Nota de prensa

ACI premia al Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas como el “Mejor Aeropuerto Europeo con más de 40 Millones de Pasajeros”

- **El Consejo Internacional de Aeropuertos reconoce la mejor experiencia al cliente según la opinión de sus pasajeros**
- **En total, Aena ha sido premiada con 15 galardones para 10 de sus aeropuertos**

24 de febrero de 2026

El Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI) ha otorgado al Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas el premio al “Mejor Aeropuerto Europeo con más de 40 Millones de Pasajeros”, según ha anunciado hoy el organismo internacional. Los premios, que este año estrenan denominación como ‘ASQ Customer Experience Awards’, representan el más alto galardón para los operadores aeroportuarios en todo el mundo.

La infraestructura madrileña consigue por primera vez esta distinción, poniendo en valor el trabajo desarrollado durante 2025 orientado hacia la mejora de la experiencia del pasajero en las instalaciones aeroportuarias.

Estos premios son especialmente relevantes, ya que provienen de las valoraciones que realizan los pasajeros en las encuestas ASQ (Programa de Calidad del Servicio Aeroportuario, ‘Airport Service Quality’) recabadas por ACI.

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 con aspectos como el acceso, las instalaciones, la amabilidad del personal, la seguridad y el tiempo de espera en el control de seguridad.

El director de AS Madrid-Barajas, Mario Otero, destaca que el premio “llega como resultado de haber mantenido unos estándares muy elevados de calidad en un

Esta información puede ser utilizada en parte o en su integridad sin necesidad de citar fuentes

T. 91 393 83 80 / 91 393 66 28 · prensa@aena.es · aena.es

Nota de prensa

contexto cada vez más competitivo y exigente". "Las encuestas ASQ constituyen una herramienta fundamental para escuchar activamente a nuestros pasajeros, entender qué valoran y cuáles son sus expectativas, lo que nos permite adaptarnos con mayor precisión a los distintos perfiles de viajeros", señala.

Además, Otero ha puesto en valor "el gran esfuerzo realizado por todos los profesionales que desempeñan su labor en las diferentes empresas que operan en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas; su compromiso y dedicación son, sin duda, nuestro principal activo para seguir avanzando y ofreciendo un servicio excelente".

En total, Aena ha sido premiada en esta edición con 15 galardones para 10 de sus aeropuertos. Además de AS Madrid-Barajas, los aeropuertos de Gran Canaria, Menorca, Girona, Reus, El Hierro, Pamplona, Vigo y Murcia obtienen el premio de "Mejor Aeropuerto Europeo", en sus respectivas categorías. 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 y Pamplona también han sido reconocidos con el galardón 'Aeropuerto Europeo más Limpio'.

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.

Esta información puede ser utilizada en parte o en su integridad sin necesidad de citar fuentes

T. 91 393 83 80 / 91 393 66 28 · prensa@aena.es · aena.es

statista CLIMATE LEADERS 2023 - 2025