



Servicio "Sin Barreras"

Los aeropuertos de la red de Aena atendieron a cerca de 1.400.000 pasajeros con movilidad reducida en 2016

- Los aeropuertos de más tráfico realizaron el mayor número de asistencias, encabezados por Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas con unas 360.000 y Barcelona-El Prat con más de 162.000
- Los usuarios que utilizaron el servicio lo valoraron por su calidad con un 4,8 sobre una puntuación máxima de 5
- Desde el pasado año el servicio puede solicitarse también a través de la nueva APP de Aena

20 de febrero de 2017

La red de aeropuertos de Aena atendió durante el pasado año en sus instalaciones a 1.384.997 pasajeros con movilidad reducida (PMR). Este registro representa un 14% más de asistencias con respecto a 2015, y se convierte en el mayor valor anual desde la puesta en marcha del servicio en 2008.

Los aeropuertos con mayor tráfico de pasajeros en 2016 son los que han atendido también a un mayor número de personas con movilidad reducida. Así, Adolfo Suárez Madrid-Barajas fue la instalación donde se llevaron a cabo más asistencias, con cerca de 360.000 personas atendidas; seguido de Barcelona-El Prat, con más de 162.000, Palma de Mallorca, más de 144.000; Alicante, más de 142.000, y Málaga-Costa del Sol, cerca de los 125.000.

Esta información puede ser utilizada en parte o en su integridad sin necesidad de citar fuentes

Tel. 913 212 536 - 564 - 586 / 913 211 688 / 913 213 020 Fax 913 212 592

gabinetedeprensa@aena.es www.aena.es [@aena](https://twitter.com/aena)

Este Servicio de Asistencia a Personas con Movilidad Reducida (PMR), también denominado “Sin Barreras”, se ofrece de forma gratuita en todos los aeropuertos con vuelos comerciales de Aena y garantiza, bajo parámetros de alta calidad, que todas las personas puedan disfrutar del transporte aéreo con independencia de su discapacidad o problema de movilidad.

En este sentido, Aena ha hecho un gran esfuerzo desde la implantación del servicio para asegurar que ofrezca un alto nivel de calidad. Así, en 2016 fue valorado por los pasajeros que lo utilizaron con un 4,8 sobre una puntuación máxima de 5. Además, ha recibido, durante sus 9 años de existencia, diversos reconocimientos y premios nacionales e internacionales. Entre estas distinciones destaca el primer premio recibido por parte de Naciones Unidas al mejor servicio público en los Premios UNPSA 2013 (considerado el reconocimiento internacional a la excelencia más prestigioso en el sector público).

Todos los aeropuertos de la red de Aena con vuelos comerciales cuentan con puntos de encuentro debidamente señalizados, tanto dentro como fuera de los edificios terminales. En estas localizaciones las personas con discapacidad o movilidad reducida pueden, sin dificultad, anunciar su llegada al aeropuerto e iniciar su asistencia.

En total, en el conjunto de aeropuertos de la red hay 186 puntos de encuentro accesibles para PMR, 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 necesarios exigidos tanto por Aena, como por el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI). Entidad con la que Aena lleva colaborando de forma permanente, desde hace muchos años, con el objetivo de ofrecer a todos los pasajeros que necesiten este servicio la máxima calidad.

¿Cómo puedo solicitar la asistencia PMR en los Aeropuertos?

La forma más adecuada para solicitar el servicio de asistencia PMR es a través de la compañía aérea o agente de viajes en el momento de hacer la reserva o compra de billetes. No obstante, también es posible hacerla a través de la página web de Aena (www.aena.es), mediante el Servicio de

Información y Atención de Aena (91 321 10 00 / 902 404 704) o a través de la nueva App para dispositivos móviles de Aena.

Esta nueva alternativa, puesta en funcionamiento en 2016, permite realizar la gestión de forma ágil y sencilla. Así, para poder realizar la solicitud de este servicio, el usuario sólo tiene que seguir unos sencillos pasos a través de la App.

En general, para garantizar que la asistencia se preste con unos niveles de calidad adecuados, es muy importante especificar las limitaciones del pasajero y realizar la petición con al menos 48 horas de antelación al vuelo.