



Servicio "Sin Barreras"

La red de aeropuertos de Aena atendió en 2013 a más de un millón de personas con movilidad reducida

- El Aeropuerto de Madrid-Barajas realizó más de 252.000 asistencias, y los de Palma de Mallorca, Barcelona-El Prat y Alicante-Elche superaron los 100.000 servicios
- El índice de calidad del servicio durante el pasado año se situó en el 4,75 de media sobre una puntuación máxima de 5
- En 2013 el servicio PMR recibió de Naciones Unidas el primer premio al mejor servicio público en la edición de los Premios UNPSA

31 de enero de 2014

La red de aeropuertos de Aena atendió durante el pasado año 2013 en sus instalaciones a cerca de 1.080.000 pasajeros con movilidad reducida. Este Servicio de Asistencia a Personas con Movilidad Reducida (PMR), también denominado "Sin Barreras", garantiza, bajo parámetros de calidad, que todas las personas puedan disfrutar del transporte aéreo con independencia de su discapacidad o problema de movilidad.

En concreto este servicio, que se ofrece de forma gratuita en todos los aeropuertos de la red de Aena, atendió en 2013 a más de 252.000 pasajeros con movilidad reducida en el Aeropuerto de Madrid-Barajas, instalaciones donde se llevaron a cabo el mayor número de asistencias. Asimismo, otros Aeropuertos como Palma de Mallorca, con más de 130.000 pasajeros atendidos, Barcelona-El Prat (cerca de 119.000) y Alicante-Elche (118.000) superaron la barrera de las 100.000 asistencias



COMPROMISO RC

prestadas el pasado año.

Por lo que a tipos de asistencia se refiere, los servicios más solicitados durante todo el año 2013 en la red de aeropuertos, con más de 900.000 asistencias, correspondieron a la atención de pasajeros autosuficientes para desplazarse dentro del avión pero que necesitan silla de ruedas u otro medio similar para trasladarse por las terminales y/o entre éstas y el avión, incluyendo aquí a los pasajeros que necesitan y no necesitan ayuda para subir y bajar escaleras.

Prestaciones

Todos los aeropuertos de la red cuentan con 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.

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

Para solicitar este servicio se debe advertir a la compañía aérea o agente de viajes de la necesidad de recibir asistencia en el momento de hacer la reserva o compra de billete, especificando las limitaciones del pasajero. Es conveniente además informar de esta petición al menos con 48 horas de antelación al vuelo para garantizar que la asistencia esté disponible.

Opcionalmente, este servicio también se puede solicitar 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).

En este sentido, en 2013 la mayor parte de las solicitudes de asistencia del servicio 'Sin Barreras' en la red de aeropuertos de Aena se realizaron a través de la compañía aérea o agencia de viajes a la hora de reservar o adquirir el billete de avión, con más de 714.000 solicitudes; unas 235.500 se realizaron en el propio aeropuerto y, el resto, usaron otros canales como el Call Center, la página web de Aena y las solicitudes desde otros aeropuertos.

Un servicio de calidad muy bien valorado

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 en Europa.

En España, 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, y con el que se continúa manteniendo una estrecha y continuada colaboración.

Durante su primer lustro de vida, Aena ha realizado un gran esfuerzo en medios humanos y materiales, con el fin de asegurar que el servicio "Sin Barreras" ofrezca un alto nivel de calidad, muy superior incluso al exigido por la reglamentación europea.

De hecho, el índice de calidad de este servicio ha sido muy elevado desde su implantación según reflejan las encuestas realizadas. Así, el pasado año 2013 los pasajeros que recibieron el servicio "Sin Barreras" lo valoraron con un 4,75 de media sobre una puntuación máxima de 5, cifra ligeramente superior a la del año 2012, que fue del 4,74 y similar a las de años anteriores.

En cuanto a equipamiento, en total, en el conjunto de la red de aeropuertos con vuelos comerciales (43 aeropuertos y 2 helipuertos) hay 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.

Reconocimientos

A lo largo de los últimos años el Servicio de Asistencia a Personas con Movilidad Reducida (PMR) ha recibido diversos premios y reconocimientos tanto nacionales como internacionales.

En concreto el pasado año recibió de Naciones Unidas el primer premio al mejor servicio público en la edición de los Premios UNPSA 2013, un galardón que es considerado el reconocimiento internacional a la excelencia más prestigioso en el sector público.

Esta distinción, concedida al Servicio PMR ofrecido en todos los aeropuertos de la red de Aena en la Categoría ‘Mejorando la prestación de los servicios públicos’, 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 sobre el Servicio PMR a fin de proporcionar al pasajero una atención marcada por la calidad de servicio.

Además, en 2011, el servicio PMR recibió el premio ‘Telefónica Ability Award’, en la modalidad de ‘Mejor Institución Pública en la Integración de la Discapacidad’ y en 2010 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, y el premio ‘Cermi.es 2010’, en la categoría de ‘Accesibilidad Universal’ por el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad.