



Encuestas de calidad

## **El Aeropuerto FGL Granada-Jaén mantiene en otoño la valoración récord lograda este verano**

- Los usuarios otorgan a las instalaciones 3,99 puntos sobre una calificación máxima de 5
- Destacan, entre otros aspectos, la confortabilidad del terminal, la limpieza y la rapidez y puntualidad con la que se realizan los diferentes procesos aeroportuarios
- El aeropuerto trabaja en la redistribución de la zona de salidas para optimizar su oferta de servicios

07 de diciembre de 2011

El Aeropuerto Federico García Lorca (FGL) Granada-Jaén ha cerrado la temporada de otoño con un notable alto, manteniendo la calificación récord lograda el pasado verano. Así se desprende de la última encuesta de calidad percibida realizada por Aena Aeropuertos entre los viajeros y acompañantes que han pasado desde septiembre por sus instalaciones.

Con una puntuación de 3,99 sobre 5, se trata de la valoración más elevada que ha obtenido el aeródromo desde que se realizan estas encuestas. En comparación con las oleadas realizadas en otoño de 2009 y 2010, la de este año arroja una subida de 0,2 y 0,15 puntos, respectivamente.

Entre los aspectos más destacados por los encuestados en el Aeropuerto FGL Granada-Jaén figuran la confortabilidad del terminal, la limpieza, los cortos tiempos de espera o la rapidez y puntualidad con la que se realizan los diferentes procesos aeroportuarios.

Esa calificación se ha obtenido tras someter al examen de los usuarios nueve ámbitos de actividad, cuya puntuación ha sido la siguiente:

Confort	4,04	Seguridad	3,97
Proceso de facturación	4,16	Servicios de restauración	3,59
Zona de embarque	4,25	Locales comerciales	3,34
Proceso de desembarque y recogida de equipajes	4,06	Accesos y medios de transporte	4,08
Servicios de información	3,91	<b>Índice General</b>	3,99

Tal y como se observa en la tabla, las valoraciones más altas están relacionadas con la zona de embarque, el proceso de facturación, los accesos y medios de transporte, el proceso de desembarque y recogida de equipajes y el confort del aeropuerto.

En cuanto a la zona de embarque, los usuarios destacan la limpieza, climatización, el bajo nivel de ruidos y la indicación de las puertas, mientras que del proceso de facturación resaltan la agilidad con la que se realiza, la amabilidad y eficacia del personal y la señalización de los mostradores.

En el caso de los accesos y medios de transporte, las puntuaciones más significativas son para la disponibilidad de taxis y el funcionamiento de los autobuses de cortesía y los servicios de coches de alquiler.

Del proceso de desembarque y recogida de equipajes valoran especialmente la señalización de las cintas, la ubicación y disponibilidad de carritos portaequipajes y el tiempo de acceso al edificio terminal desde el avión. Respecto al confort del aeropuerto, subrayan la facilidad de desplazamiento, la señalización interna, la calidad de la iluminación y la limpieza y conservación.

### **Nuevas mejoras**

La puntuación lograda por el Aeropuerto FGL Granada-Jaén refleja su compromiso con un servicio de calidad. Precisamente, atendiendo a esa apuesta se está acometiendo una redistribución de la zona de salidas del edificio terminal, con medidas como la habilitación de filtros de seguridad más espaciosos, que posibilitarán que los viajeros pasen el control con mayor agilidad y comodidad.

Esa redistribución también se traducirá en una ampliación de la zona de embarque, que verá mejorada la oferta comercial, al integrarse en ella una tienda y un punto de restauración. Gracias a ello, se optimizará la oferta de servicios a la que pueden acceder los pasajeros mientras esperan la salida de sus vuelos.

Por último, y atendiendo a las necesidades que puedan tener los acompañantes de los viajeros y el resto de los usuarios del aeropuerto, se inaugurará una nueva cafetería en la parte pública del edificio terminal.

Mientras culmina esta última actuación, el aeropuerto reforzará la oferta disponible de máquinas de vending e instalará una zona de mesas, en la que poder consumir cómodamente los alimentos y bebidas que se adquieran en las máquinas expendedoras.