



Servicio "Sin Barreras"

El Aeropuerto de Melilla atiende a más de 3.500 personas con movilidad reducida durante 2013

- El servicio de atención a personas con movilidad reducida está valorado por los pasajeros con 4,72 sobre 5
- Se puede solicitar sin coste para el usuario llamando al 902 404 704 y a través de la web de Aena Aeropuertos

11 de febrero de 2014

El Aeropuerto de Melilla atendió en 2013 un total de 3.508 personas con movilidad reducida (PMR) -un 3% más que en el año anterior- siendo el mes de julio el de más solicitudes con 348 asistencias, seguido del mes de diciembre con 343.

PMR 2013	
Enero	264
Febrero	213
Marzo	238
Abril	262
Mayo	299
Junio	285
Julio	348
Agosto	327
Septiembre	312
Octubre	323
Noviembre	249
Diciembre	343
Total	3.508



COMPROMISO RC

Se trata de un servicio denominado "Sin Barreras" por medio del cual Aena Aeropuertos 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 Melilla destaca la atención a personas con movilidad reducida (PMR) como el servicio mejor valorado de todos, con una puntuación de 4,72 sobre 5, una valoración por encima del resultado alcanzado en 2012 cuando obtuvo un 4,59. De hecho, el 100% de los entrevistados lo considera bueno o muy bueno.

Se trata de un servicio sin coste para el usuario que puede pedirse través del número de teléfono 902 404 704 o de la página web de Aena Aeropuertos (www.aena-aeropuertos.es), 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 en los 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. De manera genérica, el servicio o asistencia a recibir por parte del pasajero con movilidad reducida consiste en:

- **En el aeropuerto de salida:** Recogida en el punto de encuentro y ayuda con su equipaje de mano así como acompañamiento al mostrador de facturación, asistencia en los trámites necesarios para facturar así como en los controles de seguridad y en el embarque. Además se acompañará al pasajero al asiento designado dentro de la aeronave.
- **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 desde aquí, desplazamiento hasta un punto de encuentro en el aeropuerto de destino (si éste se encuentra en un Estado miembro de la Unión Europea).

- **En los tránsitos/conexiones** se prestará la asistencia necesaria para realizar con éxito el tránsito o la conexión, incluyendo, si procede, maniobras de embarque, desembarque, traslados por la terminal, etc.

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. Este personal humano y este equipamiento ha servido para

atender durante el pasado año 2013 a cerca de 1.080.000 pasajeros con movilidad reducida.

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.