuerzo del aeropuerto grancanario que recibe, por primera vez, la distinción de los premios *ASQ Customer Experience Awards*, enmarcados dentro del programa de calidad aeroportuaria más completo y fiable de la industria de la aviación. Este premio es especialmente relevante ya que son los pasajeros quienes lo determinan a través de sus valoraciones en las encuestas *ASQ (Airport Service Quality)* que se realizan en persona en todos los aeropuertos del mundo.

El aeropuerto dispone de un plan de mejora de la calidad percibida con el objetivo de que tanto pasajeros, usuarios, clientes, empleados, aerolíneas, empresas colaboradoras y empresas de asistencia en tierra vean y disfruten de una instalación moderna y acogedora.

El director del Aeropuerto de Gran Canaria, Julio Peñalver, ha señalado que “este premio refleja el compromiso, la profesionalidad y la vocación de servicio de todo el equipo humano que forma parte del aeropuerto: desde los colectivos que forman parte de Aena hasta el personal de las empresas colaboradoras que prestan sus servicios en el recinto aeroportuario. Todos trabajamos con un objetivo común: ofrecer una experiencia ágil, cómoda y de calidad desde el primer momento en que el pasajero pisa nuestras instalaciones”.

En total, Aena ha sido premiada en esta edición con 15 galardones para 10 de sus aeropuertos. Además de Gran Canaria, los aeropuertos Adolfo Suárez Madrid Barajas, Menorca, Girona-Costa Brava, Reus, El Hierro, Pamplona, Vigo y

Aeropuerto Internacional Región de Murcia obtienen el premio de ‘Mejor Aeropuerto Europeo’ en su categoría. Por su parte, el Aeropuerto Josep Tarradellas Barcelona-El Prat, obtiene tres premios como ‘Aeropuerto Europeo con el Personal más Amable’, ‘Aeropuerto Europeo más Agradable’ y ‘Aeropuerto Europeo con el Recorrido más Fácil’. En este último apartado, también resultó ganador el Aeropuerto de Reus. Por último, los aeropuertos de Girona-Costa Brava y Pamplona también han sido reconocidos con el galardón ‘Aeropuerto Europeo más Limpio’.

La entrega de premios tendrá lugar en el encuentro anual “ACI World Airport Experience Summit”, que se celebrará en Estambul (Turquía) del 31 de agosto al 4 de septiembre de 2026 y al que acudirán directivos y expertos en experiencia al cliente de todo el mundo.

Qué es el Programa ASQ de ACI

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. Los pasajeros son seleccionados al azar en las puertas de salida y llegada utilizando una metodología de muestreo diseñada científicamente, y las encuestas se recopilan durante todas las horas, días y meses de funcionamiento.

ACI: Más de 2.200 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 811 miembros, que operan en más de 2.200 aeropuertos en 160 países.