



Servicio "Sin Barreras"

Los aeropuertos canarios atendieron en 2013 a 210.695 pasajeros con movilidad reducida

- El aeropuerto con más servicios fue Tenerife Sur, con 74.288 usuarios
- Las encuestas de calidad otorgan a este servicio una valoración de 4,71 puntos sobre 5 a las instalaciones de Canarias

31 de enero de 2013

Los aeropuertos canarios atendieron en 2013 a un total de 210.695 personas con movilidad reducida (PMR), 8.086 más que el año anterior. Se trata de un servicio 'Sin Barreras' por medio del cual se proporciona a las personas con alguna discapacidad una asistencia de calidad que garantiza su acceso al transporte aéreo.

El aeropuerto que más servicios realizó durante el pasado año fue el de Tenerife Sur, con 74.288 pasajeros, seguido por el de Gran Canaria, con 55.709, Lanzarote (38.282), Tenerife Norte (18.103), Fuerteventura (17.600), La Palma (6.011), El Hierro (595) y La Gomera (107).

La mayoría de las asistencias se realizó en el momento del desembarque. En este caso el servicio incluye, con los medios técnicos adecuados, el traslado del equipaje de mano, el desplazamiento hasta la puerta del avión y el acompañamiento a la sala de recogida equipajes y al punto de encuentro.

El resto de asistencias se llevó a cabo durante el embarque, en cuyo caso el servicio incluye desde la recogida del pasajero en el punto de



COMPROMISO RC

encuentro hasta el asiento asignado en el avión, pasando por la ayuda con el equipaje y su facturación, el paso por el control de seguridad o el acompañamiento a la puerta de embarque y a los servicios y tiendas del aeropuerto.

Aeropuertos canarios 2013	
MES	PMR
Enero	20.336
Febrero	17.960
Marzo	21.460
Abril	17.856
Mayo	16.553
Junio	14.467
Julio	11.848
Agosto	11.619
Septiembre	16.899
Octubre	18.817
Noviembre	20.822
Diciembre	22.058

Las encuestas de calidad otorgan una importante valoración a la atención a PMR en los aeropuertos canarios, ya que en 2013 cerró con una puntuación de 4,71 sobre 5.

El pasajero con movilidad reducida

Se considera pasajero con movilidad reducida a aquél cuya movilidad está limitada debido a cualquier tipo de discapacidad, a su edad o a otra causa que necesite una atención especial. Con carácter general, se considera PMR al pasajero que necesita ayuda para dirigirse a la salida de la aeronave con la adecuada rapidez en caso de una evacuación de emergencia. Esto también incluye a los pasajeros que puedan tener dificultades comprender las instrucciones de emergencia.

El servicio, que se presta en salidas, llegadas y en las conexiones de tránsito, debe ser solicitado como mínimo con 48 horas de antelación al inicio del viaje. En ese momento se debe informar a la compañía aérea o agencia de viajes de la necesidad de recibir la asistencia, especificando

cuáles son las limitaciones del pasajero. La solicitud también puede realizarse a través de la página web de Aena (www.aena.es) o en el Servicio de Información y Atención telefónica (902 404 704) de Aena.

Todos los aeropuertos de la red de Aena cuentan con puntos de encuentro debidamente señalizados, tanto dentro como fuera de los edificios terminales (aparcamientos, acera de llegadas o zona de facturación), en los que las personas con discapacidad o movilidad reducida pueden, sin dificultad, anunciar su llegada para iniciar su asistencia.

El compromiso de Aena con la atención a personas con movilidad reducida le ha valido el 'Premio Ciudadanía a la Buenas Prácticas en los Servicios Públicos', otorgado por el Ministerio de Política Territorial y Administración Pública en el marco de los 'Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública 2010'.

También ha recibido el premio 'Telefónica Ability Awards', en la modalidad de 'Mejor Institución Pública en la Integración de la Discapacidad', y el galardón 'Cermi.es 2010', en la categoría de 'Accesibilidad Universal'.