



Servicio "Sin Barreras"

El Aeropuerto de Valencia atiende a más de 16.300 personas con movilidad reducida en 2013

- El servicio de atención a personas con movilidad reducida está valorado por los pasajeros con 4,97 sobre 5

31 de enero de 2014

El Aeropuerto de Valencia atendió en 2013 a un total de 16.321 personas con movilidad reducida (PMR) siendo el mes de septiembre el de más solicitudes con 1.765 asistencias, seguido del mes de julio con 1623.

PMR 2013	
Enero	950
Febrero	798
Marzo	1.224
Abril	1.387
Mayo	1.608
Junio	1.596
Julio	1.623
Agosto	1.499
Septiembre	1.765
Octubre	1.617
Noviembre	1.075
Diciembre	1.179
TOTAL	16.321



COMPROMISO RC

Se trata de un servicio denominado “Sin Barreras” por medio del cual Aena presta una asistencia de calidad que garantiza que todas las personas puedan disfrutar del transporte aéreo con independencia de su discapacidad o problema de movilidad.

En las encuestas de calidad del Aeropuerto de Valencia destaca la atención a personas como movilidad reducida (PMR) como un servicio altamente valorado con una puntuación de 4,97 sobre 5, mejorando las calificaciones de 2012 (4,95) y 2011 (4,93).

Este servicio no tiene coste para el usuario que puede solicitarlo a través del número de teléfono 902 404 704 o de la página web de Aena Aeropuertos (www.aena-aeropuertos), avisando con 48 horas de antelación a la fecha del viaje.

En qué consiste

Tras solicitar la asistencia, el pasajero debe acudir al punto de encuentro a la hora acordada (como mínimo dos horas antes de la salida del vuelo) donde será atendido y acompañado durante el proceso de facturación y controles de seguridad, hasta su asiento en el avión. A su llegada al destino, se le ayudará a desembarcar y recoger su equipaje hasta el punto acordado.

El servicio incluye a todas las personas que puedan necesitar ayuda en un momento determinado, no solo las que tengan una discapacidad manifiesta, sino también a personas con edad avanzada o con facultades motrices mermadas.

Naciones Unidas premia el servicio

El pasado año el servicio PMR recibió de Naciones Unidas el primer premio al mejor servicio público con motivo de la edición de los United Nations Public Service Awards (UNPSA) 2013.

Con este galardón, Naciones Unidas reconoce las labores de gestión, coordinación y asistencia a personas con movilidad reducida de Aena, así como la información general que se facilita al usuario sobre este servicio “Sin Barreras” a fin de proporcionar al pasajero una atención marcada por la calidad del servicio.

El servicio PMR de Aena comenzó a funcionar a mediados de 2008, coincidiendo con la entrada en vigor del Reglamento Europeo CE 1107/2006.

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.