



## El Aeropuerto de Murcia-San Javier atiende a más de 12.200 personas con movilidad reducida en 2012

- El índice de calidad del servicio durante el pasado año se situó en un 4,98 de media sobre una puntuación máxima de 5

18 de enero de 2012

El Aeropuerto de Murcia-San Javier atendió en sus instalaciones a un total de 12.206 pasajeros con movilidad reducida en 2012, mientras que el año anterior la cifra fue de 11.880 pasajeros. Se trata de un servicio denominado "Sin Barreras" por medio del cual Aena 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.

Es una prestación muy bien valorada por los usuarios del Aeropuerto de Murcia-San Javier, ya que las encuestas realizadas indican que los pasajeros que recibieron el servicio "Sin Barreras" lo valoraron con un 4,98 de media sobre una puntuación máxima de 5.

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, 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, etc, 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](http://www.aena-aeropuertos.es)) o en el servicio de Información y Atención de Aena Aeropuertos (902 404 704).

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 CERMI.

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.