



Balance de los meses de mayor tráfico

El Aeropuerto de Ibiza atiende a más de 12.000 personas con movilidad reducida desde mayo

- En estos cinco meses, el Aeropuerto incrementó un 7,7% el número de asistencias con respecto a la misma temporada de 2013
- El 24 de septiembre se batió récord con un total de 202 asistencias realizadas en el día, sin registrar ninguna incidencia
- Las encuestas de calidad otorgan a este servicio una valoración de un 4,99 sobre 5, en el aeropuerto pitiuso

14 de octubre de 2014

Entre mayo y septiembre de 2014 el Aeropuerto de Ibiza ha atendido a un total de 12.188 personas con movilidad reducida (PMR), un 7,7% más que durante los mismos meses de 2013.

El día de mayor número de asistencias fue el miércoles 24 de septiembre, en el que se alcanzó récord con 202 servicios realizados en el día. En cuanto a 2013, el día de mayor actividad fue el sábado 28 de septiembre con un total de 154 las personas atendidas.

Las encuestas de calidad otorgan una importante valoración al Aeropuerto de Ibiza, un 4,99 de valoración media, siendo 5 la máxima calificación. La puntuación de este año sigue la misma línea de 2013, manteniendo así la percepción del pasajero sobre la alta calidad del servicio prestado.

Por meses

El mes con más asistencias registradas en esta temporada ha sido septiembre, con un total de 2.942, lo que supone un 4,2% más que el

mismo mes del pasado año. En segunda posición se sitúa el mes de mayo con 2.550 asistencias, un 11,5% más que en mayo de 2013.

Junio es el tercero de la lista con 2.445 asistencias y un incremento del 1,4%, seguido de julio con 2.203 que ha sido el que obtuvo un mayor incremento, concretamente del 12,6%.

En último lugar, en cuanto a número de asistencias, se encuentra el mes de agosto, que alcanzó la cifra de 2.048 y el incremento de un 11,2% respecto al mes de agosto de 2013.

El colectivo mayoritario de usuarios es de personas mayores de nacionalidad británica, concentrándose el mayor número de asistencias los miércoles y sábados.

Servicio PMR

La asistencia a PMR ha tenido una importante proyección desde que el 26 de julio de 2008 se lanzara el servicio “Sin Barreras”, coincidiendo con la entrada en vigor del reglamento comunitario que regula los derechos de estas personas en el transporte aéreo.

Dicho servicio ha sido desarrollado por Aena 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 dentro y fuera de los edificios terminales, en los que los pasajeros pueden comunicarse con los agentes e iniciar su itinerario con la asistencia necesaria.

El Aeropuerto de Ibiza cuenta con tres puntos de encuentro asociados al servicio de ayuda a personas con movilidad reducida: uno situado en el exterior de la planta de Llegadas, otro en el exterior de la planta de Salidas y uno en el vestíbulo público interior del Edificio Terminal. Una vez en el destino, se ayuda a las personas que han solicitado el servicio a desembarcar y recoger su equipaje hasta el punto acordado.

Solicitud del servicio

El servicio de asistencia a PMR se presta tanto en llegadas y salidas como en las conexiones. Es en el momento de realizar la reserva cuando debe advertirse de la necesidad de recibir asistencia, especificando las limitaciones del pasajero. Es conveniente informar de esta petición al

menos 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 o Atención de Aena Aeropuertos (902 404 704).

Tras solicitar la asistencia, el pasajero debe acudir al punto de encuentro a la hora fijada, 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.

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 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, 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.