



Servicio "Sin Barreras"

Nota de prensa

La red de Aena Aeropuertos atendió a más de un millón de personas con movilidad reducida en 2012

- El Aeropuerto de Madrid-Barajas realizó más de 285.000 asistencias, y los de Palma de Mallorca, Barcelona-El Prat, Alicante y Málaga-Costa del Sol, superaron los 100.000 servicios
- El índice de calidad del servicio durante el pasado año se situó en el 4,74 de media sobre una puntuación máxima de 5

18 de enero de 2012

La red de Aena Aeropuertos atendió en sus instalaciones a un total de 1.090.539 pasajeros con movilidad reducida en 2012. 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 concreto, en el Aeropuerto de Madrid-Barajas se atendió a 287.559 pasajeros con movilidad reducida, 127.140 en Palma de Mallorca, 115.464 en el de Barcelona-El Prat, 103.851 en Alicante, y 101.174 en Málaga-Costa del Sol.

Todos los aeropuertos de la red cuentan con puntos de encuentro debidamente señalizados, tanto dentro como fuera de los edificios terminales (aparcamientos, acera de llegadas, zona de facturación), en los que las personas con discapacidad o movilidad reducida pueden, sin dificultad, anunciar su llegada al aeropuerto e iniciar su asistencia.



COMPROMISO RC

El servicio de asistencia a personas de movilidad reducida (PMR), sin coste para el pasajero, se presta en salidas, en llegadas y en las conexiones en los aeropuertos. El agente de asistencia ayuda a la persona con movilidad reducida a lo largo de todo su recorrido por el aeropuerto de salida, facturación de equipaje, paso por el control de seguridad, acompañamiento a servicios, tiendas, etcétera, y embarque hasta la ubicación en el asiento del avión. En el aeropuerto de destino, el agente procede al desembarque de la persona con discapacidad, le asiste en el desembarque del avión con los medios técnicos adecuados, en la recogida del equipaje y le acompaña hasta un punto de encuentro en la terminal.

Para solicitar el servicio, en el momento de realizar la reserva debe advertirse a la compañía aérea o agente de viajes 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 y Atención de Aena Aeropuertos (902 404 704).

UN SERVICIO MUY BIEN VALORADO

Desde su implantación en el año 2008 Aena Aeropuertos ha realizado un gran esfuerzo en medios humanos y materiales, con el fin de asegurar un nivel de servicio muy superior al exigido en base al reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo de 5 de julio de 2006 que regula los derechos de la personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo. Para ello, Aena Aeropuertos mantiene una estrecha y continua colaboración con el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI).

El índice de calidad de este servicio es muy elevado según reflejan las encuestas realizadas. Los pasajeros que recibieron el servicio Sin Barreras lo valoraron con el 4,74 de media sobre una puntuación máxima de 5.

Hasta la fecha, el servicio PMR ha recibido 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'. También ha recibido, anteriormente el premio 'Telefónica Ability Award', en la modalidad de 'Mejor Institución Pública en la Integración de la Discapacidad', y el premio 'Cermi.es 2010', en la categoría de 'Accesibilidad Universal' por el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad.

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.