



MINISTERIO
DE FOMENTO



Nota de prensa

Mayo, septiembre y octubre se afianzan como los meses de mayor demanda

El Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol atendió el pasado año a más de 100.000 pasajeros con movilidad reducida

- Los usuarios otorgaron un sobresaliente al servicio, según las encuestas individuales realizadas a modo de observatorio permanente para conocer su percepción de la calidad
- Desde que Aena Aeropuertos implantó el servicio 'Sin Barreras', en julio de 2008, ha prestado asistencia a casi medio millón de viajeros (483.770) en el recinto aeroportuario malagueño, que dispone de 19 puntos de encuentro

18 de enero de 2013

El Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol atendió durante el pasado año a 101.174 personas con movilidad reducida, manteniéndose los meses de mayo, septiembre y octubre como los de mayor demanda, con 11.147, 11.251 y 11.924 asistencias, respectivamente. Desde que Aena Aeropuertos implantó este servicio en sus aeropuertos, el 26 de julio de 2008, el Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol ha asistido a casi medio millón de viajeros con movilidad reducida (483.770, concretamente).

Para la prestación del servicio, el Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol pone a disposición de los pasajeros que requieran esta atención 19 puntos de encuentro distribuidos por todo el recinto aeroportuario, tanto dentro como fuera de las terminales (aparcamientos, aceras de Llegadas, zona de facturación, etc.), y una serie de recursos técnicos y materiales (sillas de ruedas, vehículos adaptados con plataforma elevadora,



COMPROMISO RC

furgonetas, mostradores de información, etc.) que contribuyen a consolidar la positiva valoración por parte de los usuarios.

VALORACIÓN DE LOS USUARIOS

Precisamente los usuarios han vuelto a aplaudir de forma vehemente el servicio PMR en el Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol. Los viajeros que usaron el servicio otorgaron la calificación más alta al servicio prestado: sobresaliente (un 4,70 de valoración general en una escala numérica del 1 al 5). La puntuación supera, además, a la concedida en años anteriores.

Las encuestas realizadas a todos los usuarios del servicio se conciben como un observatorio permanente de la percepción de la calidad del servicio en los aeropuertos pues la determinación de los niveles de calidad percibida de los clientes, como herramienta de gestión, permite analizar la evolución de los datos.

De forma genérica, el servicio que prestan los aeropuertos españoles consiste en:

- **En el aeropuerto de salida:** recogida de la persona en el punto de encuentro y acompañamiento al mostrador de facturación, ayuda en los trámites necesarios para facturar; acompañamiento hacia la zona de embarque, pasando los controles de seguridad o aduanas si ello fuera necesario; embarque y desplazamiento hasta el asiento designado en el avión.
- **En el aeropuerto de llegada:** ayuda con el equipaje de mano, desplazamiento desde el asiento hasta la puerta del avión y desembarque; desplazamiento hacia la sala de equipajes, pasando los controles necesarios, y desplazamiento hasta un punto de encuentro solicitado.
- **En los tránsitos/conexiones:** se prestará la asistencia requerida, incluyendo, si procede, maniobras de embarque, desembarque, traslados por la terminal, etcétera.

Desde la implantación del servicio, 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).

RECONOCIMIENTOS AL SERVICIO

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.