



Balance 2016

El Aeropuerto de Sevilla atiende a más de 17.400 personas con movilidad reducida

- **Alrededor del 69% de los viajeros atendidos tenía dificultades para recorrer largas distancias**
- **Las encuestas de calidad otorgan a este servicio una valoración de 4,98 puntos sobre 5 en el aeródromo sevillano**
- **Desde el pasado año el servicio puede solicitarse también a través de la nueva APP de Aena**

7 de marzo de 2017

El Aeropuerto de Sevilla atendió durante 2016 a 17.420 personas con movilidad reducida (PMR), de modo que los agentes especializados que prestan este servicio dieron apoyo a una media diaria de 47 pasajeros.

El 68,7% de las asistencias prestadas dieron cobertura a viajeros con problemas para recorrer largas distancias entre el edificio terminal y el avión. También fue significativa la proporción de usuarios atendidos que estaban imposibilitados para subir o bajar escaleras (10,4%).

Similar resultó la ayuda facilitada a pasajeros cuyas posibilidades de caminar eran nulas o casi nulas, por lo que necesitaron acompañamiento en todo su itinerario y acomodo en la aeronave (casi un 9%). El resto de las asistencias se distribuyeron entre viajeros ciegos parciales o totales (4,1%) y otros grupos con una presencia menor.

El Aeropuerto de Sevilla dispone de 22 agentes especializados, 31 sillas de ruedas, un ambulift –vehículo con plataforma elevadora- y dos furgonetas adaptadas para cubrir este servicio, además de varios puntos

de encuentro señalizados dentro y fuera del edificio terminal, desde los que el usuario puede comunicarse con los agentes e iniciar su itinerario con la asistencia necesaria.

De acuerdo con las encuestas de calidad que se realizan periódicamente en las instalaciones aeroportuarias, este servicio figura entre los que mejor están valorados por los pasajeros, con una puntuación de 4,98 sobre 5 a cierre de 2016.

¿Cómo solicitar asistencia en los aeropuertos?

La asistencia a PMR ha tenido una importante proyección desde que en julio de 2008 se lanzara en Aena el servicio “Sin Barreras”, desarrollado en colaboración con el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (Cermi).

Para solicitarlo, la opción más sencilla es comunicarlo a la aerolínea o agente de viajes en el momento en que se reserven/compren los billetes. Se puede tramitar, asimismo, a través de la web de Aena (www.aena.es) o de su Servicio de Información (91 321 10 00 / 902 404 704).

Desde el año pasado existe, además, la posibilidad de formalizar la solicitud por la nueva App para dispositivos móviles de Aena, una alternativa que permite realizar la gestión de forma ágil y muy fácil.

Con el objeto de garantizar que la asistencia se preste con unos niveles de calidad adecuados, es muy importante especificar en la solicitud las necesidades del pasajero y realizarla, al menos, 48 horas antes del vuelo.