



OMA Aeropuerto de Mazatlán, el Mejor Aeropuerto Regional en América Latina y el Caribe

- Por segunda ocasión, el Aeropuerto Internacional de Mazatlán consigue el Premio ASQ (Airport Service Quality por sus siglas en inglés) en la categoría de Mejor Aeropuerto Regional en América Latina y el Caribe.



- El Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI) que otorga este reconocimiento al Aeropuerto de Mazatlán, cuenta con 573 miembros que operan 1,751 aeropuertos en 174 países y territorios.

Monterrey, N.L., México a 19 de febrero de 2014 – Grupo Aeroportuario del Centro Norte (OMA), informa que el Aeropuerto de Mazatlán “Gral. Rafael Buelna”, obtuvo por segunda ocasión el Premio ASQ al Mejor Aeropuerto Regional en América Latina y el Caribe, por parte del Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI).

Mazatlán es uno de los destinos turísticos más importantes de México en la costa del Pacífico, y recibe más de 1.7 millones de visitantes anualmente. El Aeropuerto Internacional de Mazatlán, administrado por OMA junto con otros 12 aeropuertos, es el cuarto aeropuerto más importante del Grupo respecto al tráfico de pasajeros, transportando a más de 730 mil al año.

Los Premios ASQ son los reconocimientos más importantes en calidad en el servicio de la industria aeroportuaria a nivel mundial, y se basan en los resultados del programa de encuestas de ACI, las cuales se aplican a pasajeros de los aeropuertos afiliados a este organismo, con el propósito de promover la calidad en la administración y en la prestación de los servicios aeroportuarios.

El obtener el Premio como el Mejor Aeropuerto Regional de América Latina y El Caribe en la Categoría de Aeropuertos con menos de 2 millones de pasajeros al año, se traduce en un reconocimiento a los resultados de las acciones implementadas por el equipo del Aeropuerto de Mazatlán para mejorar la calidad en el servicio prestado.

Entre las principales actividades que el Aeropuerto emprendió en el 2013 para mejorar la calidad en sus procesos, destaca la implementación de un Programa Integral de Servicio al Cliente, el cual se dirigió a desarrollar y reforzar las habilidades y competencias de todo el personal que trabaja de manera directa e indirecta en el Aeropuerto, para solucionar de manera eficaz y eficiente los requerimientos de los clientes. Además se implementó un Plan de monitoreo en las instalaciones para mantener las áreas de servicio de manera apropiada.

▶ Paola Fernández

OMA, Comunicación
+52.81.8625.4300
pfernandez@oma.aero

www.oma.aero /   **OMAAeropuertos**



 **EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE**



La ejecución de dichos programas tuvo buenos resultados, ya que indicadores como “cortesía en el servicio del personal”, “confort y disponibilidad en los diferentes servicios”, así como “limpieza de las instalaciones”, fueron cumplidas de manera satisfactoria de acuerdo la opinión de los pasajeros.



Asimismo, se llevó a cabo una mejora en la señalización, la cual facilita el tránsito del pasajero dentro del aeropuerto, especificando los diferentes servicios y secciones de la terminal aérea, así como su ruta hacia las puertas de abordaje.



“Para OMA es muy significativo recibir por segunda ocasión este reconocimiento que se logra con el esfuerzo de todo el equipo de trabajo de OMA Aeropuerto de Mazatlán”, comentó el Ing. Porfirio González, Director General de OMA. “Este reconocimiento nos motiva a mantener el compromiso de la calidad en los servicios y la mejora continua en los 13 aeropuertos que conforman OMA”.

