MINISTERIO
DE FOMENTO

aena aeropuertos

Nota de prensa

Otorgados los Premios UNPSA 2013 de Naciones Unidas

El servicio PMR de Aena Aeropuertos recibe de Naciones Unidas el primer premio al mejor servicio público

- **El galardón ha sido concedido al Servicio de Asistencia a Personas con Movilidad Reducida (PMR) en los aeropuertos de la red de Aena**
- **Se trata del reconocimiento internacional a la excelencia más prestigioso en el sector público.**
- **La candidatura a los premios ha sido promovida por el INAP y el Ministerio de Fomento**

11 de junio de 2013

El Servicio de Asistencia a Personas con Movilidad Reducida de Aena Aeropuertos, conocido como 'Servicio PMR', ha recibido de Naciones Unidas el primer premio al mejor servicio público en la presente edición de los Premios UNPSA 2013.

El galardón, concedido al Servicio PMR ofrecido en todos los aeropuertos de la red de Aena en la Categoría "Mejorando la prestación de los servicios públicos", recompensa las contribuciones creativas de las instituciones del servicio público a mejorar la eficiencia de la administración pública de los países de todo el mundo, promoviendo además la profesionalidad y visibilidad de dichos servicios.

En este sentido, Naciones Unidas premia las labores de gestión, coordinación y asistencia a personas con movilidad reducida de Aena Aeropuertos, así como la información general que se facilita al usuario

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

Tel. 913 212 536 - 564 - 586 / 913 211 688 / 913 213 020 Fax 913 212 592
gabinetedeprensa@aena.es www.aena-aeropuertos.es

sobre el Servicio PMR a fin de proporcionar al pasajero una atención marcada por la calidad de servicio.

El Servicio de Asistencia a Personas con Movilidad Reducida (PMR), es un servicio gratuito ofrecido por Aena en todos los Aeropuertos de su red que tiene como finalidad facilitar el paso por sus instalaciones a todos aquellos pasajeros que, por diferentes motivos, necesiten de este tipo de asistencia en sus infraestructuras. Su lema 'Sin barreras' pone de manifiesto el alcance de dicho servicio y su intencionalidad.

Los United Nations Public Service Awards (UNPSA) o Premios de Naciones Unidas a los Mejores Servicios Públicos, comenzaron en el año 2003, cuentan con seis categorías y en la actualidad son el reconocimiento internacional a la excelencia más prestigioso en el sector público que se concede a nivel mundial.

La candidatura a estos premios ha sido promovida en España por el Instituto Nacional de Administraciones Públicas (INAP) y el Ministerio de Fomento, puesto que, de acuerdo a las bases de estos galardones, las candidaturas han de ser presentadas por una entidad diferente a la que participa.

El premio, que será recogido por Rafael Fernández Villasante, Director de Operaciones, Seguridad y Servicios Aeroportuarios de Aena Aeropuertos, unidad de la que depende la prestación del Servicio de Asistencia a Personas con Movilidad Reducida, será entregado en Manama (Reino de Bahrein), a finales del presente mes de junio, dentro de un acto enmarcado en el Foro de Servicios Públicos organizado por Naciones Unidas. Un Foro que reúne a más de 700 participantes internacionales, entre los que se encuentran altos Funcionarios y Jefes de Estado y de Gobierno, y que incluye diferentes eventos, sesiones plenarias, mesas redondas y talleres de expertos.

Servicio PMR 'Sin Barreras'

El Servicio de Asistencia a Personas con Movilidad Reducida de Aena Aeropuertos comenzó a funcionar a mediados del año 2008, coincidiendo con la entrada en vigor del Reglamento Europeo CE 1107/2006. Una normativa que supuso un gran avance social sobre los derechos de las personas con movilidad reducida puesto que su aplicación permitió

garantizar a todas las personas poder disfrutar del transporte aéreo entre cualquier punto de Europa con independencia de una discapacidad.

El servicio fue desarrollado por Aena en colaboración con el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI), que cooperó con el operador aeroportuario en la implantación de diversos temas, como la formación del personal o la definición, diseño y ubicación de los puntos de encuentro.

En la actualidad, los aeropuertos españoles tienen puntos de encuentro debidamente señalizados, tanto dentro como fuera de los edificios terminales (aparcamientos, acera de llegadas, zona de facturación), en los que las personas con discapacidad o movilidad reducida pueden, sin dificultad, anunciar su llegada al aeropuerto e iniciar su asistencia.

De forma genérica, el servicio que prestan los aeropuertos consiste en:

- En el aeropuerto de salida: recogida de la persona en el punto de encuentro y acompañamiento al mostrador de facturación, ayuda en los trámites de facturación; acompañamiento hacia la zona de embarque, pasando los controles de seguridad o aduanas si ello fuera necesario; embarque y desplazamiento hasta el asiento designado en el avión.

- En el aeropuerto de llegada: ayuda con el equipaje de mano, desplazamiento desde el asiento hasta la puerta del avión y desembarque; desplazamiento hacia la sala de equipajes, pasando los controles necesarios, y desplazamiento hasta un punto de encuentro solicitado.

- En los tránsitos/conexiones: se prestará la asistencia requerida, incluyendo, si procede, maniobras de embarque, desembarque, traslados por la terminal, etc...

Para garantizar la calidad del servicio se recomienda al usuario solicitarlo con 48 horas de antelación a la fecha del viaje y siempre que ya haya adquirido el billete. Opcionalmente, puede contactar con Aena Aeropuertos a través del teléfono 902 404 704 o la web www.aena-aeropuertos.es