

**NOTA DE PRENSA**

Desde su puesta en marcha hace nueve meses

Más de 800.000 peticiones han sido atendidas por el servicio de asistencia a personas con movilidad reducida en los aeropuertos españoles

- Rafael Fernández, Jefe de División de Servicios Aeroportuarios de AENA, participa en las novenas Jornadas Nacionales sobre Discapacidad orientadas a la accesibilidad en el transporte

22-may-09.- En los nueve primeros meses de prestación del servicio de asistencia a Personas con Movilidad Reducida (PMR) se han atendido más de 800.000 peticiones en los 44 aeropuertos de AENA que ofrecen esta ayuda. Un 77% del tráfico de PMR se concentra en los principales aeródromos como son: Madrid, Málaga, Palma de Mallorca, Barcelona, Alicante, Tenerife Sur y Gran Canaria. Estos datos han sido facilitados por Rafael Fernández, Jefe de División de Servicios Aeroportuarios de AENA en las novenas Jornadas Nacionales sobre Discapacidad orientadas a la accesibilidad en el transporte, celebradas en Tudela (Navarra) los días 22 y 23 de mayo.

La visión de la accesibilidad y la puesta en práctica de empresas que prestan servicios de transporte de personas ha sido uno de los temas tratados en este encuentro, organizado por la UNED de Tudela y la Asociación de Personas con Discapacidad Física de la Ribera de Navarra (AMIMET). Rafael Fernández ha participado con una ponencia sobre la prestación del servicio de asistencia a las PMRs en los aeropuertos españoles. Sobre este tema también han intervenido Nuria Aparicio, Jefe de Atención y Calidad de la Gerencia de Accesibilidad de RENFE y Antonio Alcalde, presidente de ASTARINA (Asociación de Taxistas de la Ribera de Navarra). El principal objetivo de estas novenas jornadas es conocer los medios de transporte que ofrece la sociedad actual para desplazarse a las PMRs e intercambiar experiencias concretas de ámbitos territoriales de dentro y fuera de la Comunidad Foral de Navarra.



La responsabilidad de prestar asistencia a las PMRs en los aeropuertos españoles corresponde a AENA, desde la entrada en vigor el 26 de julio de 2008 del reglamento europeo 1107/2006. El servicio ha sido desarrollado por Aeropuertos Españoles en colaboración con el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI). Para ello se convocaron varios concursos públicos resultando adjudicatarias distintas empresas.

Según explicó Rafael Fernández, en todos los aeropuertos de AENA hay instalados un total de 170 monolitos o puntos de encuentro de llegada y salida debidamente señalizados, donde las personas con discapacidad o movilidad reducida pueden iniciar su asistencia. Para llevar a cabo el servicio de asistencia a PMR se han efectuado desarrollos específicos en diferentes materias como son: formación del personal; infraestructura y equipos necesarios; aplicaciones informáticas para su gestión y seguimiento; información, comunicación e imagen y procedimientos especializados de asistencia por tipo de operación y categoría de PMR.

Aena también ha establecido, para toda la red, un modelo de gestión de la calidad del servicio basado en aspectos objetivos (indicadores de calidad, retrasos y pérdidas de vuelo) y aspectos subjetivos del servicio, desde el punto de vista de la satisfacción del pasajero (encuestas y reclamaciones). Desde la puesta en marcha del servicio se han realizado más de 160.000 encuestas, con una valoración media de 4,7 en una escala de 1 a 5. Por otra parte, el número de reclamaciones se ha ido reduciendo ostensiblemente desde el inicio de la actividad.

En paralelo a este servicio, AENA ha elaborado el Plan de Acción de Accesibilidad para la mejora en todos los aeropuertos. Algunos ejemplos destacados por Rafael Fernández de actuaciones previstas son: apoyos isquiáticos, adecuación de itinerarios típicos para PMR, señalización táctil, tratamiento de superficies, adecuación de escaleras, pasamanos, barandillas, aseos, parkings y ascensores.
