



Balance de 2012

El Aeropuerto de Santiago atendió a más de 12.200 personas con movilidad reducida

- El índice de calidad de servicio durante el pasado año se situó en un 4,9 de media sobre una puntuación máxima de 5

18 de enero de 2013

El Aeropuerto de Santiago atendió en sus instalaciones a un total de 12.282 pasajeros con movilidad reducida (PMR) en 2012. De acuerdo con estos datos, los agentes que prestan el servicio “Sin Barreras” dieron apoyo el año pasado a una media diaria de 33 pasajeros en Lavacolla.

La mayor parte de las asistencias prestadas fue a pasajeros que tenían problemas para recorrer caminando la distancia entre el edificio terminal y el avión (48,9%).

También resultó significativa la ayuda facilitada a usuarios que, además de no poder hacer largos desplazamientos, estaban imposibilitados para subir o bajar escaleras (21,5%); y a los que, además, han necesitado ayuda para acceder a la aeronave y ocupar su asiento (18,7%).

Los agentes del servicio “Sin Barreras” atendieron también a pasajeros invidentes o con problemas auditivos.

El servicio “Sin Barreras” ha sido desarrollado por Aena aeropuertos en colaboración con el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (Cermi). Todos los aeropuertos de la red disponen hoy de puntos de encuentro señalizados, tanto dentro como fuera de los edificios

terminales, en los que las personas con discapacidad o movilidad reducida pueden, sin dificultad, anunciar su llegada e iniciar su asistencia.

El servicio de asistencia a personas de movilidad reducida (PMR), sin coste para el pasajero, se presta en salidas, en llegadas y en las conexiones en los aeropuertos. El agente de asistencia ayuda a la persona con movilidad reducida a lo largo de todo su recorrido por el aeropuerto de salida, facturación de equipaje, paso por el control de seguridad, acompañamiento a servicios, tiendas, etc, y embarque, hasta la ubicación en el asiento del avión. En el aeropuerto de destino, el agente procede al desembarque de la persona con discapacidad, le asiste en el desembarque del avión con los medios técnicos adecuados, en la recogida del equipaje y le acompaña hasta un punto de encuentro en la terminal.

Para solicitar el servicio, en el momento de realizar la reserva debe advertirse a la compañía aérea o agente de viajes de la necesidad de recibir asistencia, especificando las limitaciones del pasajero. Es conveniente informar de esta petición al menos con 48 horas de antelación al vuelo para garantizar que la asistencia esté disponible. También puede solicitarse a través de la página web de Aena Aeropuertos (www.aena-aeropuertos.es) o en el servicio de Información y Atención de Aena Aeropuertos (902 404 704).

El servicio PMR recibió 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 recibió el premio “Cermi.es 20120” en la categoría de “Accesibilidad Universal”, por el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad; y el premio “Telefónica Ability Award”, en la modalidad de “Mejor Institución Pública en la Integración de la Discapacidad”.