



Los aeropuertos canarios atendieron en 2012 a 201.809 pasajeros con movilidad reducida

- El aeropuerto con más servicios fue Tenerife Sur, con 68.454 usuarios
- El índice de calidad del servicio durante el pasado año se situó en el 4,90 de media sobre una puntuación máxima de 5

21 de enero de 2012

Los aeropuertos canarios atendieron en 2012 a un total de 201.809 personas con movilidad reducida (PMR). Se trata de un servicio denominado 'Sin Barreras' por medio del cual se proporciona a las personas con movilidad reducida una asistencia de calidad que garantiza que su acceso al transporte aéreo, con independencia de su discapacidad.

El aeropuerto que realizó más servicios durante el pasado año fue el de Tenerife Sur, con 68.454 pasajeros, seguido por el de Gran Canaria, con 55.219; Lanzarote (35.020), Tenerife Norte (18.885), Fuerteventura (17.163), La Palma (6.448), El Hierro (557) y La Gomera (63).

La mayoría de las asistencias se realizaron en el momento del embarque. En este caso el servicio incluye la recogida del pasajero en el punto de encuentro, la ayuda con el equipaje y su facturación, el paso por el control de seguridad o el acompañamiento a la puerta de embarque y a los servicios y tiendas del aeropuerto, hasta el asiento asignado en la aeronave. El resto se llevaron a cabo durante el desembarque, en cuyo caso la ayuda se presta con la asistencia de los medios técnicos adecuados e incluye el traslado del equipaje de mano, el desplazamiento hasta la puerta del avión y el acompañamiento a la sala de recogida equipajes y al punto de encuentro.



COMPROMISO RC

Aeropuertos canarios 2012	
MES	PMR
Enero	20.145
Febrero	18.153
Marzo	21.004
Abril	16.511
Mayo	15.764
Junio	14.127
Julio	12.215
Agosto	11.457
Septiembre	15.997
Octubre	17.883
Noviembre	18.297
Diciembre	20.256

El pasajero con movilidad reducida

Se considera pasajero con movilidad reducida a aquél cuya movilidad está limitada debido a cualquier discapacidad física (permanente o temporal) o mental, a su edad o a cualquier otra causa que necesite una atención especial. Con carácter general, se considera PMR al pasajero que necesita ayuda para dirigirse a la salida de la aeronave con la adecuada rapidez en caso de una evacuación de emergencia. Esto también incluye a los pasajeros que tienen serias dificultades para recibir o comprender las instrucciones de emergencia.

El servicio, que se presta en el aeropuerto de salida, el de llegada y en las conexiones, debe ser solicitado al realizar la reserva de los billetes. En ese momento se debe informar a la compañía aérea o agencia de viajes de la necesidad de recibir la asistencia, especificando cuáles son las limitaciones del pasajero. Se aconseja realizar la petición al menos con 48 horas de antelación al inicio del viaje. La solicitud también puede realizarse a través de la página web de Aena (www.aena.es) o en el Servicio de Información y Atención telefónica (902 404 704) de Aena.

Todos los aeropuertos de la red de Aena cuentan con puntos de encuentro debidamente señalizados, tanto dentro como fuera de los edificios terminales (aparcamientos, acera de llegadas o zona de facturación), en los

que las personas con discapacidad o movilidad reducida pueden, sin dificultad, anunciar su llegada para iniciar su asistencia.

Excelente valoración del Servicio

Durante 2012 la valoración del Servicio de Atención a las Personas con Movilidad Reducida ha sido excelente. Las encuestas realizadas indican que los usuarios del servicio PMR, durante el pasado año, lo valoraron con una puntuación promedio de 4,90 sobre 5.

En relación a la elevada calidad de este servicio, Aena ha recibido, entre otros, 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', además del 'Telefónica Ability Awards', en la Modalidad de mejor institución pública en la integración de la discapacidad y el premio 'Cermi.es', en su categoría de accesibilidad universal, otorgado por el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI).

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 por el reglamento europeo y para ello mantienen una estrecha relación con diversas instituciones como el CERMI.

En total, en el conjunto de la red de aeropuertos con vuelos comerciales (43 aeropuertos y 2 helipuertos) hay 186 puntos de encuentros accesibles, 95 guaguas elevadores o ambulifts, 100 furgonetas, 1.840 sillas de rueda y alrededor de 1.500 agentes de asistencia con alta cualificación profesional que cumplen con los requerimientos formativos definidos conjuntamente entre Aena y CERMI.