

# La accesibilidad en los aeropuertos

Desde julio de 2008, Aena Aeropuertos presta en toda su red de aeropuertos españoles un servicio de asistencia a las Personas con Movilidad Reducida (PMR), conforme a la legislación de la Unión Europea. El servicio trata de garantizar que todas las personas puedan disfrutar del transporte aéreo, con independencia de su discapacidad y en igualdad de condiciones con el resto de pasajeros.



**Luis José Cañón**  
*Jefe de División de Servicios Aeroportuarios*  
*Aeropuerto de Barcelona - El Prat*

Aena Aeropuertos realiza constantemente un gran esfuerzo para adaptar sus procedimientos, infraestructuras y sistemas a los nuevos requerimientos, poniendo a disposición de las PMR un nuevo servicio con mejoras significativas, tanto en términos de profesionalización de la asistencia, como en mejora de medios, formación del personal o niveles de calidad.

El servicio de PMR está contratado por Aena Aeropuertos a empresas especializadas, con amplia experiencia en el sector aeroportuario y con unos niveles de calidad homogéneos. Se trata de un servicio integral en todos los aeropuertos de su red, bajo un diseño que ha tenido en cuenta, no sólo la normativa, sino también las expectativas de los pasajeros con movilidad reducida. Para ello se ha contado con la colaboración del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI).

## Atención al usuario

Desde el inicio del servicio, se han realizado más de 4.000.000 de asistencias en toda la red de aeropuertos, con una valoración del servicio muy positiva por parte de las PMR. En este sentido, y con el objetivo



de mantener la buena percepción del servicio, Aena Aeropuertos sigue trabajando por su mejora continua. Por un lado, escuchando a todos los agentes implicados en el servicio y, en especial, a los usuarios, y por otro lado, analizando e identificando nuevos avances y aspectos a desarrollar.

Precisamente, para garantizar el nivel de calidad exigido, otro aspecto importante es la formación que las empresas adjudicatarias imparten a su personal:



- Información sobre todo tipo de discapacidades, incluyendo las temporales.
- Barreras que se encuentran las PMR, como pueden ser las de comportamiento, físicas u organizativas.
- Manejo de sillas de ruedas y otros equipos de movilidad, para aquellas personas que se encargan directamente de estas tareas.
- Conocimiento de técnicas de movilidad y transferencia de las PMR que viajan en silla de ruedas.
- Conocimiento de distintos tipos de equipamiento adaptados a las diferentes tipologías de PMR, así como su manejo y transporte con el fin de evitar posibles daños.
- Manejo de equipos específicos de asistencia a PMR en embarques y desembarques, garantizando el cumplimiento de las normas de seguridad.
- Configuración del aeropuerto y conocimientos generales en materia de operaciones aeroportuarias.

## El uso de la silla de ruedas

Además de la formación del personal para dar un servicio adaptado a las necesidades de las PMR, es importante que los usuarios conozcan el funcionamiento y los medios de los que se dispone.

## Aena Aeropuertos realiza constantemente un gran esfuerzo para adaptar sus procedimientos, infraestructuras y sistemas a los nuevos requerimientos

El uso de la silla de ruedas propia (y sus posibles acoplamientos) o del aeropuerto, puede ser una de las dudas más recurrentes para el pasajero. En este sentido, nuestra recomendación general es que el usuario utilice los medios dispuestos por el aeropuerto, de esta manera se agiliza el proceso y se hace más sencillo el paso a través de los controles de seguridad, al ser sillas de la empresa adjudicataria, un proveedor aeroportuario homologado.

No obstante, si un pasajero, bien por iniciativa propia, o bien por necesidades médicas, requiere ir con la silla propia hasta la puerta del avión, también se le realizaría la asistencia en su silla y, una vez en puerta de embarque, se depositaría su silla en la bodega del avión. Una vez en el aeropuerto de destino, la silla propia sería entregada en la misma puerta del avión y se realizaría el servicio de manera normal.

Por regla general, las sillas de ruedas propias viajan en bodega. Excepcionalmente, alguna compañía tiene espacios habilitados para las mismas en cabina. Esta decisión depende de la compañía y no del aeropuerto, con lo que el servicio PMR finaliza en la puerta del embarque, entregando la silla de ruedas donde indica la compañía.

## A fondo

Si en el transcurso del servicio la silla del pasajero sufriera algún golpe o deterioro, sería responsable el aeropuerto (cuando un agente está manipulando la silla en sus instalaciones) o bien la compañía aérea (cuando el manejo es a bordo de la aeronave). En este caso se deberá sustituir temporalmente el equipo de movilidad extraviado o dañado, aunque no necesariamente por otro de idénticas características.

## ¿Cómo funciona?

Para poder prestar el servicio con la mayor calidad posible, atendiendo adecuadamente cada una de las necesidades, lo más importante es que el pasajero realice la solicitud con antelación suficiente (48 horas mínimo) para que se pueda preparar el servicio, indicando sus necesidades particulares (por ejemplo, que se trata de

una persona que viaja sola y con dependencia para las transferencias) y la disposición de silla propia. Esta solicitud puede realizarse en:

- La web de Aena Aeropuertos: [www.aena-aeropuertos.es](http://www.aena-aeropuertos.es)
- El teléfono 902 404 704 / (+34) 91 321 10 00
- A través de las compañías aéreas o del touroperador

Existen unos niveles de calidad establecidos, con los tiempos de atención del servicio fijados en función de la antelación con la que se ha hecho su solicitud: con más de 48 horas se considera un servicio previsto y, con menos tiempo, imprevisto. Si el servicio es imprevisto, y en función de la carga de servicios que en ese momento se estén atendiendo, la asistencia se puede demorar algunos minutos sobre el tiempo en que la PMR considera que debería ser atendido.



**Trabajamos para mejorar tu calidad de vida**

- Servicios y productos de apoyo para la autonomía personal.
- Ortopedia Técnica.
- Sedestación y sistemas de posicionamiento.
- Adaptación y venta de vehículos.
- Comunicación aumentativa y acceso al ordenador.
- Adaptación del hogar y espacios públicos.
- Estudios completos de accesibilidad: Revisión y Auditoría de accesibilidad personal e institucional.
- Accesibilidad a la información y la comunicación.

**1<sup>ER</sup> AÑO DE SEGURO DE REGALO**

**COMPRA TU SILLA ELECTRÓNICA O SCOOTER EN VÍA LIBRE Y TE REGALAMOS EL PRIMER AÑO DE SEGURO.**

**Vía Libre**  
Grupo Fundosa

**¡Ven a visitarnos!**  
**Más de 1.000 m<sup>2</sup> de exposición te esperan**  
A CORUÑA - BARCELONA - FERROL - GRANADA - MADRID - TOLEDO

Vía Libre  
Grupo Fundosa  
C/ Gavà, 11 - 17  
Tel.: 93 206 00 07  
Fax: 93 206 00 48  
08014 Barcelona  
[www.vialibre.es](http://www.vialibre.es)