



Mayo, septiembre y octubre repiten como los meses de mayor demanda

El Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol atendió el pasado año a casi 100.000 pasajeros con movilidad reducida

- Los usuarios otorgaron un sobresaliente al servicio, según las encuestas individuales realizadas a modo de observatorio permanente para conocer su percepción de la calidad
- Desde que Aena implantó el servicio 'Sin Barreras', en julio de 2008, ha prestado asistencia a más de medio millón de viajeros (584.279) en el recinto aeroportuario malagueño, que dispone de 18 puntos de encuentro

31 de enero de 2014

El Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol atendió durante el pasado año a 97.510 personas con movilidad reducida, mayoritariamente en los meses de mayo, septiembre y octubre, que repiten un año más como los de mayor demanda, con 10.642, 10.840 y 11.301 asistencias, respectivamente. Desde que Aena implantó este servicio en sus aeropuertos, el 26 de julio de 2008, el Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol ha atendido a más de medio millón de viajeros con movilidad reducida (584.279, concretamente).

Para la prestación del servicio, el Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol pone a disposición de los pasajeros que requieran esta atención 18 puntos de encuentro distribuidos por todo el recinto aeroportuario, tanto dentro como fuera de las terminales (aparcamientos, aceras de Llegadas, zona de facturación, etc.), y una serie de recursos técnicos y materiales (sillas de ruedas, vehículos adaptados con plataforma elevadora,

furgonetas, mostradores de información, etc.) que contribuyen a consolidar la valoración por parte de los usuarios.

Valoración de los usuarios

Precisamente los usuarios han vuelto a apreciar el servicio PMR en el Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol en 2013. Los viajeros que usaron el servicio el pasado año lo reconocieron con la calificación más alta: sobresaliente (un 4,63 de valoración general en una escala numérica del 1 al 5).

Las encuestas realizadas a todos los usuarios del servicio se conciben como un observatorio permanente de la percepción de la calidad del servicio en los aeropuertos pues la determinación de los niveles de calidad percibida de los clientes, como herramienta de gestión, permite analizar la evolución de los datos.

De forma genérica, el servicio que prestan los aeropuertos españoles 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 necesarios para facturar; 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, etcétera.

Desde la implantación del servicio, Aena ha realizado un gran esfuerzo en medios humanos y materiales, con el fin de asegurar un nivel de servicio muy superior al exigido en base al reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo de 5 de julio de 2006, que regula los derechos de la personas

con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo. Para ello, Aena Aeropuertos mantiene una estrecha y continua colaboración con el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI).

RECONOCIMIENTOS AL SERVICIO

Hasta la fecha, el servicio PMR ha sido reconocido con el 'Premio Ciudadanía a las Buenas Prácticas en los Servicios Públicos', otorgado por el Ministerio de Política Territorial y Administración Pública, dentro de los 'Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública 2010'. También ha recibido, anteriormente, el premio 'Telefónica Ability Award', en la modalidad de 'Mejor Institución Pública en la Integración de la Discapacidad', y el premio 'Cermi.es 2010', en la categoría de 'Accesibilidad Universal' por el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad.

En total, los 43 aeropuertos y 2 helipuertos de la red Aena con vuelos comerciales han asistido en 2013 a más de un millón de pasajeros con movilidad reducida (1.079.058, concretamente). Para ello, la red en su conjunto dispone de 186 puntos de encuentro accesibles, 95 autobuses elevadores o 'ambulifts', 100 furgonetas, 1.840 sillas de ruedas y alrededor de 1.500 agentes de asistencia con alta cualificación profesional que cumplen con los requerimientos formativos definidos conjuntamente entre Aena y CERMI.