

## Programas de Calidad de Atención al Pasajero

Aeropuerto Internacional Jose Joaquín de Olmedo de Guayaquil (GYE)

### Airports Council International (ACI)

#### “The Voice of the Customer”

Reconocimiento “The Voice of the Customer”. En español la voz del Cliente ya para Aeropuertos que a pesar de la Pandemia han seguido usando encuestas para oír los comentarios de sus pasajeros y clientes.



### [Voice of the Customer - ACI World](#)

Año 2020 Reconocimiento “The Voice of the Customer”

Año 2021 Reconocimiento “The Voice of the Customer”

### **Programa: Airport Service Quality (ASQ) (29 reconocimientos en total)**

El Programa ASQ recopila información de los pasajeros directamente en la sala de embarque en el día de su vuelo. Esto mediante una amplia medición de satisfacción en todas las fases de su paso por el aeropuerto y poder tener así una imagen real de la experiencia aeroportuaria desde el check in hasta el abordaje. Esta información es tabulada y el aeropuerto puede comparar sus niveles de satisfacción con los de cientos de aeropuertos en el mundo. Esta información permite a los aeropuertos mejorar sus servicios.



### [ASQ Awards and Recognition - ACI World](#)

Año 2007 1ro. Región América Latina y el Caribe

3ro. Categoría de hasta 5 millones de pasajeros anuales

*Cermonia en Oporto, Portugal 2008*

Año 2008 1ro. Región América Latina y el Caribe

3ro. Categoría de hasta 5 millones de pasajeros anuales

*Ceremonia en el 2009*

Año 2009 2do. Región América Latina y el Caribe

*Ceremonia en el 2010*

Año 2010 2do. Región América Latina y el Caribe

3ro. Categoría de 2 hasta 5 millones de pasajeros anuales

*Ceremonia en el 2011*

Año 2011 1er. Categoría de 2 hasta 5 millones de pasajeros anuales

2do. Región América Latina y el Caribe

Mejor Desempeño en Latino América (Best Improvement)

*Ceremonia en el 2012*

Año 2012 Rol de Excelencia del Director General (en Calidad de Servicio Aeroportuario – por mantenerse en el Top 5 desde el 2007 al 2011).

2do. Categoría de 2 hasta 5 millones de pasajeros anuales

2do. Región América Latina y el Caribe

*Ceremonia en el 2013*

Año 2013 1er. Región América Latina y el Caribe

2do. Categoría de 2 hasta 5 millones de pasajeros anuales

*Ceremonia en el 2014*

Año 2014 1er Región América Latina y el Caribe

1er. Categoría de 2 hasta 5 millones de pasajeros anuales

*Ceremonia en el mar Muerto- Jordania 2015*

Año 2015 1er. Región América Latina y el Caribe

3er. Categoría de 2 hasta 5 millones de pasajeros anuales

*Ceremonia en Gold Coast – Australia 2016*

Año 2016      1er. Región América Latina y el Caribe  
  
1er. Categoría de 2 hasta 5 millones de pasajeros anuales  
  
1er. Categoría de 2 hasta 5 millones de pasajeros anuales en la Región América Latina y el Caribe

*Ceremonia en Islas Mauritiús 2017*

Año 2017      1er. Región América Latina y el Caribe (más de 2 Millones de pasajeros anuales)  
  
2do. Categoría de 2 hasta 5 millones de pasajeros anuales  
  
1er. Categoría de 2 hasta 5 millones de pasajeros anuales en la Región América Latina y el Caribe

*Ceremonia en Halifax, Canadá 2018*

Año 2018      Mejor Aeropuerto de 2 hasta 5 millones de pasajeros anuales en la Región América Latina y el Caribe

*Ceremonia en Bali, Indonesia 2019*

Año 2019      Mejor Aeropuerto de 2 hasta 5 millones de pasajeros anuales en la Región América Latina y el Caribe

*Ceremonia 2020 cancelada por Pandemia*

Año 2020      Mejor Aeropuerto de 2 hasta 5 millones de pasajeros anuales en la Región América Latina y el Caribe

*Ceremonia en Montreal, Canadá 2021*

**Skytrax**

**AIRPORT Quality Audit - Star Ranking**

Dicho estudio aplica un análisis cualitativo a los temas de la experiencia del Pasajero en su viaje. En cada auditoria se realiza con un conocimiento del Mercado local y junto con la experiencia y conocimiento global de SKYTRAX de los estándares tan cambiantes, así como las expectativas de los pasajeros y la industria aérea. Esta auditoria entrega un análisis detallado en las diferentes áreas de productos, servicios y estándares en el ambiente aeroportuario. Siendo estos los mismos estándares bajo los cuales se califican a los demás aeropuertos en el Mundo.



Año 2018 Reconocimiento Aeropuerto de 4 Estrellas SKYTRAX (Nivel de servicio en el Mundo)

**World Airport Awards (17 reconocimientos en total)**

**Programa global, que desde 1999 viene recibiendo calificaciones y comentarios de los mismos pasajeros sobre cuales según ellos son los mejores aeropuertos en los servicios que ofrecen.**

[World Airport Awards | SKYTRAX](#)

Año 2011 1ro Best Regional Airport – Sudamérica

2do Best Airports – Sudamérica

2do Best Staff Service – Sudamérica

*Ceremonia entrega el 2011*

Año 2012 1er Best Regional Airport- Sudamérica

2do Best Airports – Sudamérica

2do Best Staff Service – Sudamérica

*Ceremonia entrega el 2012*

Año 2013 1er Best Regional Airport - Sudamérica

3er Best Airport Under 5 Million Passengers per Year

2do Best Airport – Sudamérica

2do Best Staff Service - Sudamérica

Año 2014 1er Best Regional Airport - Sudamérica

Año 2015 1er Best Regional Airport – Sudamérica

Año 2016 2do Best Regional Airport – Sudamérica

Año 2017 2do Best Regional Airport – Sudamérica

Año 2019 2do Best Regional Airport – Sudamérica

Año 2020 2do Best Regional Airport – Sudamérica

Año 2021 2do Best Regional Airport – Sudamérica

## **RECONOCIMIENTOS VARIOS**

### **Ministerio de Turismo del Ecuador**

2011            Excelencia en los servicios que brinda

### **Transport News**

2017            Best International Airport - Air Transport Awards

## **Premios**

### **Autoridad Aeroportuaria de Guayaquil (AAG)**

### **European Society for Quality Research (ESOR)**

Año 2014        Best Quality Leadership Award 2014

Año 2015        Best Quality Leadership Award 2015

