



Media Release

Extracto

ACI Premios 2008 – Calidad del Servicio Aeroportuario

Geneva, Marzo 10, 2009 – El Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI por sus siglas en inglés) anuncio hoy los aeropuertos con mejores resultados en el programa de encuestas de Calidad del Servicio Aeroportuario (ASQ por sus siglas en inglés) – el programa de benchmark aeroportuario en servicio al cliente mas completo. Las encuestas cubren todos los días de la semana y cada mes del año para asegurar cobertura de todas las temporadas bajas y altas.

En la categoría de **Mejor Aeropuerto en el Mundo**, y por el cuarto año seguido, los tres mejores aeropuertos en el Mundo fueron de la región Asia – Pacifico, con el Aeropuerto Internacional de Incheon en Korea del Sur recibiendo el Premio a Mejor Aeropuerto. Satisfacción entre pasajeros gracias a la nueva Terminal 3 del Aeropuerto de Singapore Changi les permitió obtener el segundo lugar este año y el Aeropuerto Internacional de Hong Kong obtuvo un cercano tercer lugar.

Los mejores aeropuertos en las regiones del Mundo fueron Zúrich, Suiza (Europa), Halifax, Canadá (Norte América), Guayaquil, Ecuador (Latino América y el Caribe), Tel Avid (Medio Oriente) y George, Sudáfrica (África). En las cinco categorías basadas en el numero anual de pasajeros, los mejores lugares fueron a Halifax (menos de 5 millones), Japón Central (Nagoya) (5-10 millones), Taipei (15-25 millones), Seúl Incheon (25-40 millones) y Hong Kong (mas de 40 millones). Los mejores aeropuertos en cada categoría están listados al final de este comunicado de prensa.

Para ser considerado en el ranking anual, cada aeropuerto debe participar en cada trimestre del año. En el 2008, los resultados se obtuvieron de más de 200.000 encuestas, completadas por pasajeros en 108 aeropuertos. Gracias al extenso y la continua retroalimentación, el Programa ASQ permite a los aeropuertos de forma inmediata conocer como sus pasajeros los califican, mientras que se puede monitorear el desempeño de otros aeropuertos alrededor del Mundo.

La Directora General, Ángela Gittens, comenta, “El Programa de Encuestas ASQ, es el método en la industria aeroportuaria de benchmark el servicio al pasajero, permitiendo a los aeropuertos conocer y atender las necesidades de sus pasajeros. Los resultados de las encuestas muestran que en general la satisfacción de pasajeros sigue mejorándose año a año. Esto refleja la importancia que aeropuertos dan a la satisfacción del pasajero y la innovación en servicios que se ven en todo el Mundo. El programa sigue creciendo lo que demuestra que



a los aeropuertos les importan sus clientes, sin importar cuan dura sea la situación económica.”

El ASQ, es un indicador confiable para el servicio aeroportuario, el cual es usado como un muy importante herramienta de gestión. El personal aeroportuario es vital para la provisión de un excelente servicio, pero si hay problemas fundamentales con la infraestructura aeroportuaria, entonces ninguna iniciativa del personal podrá superar dichas falencias. Los mejores aeropuertos reconocen que lo mas importante en la provisión de un excelente servicio aeroportuario es una terminal limpia, relajante, abierta y con ambiente amigable. Ellos también reconocen que es vital enfocarse primero en lo básico. Esto es, áreas de espera cómodas, buena señalética, limpios y disponibles servicios higiénicos son por ejemplo los más importantes elementos para un pasajero. ASQ identifica los factores más importantes.

Para mayor información visitar:

www.airportservicequality.aero

www.aag.org.ec

ACI 2008 Premios a la Calidad del Servicio Aeroportuario

Mejores Aeropuertos en el Mundo

1) Incheon (ICN) 2) Singapur (SIN) 3) Hong Kong (HKG) 4) Japon Central (NGO) 5) Halifax (YHZ)

Mejor Aeropuerto por Region

Africa

- 1) George (GRJ)
- 2) Port Elizabeth (PLZ)
- 3) Cape Town (CPT)
- 4) Johannesburg (JNB)
- 5) Durban (DUR)

Asia-Pacifico

- 1) Incheon (ICN)
- 2) Singapur (SIN)
- 3) Hong Kong (NGO)
- 4) Japon Central (NGO)
- 5) Taipei (TPE)

Europa

- 1) Zurich (ZRH)
- 2) Southampton (SOU)
- 3) Porto (OPO)
- 4) Keflavik (KEF)
- 5) Moscow D. (DME)

Latino América y el Caribe

- 1) **Guayaquil (GYE)**
- 2) Cancún (CUN)
- 3) San Jose (SJO)
- 4) Ciudad de Mexico (MEX)
- 5) Lima (LIM)

Medio Oriente

- 1) Tel Avid (TLV)
- 2) Abu Dhabi (AUH)
- 3) Doha (DOH)

Norte América

- 1) Halifax (YHZ)
- 2) Ottawa (YOW)
- 3) Austin (AUS)
- 4) Houston Hobby (HOU)
- 5) Jacksonville (JAX)

Mejor Aeropuerto por tamaño

Hasta 5 millones de pasajeros

- 1) Halifax (YHZ)
- 2) Ottawa (YOW)
- 3) **Guayaquil (GYE)**
- 4) George (GRJ)
- 5) Southampton (SOU)

5 a 15 millones de pasajeros

- 1) Japón Central (NGO)
- 2) Tel Avid (TLV)
- 3) Austin (AUS)
- 4) Houston Hobby (HOU)
- 5) Jacksonville (JAX)

15 a 25 millones de pasajeros

- 1) Taipei (TPE)
- 2) Zurich (ZRH)
- 3) San Diego (SAN)
- 4) Moscow D. (DME)
- 5) Vancouver (YVR)

25 a 40 millones de pasajeros

- 1) Incheon (ICN)
- 2) Singapur (SIN)
- 3) Minneapolis St. Paul (MSP)
- 4) Detroit Metropolitan (DTW)
- 5) Shanghai Pudong (PVG)

Más de 40 millones de pasajeros

- 1) Hong Kong (HKG)
- 2) Dallas Fort Worth (DFW)
- 3) Beijing (PEK)
- 4) Denver (DEN)
- 5) Bangkok Suvarnabhumi (BKK)

Mejor Aeropuerto Domestico

- 1) Japón Central (NGO)
- 2) Halifax (YHZ)
- 3) Ottawa (YOW)

Premio Aeropuerto Seleccionado por la Gente

- Europa: Southampton (SOU)
- Asia-Pacífico: Incheon (ICN)
- Norte América: Halifax (YHZ)

Mejora Sobresaliente

- Beijing Capital (PEK)