

Servicio de asistencia a personas con movilidad reducida en los aeropuertos españoles

Memoria para el Premio Ciudadanía a las Buenas Prácticas en los Servicios Públicos 2010



ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS DE LA MEMORIA

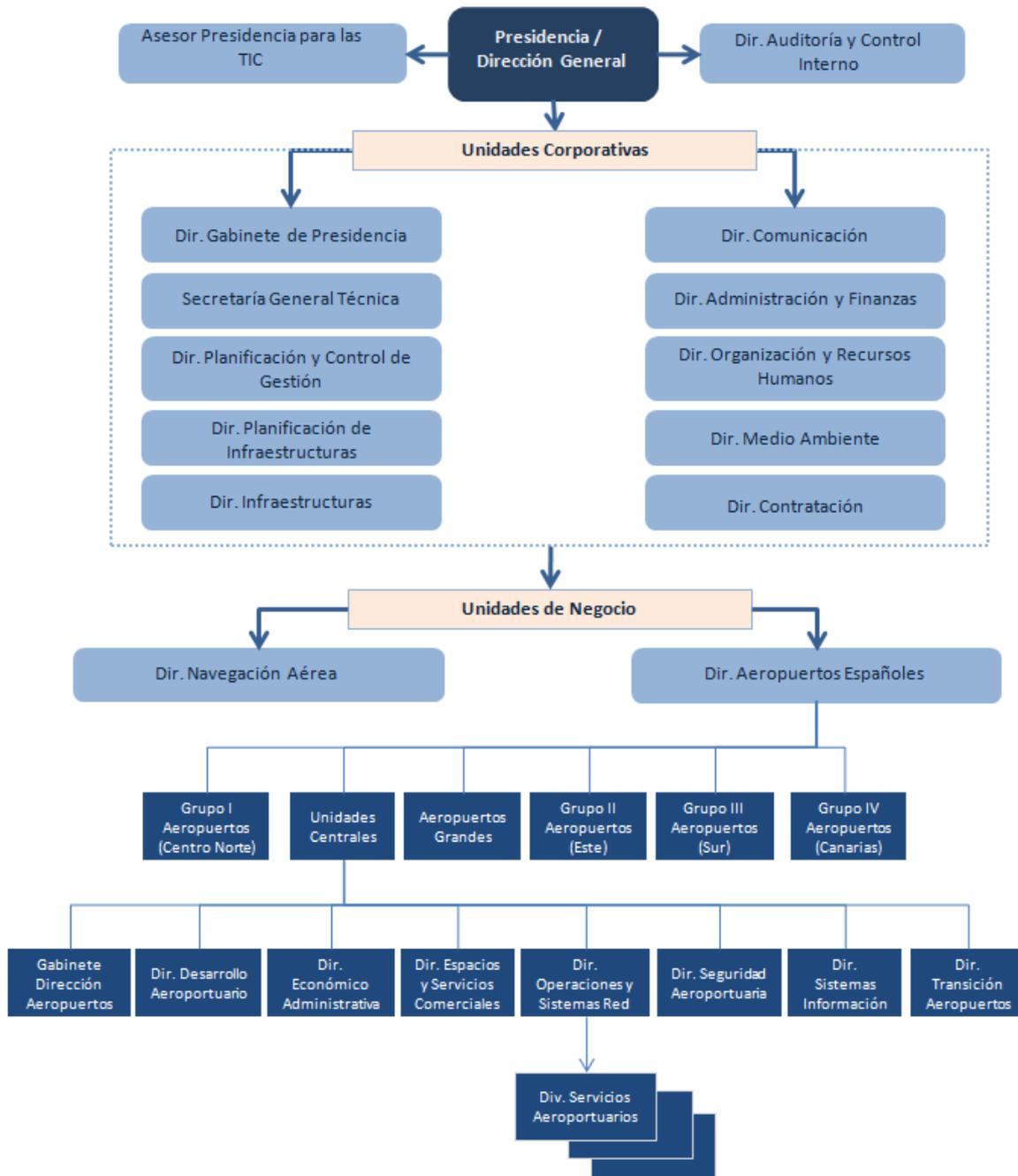
PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	1
Organigrama simplificado de Aena	2
RESUMEN EJECUTIVO.....	3
FACTORES CLAVE DEL COMPROMISO DE AENA CON EL ACCESO IGUALITARIO AL TRANSPORTE.....	5
Introducción	5
Antecedentes	5
Un servicio estratégico para Aena	10
EL SERVICIO	14
Elementos clave del servicio prestado	14
LA CALIDAD Y EXCELENCIA DEL SERVICIO	22
Alianzas con otros grupos de interés	22
Benchmarking.....	26
Logros	31
Planes de mejora actualmente en marcha	32
EL SERVICIO EN CIFRAS	33
MATRIZ DE TRAZABILIDAD CON CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....	37
GLOSARIO DE TÉRMINOS	

PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (Aena) es el ente público empresarial encargado de la navegación civil aérea y de los aeropuertos civiles en España. Conforme a la legislación vigente desarrolla las siguientes funciones:

- Ordenación, dirección, coordinación, explotación, conservación y administración de los aeropuertos públicos de carácter civil, aeródromos, helipuertos y demás superficies aptas para el transporte aéreo cuya gestión se le encomiende y de los servicios afectos a los mismos; la coordinación, explotación, conservación y administración de las zonas civiles de las bases aéreas abiertas al tráfico civil.
- Proyecto, ejecución, dirección y control de las inversiones en las infraestructuras e instalaciones a que se refiere el epígrafe anterior.
- Ordenación, dirección, coordinación, explotación, conservación y administración de las instalaciones y redes de sistemas de telecomunicaciones aeronáuticas, de ayudas a la navegación y de control de la circulación aérea.
- Proyecto, ejecución, dirección y control de las inversiones en infraestructuras, instalaciones y redes de sistemas de telecomunicaciones aeronáuticas, de ayudas a la navegación y control de la circulación aérea.
- Propuesta de planificación de nuevas infraestructuras aeronáuticas, así como de modificaciones de la estructura del espacio aéreo.
- Desarrollo de los servicios de orden y seguridad en las instalaciones que gestione, así como la participación en las enseñanzas específicas relacionadas con el transporte aéreo y sujetas al otorgamiento de licencia oficial, todo ello sin detrimento de las atribuciones asignadas a la Dirección General de Aviación Civil.
- Aena está constituida por un conjunto de Unidades Corporativas y dos Unidades de Negocio: Navegación Aérea y Aeropuertos Españoles. La Unidad de Negocio de Aeropuertos Españoles está formada por varias Direcciones. La Dirección de Operaciones y Sistemas de Red está formada a su vez por varias Divisiones, entre las que se encuentra la División de Servicios Aeroportuarios, una de cuyas funciones es la gestión del servicio de asistencia a las personas con movilidad reducida en los aeropuertos con tráfico comercial de la red de Aena.

Organigrama simplificado de Aena



Aena presta un servicio de asistencia a personas con movilidad reducida con clara orientación al cliente, basado en criterios de calidad y excelencia.

RESUMEN EJECUTIVO

Desde julio de 2008, Aena ha asumido el compromiso de facilitar el acceso y la utilización de los aeropuertos en España a las personas con movilidad reducida (PMR).

Este compromiso, que supone una apuesta decidida de Aena por la igualdad de derechos y oportunidades en el acceso a los servicios públicos de transporte, se materializa en la prestación de un servicio de asistencia dirigido a toda persona cuya movilidad esté reducida a efectos de utilización de un medio de transporte debido a cualquier deficiencia física (sensorial o de locomoción, permanente o temporal) o mental, a su edad o a cualquier otra causa de discapacidad que necesite una atención especial y la adaptación a sus necesidades de los servicios que se ponen a disposición de todos los pasajeros.

El servicio de asistencia permite a las PMR desplazarse desde un punto designado de llegada en el aeropuerto de origen hasta el avión, y desde el avión hasta un punto designado de salida del aeropuerto destino, incluyendo las operaciones de embarque, desembarque, tránsito y conexión.

Aena va más allá de las exigencias legales establecidas en el Reglamento (CE) 1107/2006 que regulan la prestación del servicio, desarrollando un modelo de gestión basado en la excelencia, calidad y con clara orientación al cliente y siempre sobre la base de su compromiso con la sociedad.

Aena no ha escatimado en medios humanos y materiales para prestar el servicio de asistencia a las PMR, con el fin de asegurar un nivel de servicio muy superior al exigido como base en el mencionado Reglamento Europeo.

Más de 1.500 personas, con formación y conocimientos especializados, están involucradas en la prestación del mismo en los 43 Aeropuertos Españoles con tráfico comercial de pasajeros y en el Helipuerto de Ceuta.

La formación que recibe el personal que presta el servicio es exhaustiva y práctica, desde la perspectiva de sensibilización hacia las PMR, con el fin de garantizar la seguridad y calidad en todos los ámbitos y operaciones que integran el servicio. Para ello, Aena colabora muy estrechamente con CERMI (Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad) como usuarios y conocedores de las necesidades de las PMR, en la definición de contenidos, en la impartición de cursos presenciales en los aeropuertos y en la mejora continua del servicio.

La mejora de la accesibilidad al transporte aéreo para los viajeros con discapacidad constituye una prioridad para Aena. En este sentido se han realizado importantes inversiones en medios materiales tanto en mejora de la accesibilidad de las instalaciones, como en equipamiento especial para el embarque y desembarque de viajeros.

Se han instalado en toda la red de aeropuertos un total de 186 puntos de encuentro accesibles, dotados de cámara y de bucle de inducción para facilitar la solicitud de este servicio. Además se dispone de 95 ambulifts, 100 furgonetas y 1.840 sillas de ruedas que permiten prestar un servicio adecuado a las distintas capacidades de los pasajeros.

El compromiso de Aena con la accesibilidad, también se pone de manifiesto en los canales que ha habilitado con el fin de permitir a las PMR solicitar el servicio,

Aena trabaja en estrecha colaboración con CERMI de forma continuada en todos los ámbitos, con el fin de asegurar un servicio de calidad adaptado a las necesidades específicas de cada discapacidad.

dialogar con la compañía, satisfacer sus necesidades de información, realizar sugerencias y/o reclamaciones, o llevar a cabo gestiones relacionadas con el servicio.

Aena ofrece una página web con certificación doble-A de accesibilidad (www.Aena.es) y un Servicio de Información y Atención Telefónica (902 404 704) con capacidad para atender llamadas de personas con discapacidad auditiva y/o del habla.

En cuanto a la discapacidad visual, Aena ofrece además en sus mostradores de información de los aeropuertos, información sobre sus derechos como pasajeros y sobre el servicio de asistencia en braille.

La calidad y excelencia del servicio es un reto constante para la organización. Por esta razón, Aena impulsa de forma continua su compromiso con multitud de grupos de interés con el fin de garantizar la igualdad de oportunidades en el uso del transporte aéreo.

Aena, con el objetivo de seguir potenciando la línea de la excelencia en la gestión asumida, somete al servicio a un proceso de mejora continua en cada una de las etapas que lo integran: planificación, implantación y desarrollo y, finalmente, revisión y control del servicio.

En todo este proceso de mejora continua, la opinión y expectativas de los usuarios del servicio es fundamental para mejorar día a día. Por ello Aena otorga mucha importancia al nivel de satisfacción de las necesidades de las PMR, que éstas han calificado como sobresaliente (4,7 sobre un máximo de 5) de forma sostenida desde julio 2008.

El esfuerzo realizado por Aena ha sido reconocido en distintos premios en materia de accesibilidad y asistencia universal de ámbito nacional e internacional:

- Aena ha recibido el premio Telefónica Ability Awards como Mejor Institución Pública reconociendo que las PMR están en el centro de todas sus acciones.
- El CERMI ha concedido a Aena el premio 'cermi.es 2010' en la categoría "Accesibilidad Universal", destacando las iniciativas desarrolladas por Aena en materia de accesibilidad en beneficio de las PMR. Este premio es especialmente importante para Aena, ya que ha sido otorgado por los propios usuarios del servicio.
- Tres aeropuertos de la red de Aena han recibido el premio al Mejor Aeropuerto de Europa otorgado por ACI Europe. Este galardón valora, entre otros aspectos, la colaboración con organizaciones de personas con discapacidad.

Todos ellos son algunos ejemplos de que la línea de compromiso de Aena con la discapacidad avanza en la dirección correcta e impulsan a la organización a seguir trabajando para mejorar cada día.

FACTORES CLAVE DEL COMPROMISO DE AENA CON EL ACCESO IGUALITARIO AL TRANSPORTE

Introducción

Aena, como entidad gestora de los Aeropuertos Españoles y desempeñando un papel crucial en la prestación de servicios en los aeropuertos, tiene el compromiso de garantizar el principio constitucional de “libertad e igualdad efectivas” en la relación que las personas con discapacidad y/o movilidad reducida tienen con los Aeropuertos Españoles y facilitar así el uso del transporte público.

La economía actual, los gobiernos y la sensibilidad general de la sociedad, centran su atención, cada vez más, en nuevos aspectos que cobran progresivamente una importancia creciente. En este sentido, la responsabilidad social de las empresas, el respeto al medio ambiente o la calidad en el ámbito laboral y personal son campos en los que, desde diferentes entornos, se están efectuando avances significativos.

La sensibilidad hacia las necesidades de las personas con algún tipo de discapacidad o limitación en su movilidad es un aspecto fundamental en nuevos desarrollos normativos, políticas empresariales, acciones sociales y otros ámbitos.

Aena siempre ha trabajado para atender a todas aquellas personas cuya movilidad está reducida a efectos de la utilización de sus servicios debido a cualquier deficiencia física (sensorial o de locomoción, permanente o temporal) o mental, a su edad o a cualquier otra causa de discapacidad que necesite una atención especial y la adaptación a sus necesidades de los servicios que se ponen a disposición de todos los ciudadanos.

El compromiso con el acceso igualitario al transporte no es algo reciente, sino que se ha ido plasmando a lo largo de los últimos años a través de diferentes iniciativas desarrolladas por Aena.

El objeto de esta Memoria es mostrar cómo Aena no ha sido ajena a esta situación y ha dado respuesta a su compromiso con el acceso igualitario al transporte. Para ello presenta, como Buena Práctica en los Servicios Públicos, el Servicio de Atención a las Personas con Movilidad Reducida (PMR).

A lo largo del documento se analiza cómo surgió el Servicio Atención a las Personas con Movilidad Reducida (PMR), su puesta en marcha y desarrollo, así como los mecanismos empleados para su análisis y evaluación y las herramientas que facilitan lograr la mejora continua.

Asimismo, se hace referencia a los resultados obtenidos, la valoración de este servicio por parte de los clientes y ciudadanos y cómo Aena participa con sus grupos de interés en el intercambio de experiencias.

Antecedentes

Desde el año 1998 Aena comenzó a trabajar para que la accesibilidad a sus infraestructuras fuera un hecho. Este objetivo, inspirado por la realidad y necesidades de cada momento, evolucionó hacia otro más amplio, por lo que además de las infraestructuras, era necesario garantizar un servicio “personal” de asistencia a las PMR. Por ello Aena, diseñó y puso en marcha el Servicio Atención a las Personas con Movilidad Reducida (PMR).

Las terminales T4 de Madrid Barajas, T1 de Barcelona El Prat y T3 de Málaga son claros exponentes del compromiso de la Alta Dirección de Aena por la inclusión en su negocio del colectivo de personas con discapacidad.

Aena garantiza el acceso y movilidad de las personas con movilidad reducida (PMR) en los aeropuertos, eliminando barreras arquitectónicas.

Primeros pasos en la integración de las Personas con Movilidad Reducida

En el año 1998, Aena elaboró y publicó el **Manual Técnico de Accesibilidad** (actualizado en 2004), que sigue plenamente vigente. En la actualidad, y en colaboración con el CERMI, se está llevando a cabo su puesta al día (cuya publicación está prevista para 2011).

El Manual proporciona información básica sobre el tratamiento a personas con discapacidades y establece los procesos, tanto operativos como organizativos, adecuados para garantizar que todas las personas puedan transitar fácilmente y sin problemas por el entorno aeroportuario. Este documento centra su contenido en desarrollar las características necesarias, entre otros, en los ámbitos de la planificación de las medidas de accesibilidad en estaciones aeroportuarias (Plan de Accesibilidad), urbanismo (espacios e instalaciones de las vías, accesos y aparcamientos), edificación (espacios e instalaciones de los edificios), comunicación (accesibilidad a la comunicación, información, señalización, iluminación, alarmas...), etc.



FOTO: Modelo de ascensor con mando adaptado con sistema Braille en relieve para todos los cambios de nivel

Asimismo, propone soluciones concretas para las diferentes discapacidades que puede presentar el usuario del aeropuerto. Entre estas soluciones, destacan la eliminación de barreras para personas con movilidad reducida en todos sus posibles movimientos por el aeropuerto hasta la aeronave, la disposición de vehículos accesibles para los desplazamientos por plataforma o el acompañamiento de la información por vía sonora con información visual en diferentes soportes, para ayudar a las personas con discapacidad auditiva y/o del habla. Asimismo, se dispone de sistemas de alarma visuales.

Sin embargo, Aena va más allá en el fomento a la inclusión de las personas con discapacidad, por lo que amplía su compromiso a los **métodos y procedimientos con los que proyecta y construye sus infraestructuras, garantizando la accesibilidad** para las personas con movilidad reducida o discapacidad. De este modo, las infraestructuras de Aena cuentan, entre otras actuaciones en materia de accesibilidad, zonas de refugio asistido, con plazas de aparcamiento reservadas y señalizadas en zonas próximas a núcleos de comunicación con la Terminal, accesos adaptados con rampas y puertas automáticas, mostradores

adaptados, ascensores con mandos adaptados con sistema Braille en relieve para todos los cambios de nivel, etc.

Para ello, además de cumplir la normativa vigente, Aena cuenta con las aportaciones que realiza el CERMI (Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad), con quien mantiene un convenio y un compromiso de formación e información mutua.



FOTO: Modelo de plaza de aparcamiento reservada y señalizada en zonas próximas a núcleos de comunicación con la Terminal

El Servicio de Asistencia a Personas con Movilidad Reducida (PMR)

En este contexto, en el año 2008 Aena decide dar un paso más en su compromiso con las Personas con Movilidad Reducida creando el Servicio de Asistencia a Personas con Movilidad Reducida (PMR) en los Aeropuertos Españoles.

Situación de Partida

Para el diseño y elaboración del Servicio de Asistencia a Personas con Movilidad Reducida (PMR), se lleva a cabo un análisis de la situación actual, que pone de relieve una serie de factores que Aena debe de considerar a la hora de planificar sus actuaciones y de dar respuesta a ese compromiso:

- A. La relevancia de este colectivo de Personas con Movilidad Reducida
- B. La evolución del transporte de viajeros
- C. El marco normativo aplicable

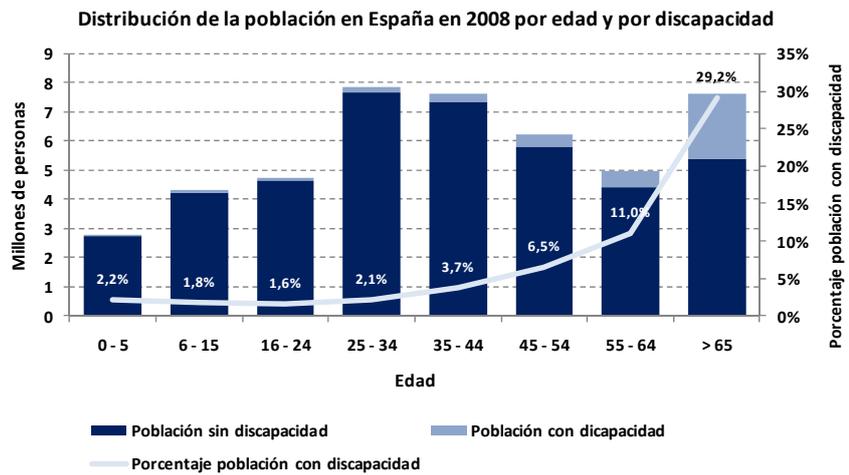
A. La relevancia del colectivo de Personas con Movilidad Reducida

En el año 2008 el colectivo de personas con discapacidad en España estaba formado 3.848.000 personas, lo que equivalía al 8,3% de la población (*f fuente: INE*).

Los cambios demográficos experimentados en España traen consigo profundas transformaciones en la pirámide poblacional, entre ellas un proceso de

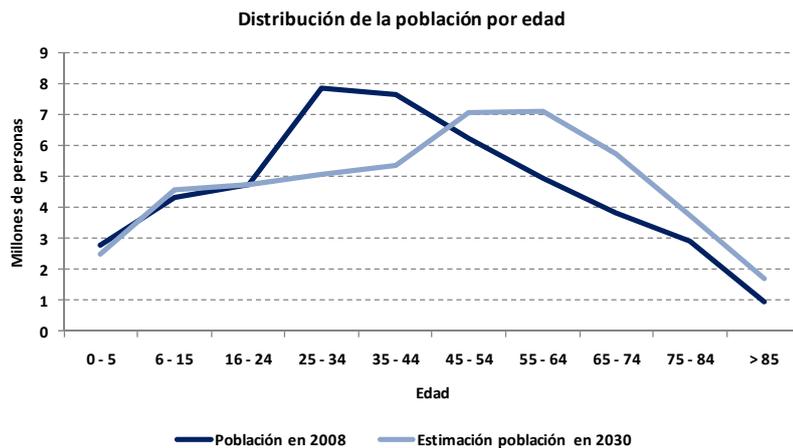
envejecimiento notable. Uno de los posibles efectos es el aumento de las personas con discapacidad, ya que la edad es un factor determinante en la aparición de este fenómeno.

Como se muestra en el gráfico siguiente, en ese mismo año más del 29% de las personas mayores de 65 años sufrían algún tipo de discapacidad. En el resto de la población el porcentaje de personas con discapacidad es menor.



Fuente: Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia (2008). Instituto Nacional de Estadística

Teniendo en cuenta que en España se ha producido un crecimiento continuado de la población, acompañado del envejecimiento de ésta, las previsiones del INE al respecto realizadas por el INE indican que en el año 2030 la población total se incrementará en 1,4 millones respecto a la de 2008 y el porcentaje de personas mayores de 65 años pasará de un 16,5% a un 23,5%. Este incremento ocasionará que el número de personas con discapacidad en España pase a ser de unos 5.000.000 (lo que equivaldrá aproximadamente al 10,7% de la población total).



Fuente: Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia (2008). Instituto Nacional de Estadística

De acuerdo con la ONU, en 2050 cerca del 30% de la población europea será mayor de 64 años. Un estudio de la Comisión Europea, señala que en el futuro

se producirá un envejecimiento de la población europea y paralelamente un incremento de la demanda de la movilidad, incluso en el segmento de población de más edad, como consecuencia de la globalización, la mejora de la calidad de vida y el incremento del poder adquisitivo (“The Future of Transport” Focus Group’s Report, Comisión Europea, Feb. 2009).

Como consecuencia de lo anterior, el aumento de la longevidad ha coincidido con importantes cambios sociales que han llevado a que instituciones sociales y políticas tengan que ajustar sus objetivos a la nueva realidad, que demanda más protección social y un apoyo a las personas que se encuentran en situación de dependencia.

B. La evolución del transporte de viajeros

En la evolución del transporte, en general, se aprecia un claro movimiento hacia la obtención de mejoras orientadas a la consecución de servicios con mayores niveles de comodidad, seguridad, menor impacto medioambiental y optimización de la gestión.

Asimismo, aparece como elemento destacado el esfuerzo por acercar los servicios al ciudadano y hacerlos factibles para la gran mayoría de los distintos segmentos de la sociedad. Es en este punto donde irrumpe la necesidad de adaptación del transporte a aquellas personas que por diferentes causas tengan su movilidad reducida.

En concreto, dentro del transporte de viajeros, la atención y necesidades específicas que requieren estas personas representan un reto para la administración, los gestores de infraestructuras, los operadores y la sociedad en general, con el fin de alcanzar la plena adaptabilidad de los medios y la dignidad de la prestación del servicio a las personas con movilidad reducida.

En lo relativo al transporte aéreo, este tipo de pasajeros, por sus condiciones médicas, físicas o mentales, necesitan de una serie de instalaciones adaptadas en relación a la infraestructura aeroportuaria y el transporte en tierra y aire, así como una asistencia adecuada por parte de las aerolíneas y de los operadores aeroportuarios, en aplicación del principio de igualdad de acceso sin impedimentos para todos los usuarios del transporte aéreo.

Con el fin de identificar las diferentes tipologías de personas con movilidad reducida y, por consiguiente, el nivel de asistencia, formación y ayudas técnicas a prestar en cada caso, se ha segmentado este colectivo utilizando unos códigos internacionalmente reconocidos: WCHC, WCHR, WCHS, DEAF, BLND, DEAF/BLND, STCR, DPNA, WCHP, MEDA y MAAS (ver Glosario de Términos).

C. PMR y transporte aéreo: Marco normativo

Junto a todo lo anterior, la legislación se presenta como uno de los elementos dinamizadores esenciales para el desarrollo de esta iniciativa. De hecho, las nuevas normativas que, a modo de directivas o de normas de obligado cumplimiento, se van incorporando progresivamente exigen la implantación de medidas y soluciones destinadas a evitar que cierta parte de la población se quede, por sus circunstancias personales, al margen de la utilización de los medios de transporte públicos.

La UE aprobó en 2006 el nuevo Reglamento sobre las personas con movilidad reducida en el transporte aéreo, que persigue garantizar la igualdad de oportunidades en el uso del transporte aéreo de la UE.

La importancia de este servicio para Aena se pone de manifiesto en el hecho de que en su definición han participado la mayoría de las Unidades Corporativas.

El 26 de julio de 2008 entró en vigor el Reglamento (CE) 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo. Este Reglamento supone un gran avance social, ya que recoge el derecho de las PMR a recibir asistencia sin coste adicional, con personal formado y medios técnicos adecuados a las capacidades de cada pasajero en los aeropuertos.

Las disposiciones del Reglamento son aplicables a las personas con discapacidad o movilidad reducida que utilicen o pretendan utilizar vuelos comerciales de pasajeros que salgan de los aeropuertos situados en el territorio de la Unión Europea, lleguen a éstos o transiten por ellos. Por tanto, estas disposiciones son de obligado cumplimiento para Aena.

Un servicio estratégico para Aena

Como consecuencia de todo lo anterior, Aena se plantea el reto de atender las necesidades de las personas con discapacidad reforzando las actuaciones desarrolladas hasta el momento mediante el diseño y puesta en marcha de Buenas Prácticas que mejoren la prestación de sus servicios públicos, dando respuesta a las necesidades particulares de sus clientes.

El Servicio de Asistencia permite a las PMR desplazarse desde un punto designado de llegada al aeropuerto de origen hasta el avión, y desde el avión hasta un punto designado de salida del aeropuerto destino, incluyendo las operaciones de embarque, desembarque, tránsito y conexión.

Ámbitos de la organización que han participado en la definición del servicio

Todas las Unidades Corporativas de Aena han participado en la definición y puesta en marcha del servicio. Por ejemplo:

- La Secretaría General Técnica y la Dirección de Organización y Recursos Humanos han trabajado en el asesoramiento en temas jurídico-laborales.
- La Dirección de Administración y Finanzas ha llevado a cabo auditorías.
- La Dirección de Contratación se ha encargado de todos los procesos de contratación.
- La Dirección de Infraestructuras se ha encargado de la instalación de los puntos de encuentro.
- La Dirección de Comunicación ha diseñado los folletos informativos y los mostradores de información, así como campañas de información específicas.
- La Dirección Económico Administrativa ha realizado la definición de la tarifa del servicio.
- La Dirección de Sistemas de Información ha desarrollado la aplicación informática utilizada para la gestión del servicio.
- La Dirección de Operaciones y Sistemas de Red es la responsable del diseño, gestión, coordinación y seguimiento del servicio.
- La Dirección de Planificación y Control de Gestión como responsable de la integración de actuaciones en la planificación estratégica y coordinación de la calidad y excelencia en Aena.

Asimismo, todos los aeropuertos se han involucrado en la puesta en marcha del servicio.

Un servicio alineado con la Misión, Visión y Valores Corporativos

El compromiso con el acceso igualitario al transporte y el mantenimiento de una línea de trabajo basada en ir “más allá”, se ha hecho visible a lo largo de los últimos años a través de distintas actuaciones: servicio PMR, la existencia de Convenios de colaboración con entidades sociales de personas con discapacidad, medidas para garantizar la accesibilidad de los Aeropuertos, etc.

Sin embargo era necesario “formalizar” este compromiso por parte de la Alta Dirección, para otorgarle la trascendencia que realmente tiene el trabajo hecho. Por ello, dentro de las actuaciones y despliegue de su **Política y Estrategia de Responsabilidad Social Corporativa - RSC** (aprobada en noviembre 2009), el pasado 4 de noviembre de 2010, el Comité de Dirección, aprobó la **Política de Discapacidad de Aena**.

Esta Política de Discapacidad (publicada en la página web con el fin de garantizar que sea accesible a todos), supone dar un paso más en su responsabilidad social corporativa, reconociendo la discapacidad como un componente de la diversidad humana y garantizando el ejercicio y disfrute de sus derechos. Su elaboración se ha realizado a partir de un análisis detallado sobre los principios que deben inspirar las cuestiones relacionadas con la discapacidad. Por ello, incorpora el marco necesario para garantizar la promoción de la autonomía y atención a las personas en situación de dependencia, la igualdad de oportunidades, la no discriminación, la igualdad entre el hombre y la mujer, la accesibilidad y diseño para todos, la participación, etc.

El Servicio de Atención PMR es un elemento clave en la Política de Discapacidad, ya que a través de ella, Aena se ha comprometido “formalmente” a:

- *“Garantizar la prestación de asistencia a las personas con discapacidad o movilidad reducida”.*
- *“Asegurar la accesibilidad a nuestras infraestructuras (edificios, centros, etc.)”.*
- *“Proyectar y mejorar la accesibilidad universal a nuestra información, entornos, productos y servicios, considerándola transversalmente en todas las actuaciones de la empresa y promoviendo soluciones innovadoras”.*

Un servicio integrado en el proceso de Planificación Estratégica

Este compromiso formal de Aena y, en concreto, su Servicio PMR se ha integrado en la Planificación Estratégica de la organización, lo que permite realizar un correcto seguimiento y medición del mismo y, en consecuencia, su mejora continua.

El proceso de planificación estratégica en Aena responde a las necesidades específicas propias como organización aeroportuaria y de navegación aérea,

El compromiso de Aena con las personas con discapacidad se materializa en su Política y estrategia de Responsabilidad Social Corporativa.

La Planificación Estratégica de Aena incluye de forma específica, el servicio de asistencia a personas con movilidad reducida.

englobada en un contexto, el del transporte aéreo, extraordinariamente complejo, al estar expuesto a toda clase de contingencias y cambios en la sociedad, y a la intervención de múltiples agentes con diferentes expectativas y prioridades y con un alto grado de interdependencia entre sí.

En este contexto, Aena realiza un importante esfuerzo por establecer unos objetivos estratégicos que permitan, por un lado, minimizar las amenazas y debilidades existentes en cada momento, y por otro, seguir desarrollando las bases de futuro que mejoren la eficiencia y la productividad de Aena, la sostenibilidad medioambiental y la adaptación a los cambios sociales que se produzcan. En definitiva, su objetivo es orientar e integrar los esfuerzos y recursos mediante el despliegue de Estrategias, Objetivos e Indicadores.

En línea con las Directrices del Ministerio de Fomento y con las pautas emanadas del Plan Estratégico de infraestructuras y Transporte (PEIT), Aena ha fijado cinco Ejes Estratégicos: la seguridad, la eficacia, la eficiencia, la optimización de las infraestructuras y servicios, la contribución a la sostenibilidad y la calidad ambiental con base en el desarrollo, así como la motivación y satisfacción de las personas que integran su equipo humano.

Estos Ejes se transforman en 14 Objetivos Estratégicos Generales, que a su vez se despliegan en Objetivos de Gestión, con sus correspondientes Indicadores, Metas y Programas de actuación más concretos que quedan recogidos en los diferentes Planes Operativos de las Unidades, para su medición y seguimiento.

De esta forma, los objetivos se convierten en piezas fundamentales en la medida en que fijan metas y establecen programas que indican cómo lograrlas, además de ayudar a comprender las relaciones entre aspectos importantes del negocio.

Ejes y Objetivos Generales de Aena



El círculo de la planificación estratégica se cierra gracias a un procedimiento exhaustivo de control y seguimiento que permite avanzar en el proceso de la mejora continua de la gestión.

**El servicio de asistencia
PMR está integrado en el
Proceso de Planificación
Estratégica de la entidad a
través de los Planes
Operativos de los
Aeropuertos que contienen
los Objetivos Estratégicos de
Aena.**

Todo ello se realiza a través del Sistema de Dirección para la Gestión Estratégica, en el que conviven el Cuadro de Mando de Gestión para la Presidencia y un Cuadro de Mando Integral (CMI), a través del cual se realiza el seguimiento de los Planes Operativos, y juntos, proporcionan una panorámica global de la empresa y de las prioridades, no limitándose a mediciones de contabilidad tradicionales.

Además, este sistema está asociado a un Sistema de Gestión del Desempeño (SGD), herramienta para la cual se evalúa y reconoce, vía el análisis de los resultados obtenidos, la acción de los trabajadores en la consecución de los objetivos de Aena fomentando una visión común de la empresa.

El **servicio de asistencia PMR está integrado** plenamente en el proceso de planificación estratégica, contribuyendo al objetivo general de calidad y quedando recogido en el Plan Operativo de Aena, a través de **Programas Estratégicos**, como los siguientes:

- Accesibilidad de pasajeros con movilidad reducida (PMR) en aeropuertos.
- Desarrollo y mejora en la prestación del servicio de asistencia a personas con movilidad.

Esta integración permite planificar, establecer objetivos y alinear las iniciativas estratégicas y, en consecuencia, cumplir con el compromiso de mejora continua.

EL SERVICIO

Tal y como se ha explicado en el capítulo *Situación de partida*, el servicio de asistencia debe ajustarse a las especificaciones legales establecidas en el Reglamento CE 1107/2006. Éste establece que la responsabilidad de prestar el servicio de asistencia en los aeropuertos recae en las entidades gestoras de los mismos.

Asimismo, el Reglamento permite que las entidades gestoras de los aeropuertos contraten a terceros la prestación del servicio. Aena ha optado por este modelo, contratando la prestación de la asistencia a empresas de servicios.

El Reglamento establece la obligación de las entidades gestoras de los aeropuertos de separar las cuentas de sus actividades relacionadas con la asistencia prestada a personas con discapacidad o movilidad reducida, de las cuentas de sus restantes actividades. Asimismo deben presentar un resumen anual auditado de las tarifas percibidas y los gastos efectuados en relación con la asistencia prestada.

Aena no ha limitado recursos económicos y humanos para hacer posible la prestación de un servicio, exigiendo unos niveles de calidad por encima de los establecidos en el mencionado Reglamento.

Elementos clave del servicio prestado

El servicio de asistencia a pasajeros con movilidad reducida es prestado con el personal y equipamiento adecuados, sin coste adicional alguno para la PMR, asegurando un nivel de calidad superior a los estándares de calidad establecidos en las pertinentes normas comunitarias.

Los aspectos diferenciadores que configuran este servicio son los siguientes:

Personal

El servicio de asistencia a pasajeros con movilidad reducida es prestado por personal de las empresas prestadoras del servicio, que es consciente de lo que significa una discapacidad, conoce las distintas tipologías, así como las barreras que estas personas encuentran en el transporte aéreo.

Aena, consciente de la importancia que tiene la **capacitación profesional** en la prestación de un servicio de calidad y que respete la dignidad de cada pasajero, ha definido conjuntamente con CERMI las materias en las que debe estar **formado** el personal que presta el servicio:

- Información sobre todo tipo de discapacidades, incluyendo las temporales.
- Habilidades interpersonales y métodos de comunicación con las PMR, especialmente con aquellas personas con dificultades visuales, auditivas, del habla o de aprendizaje.
- Sensibilización y respuesta adecuada a pasajeros con problemas físicos, sensoriales o de aprendizaje, incluyendo cómo distinguir entre las diferentes capacidades de las personas con movilidad, orientación o comunicación reducida.

Aena ha desarrollado, en colaboración con CERMI, la formación del personal que presta la asistencia, focalizando sus esfuerzos en cómo tratar a las PMR y cómo proporcionar la asistencia adecuada, sabiendo que sus necesidades varían por cada tipo de discapacidad.

- Barreras que encuentran las PMR, incluyendo barreras en el comportamiento, físicas u organizativas.
- Papel, necesidades y transporte de los perros guía o perros de asistencia, así como habilidades para asistir a las PMR que viajan con ellos.
- 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 idiomas.
- Asistencia durante el proceso de facturación. En particular, utilización de máquinas de Auto Check-in y obtención de billetes.
- 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.
- Resolución de situaciones inesperadas.
- Conocimientos básicos de primeros auxilios específicos para distintas tipologías de PMR.
- Atención de las PMR ante posibles reclamaciones, quejas e incidencias presentadas por ellas.
- Conocimiento de protocolos de emergencia y contingencia.
- Conocimiento general de las líneas y legislación básica sobre los derechos de los pasajeros (nacional, UE, IATA, CEAC y, en concreto, su Documento 30, parte I, sección 5 y anexos correspondientes).
- Configuración del aeropuerto y conocimientos generales sobre operaciones aeroportuarias.

Aena realiza un seguimiento de las acciones formativas desarrolladas, solicitando a las empresas prestadoras de servicios los certificados acreditativos de la formación que han recibido sus empleados.

Desde la perspectiva interna de su organización, Aena asume el compromiso de promover entre sus miembros la **igualdad de género y la no discriminación** por razón de sexo, raza, religión, edad, orientación sexual, discapacidad, lugar de nacimiento u opinión. Este compromiso también se extiende al personal de las empresas que prestan este servicio.

Aena, también ha desarrollado el Plan de Igualdad en el V Convenio colectivo (BOE nº 14 de 16 de enero de 2010), en cuyo anexo VI hace referencia a los siguientes aspectos:

- Medidas relativas a la conciliación de la vida personal y familiar con la actividad laboral: jornada de trabajo, paternidad y maternidad, violencia de género.
- La creación de la Comisión de Igualdad y sus funciones.

- Medidas tendentes al favorecimiento de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombre en materia de: selección y promoción profesional, formación, retribuciones, prevención del acoso sexual y por razón de sexo e información, comunicación y sensibilización.

Asimismo Aena garantiza un servicio de calidad, independientemente del género de la PMR que lo recibe, y siempre adaptado a las características de su discapacidad.

Con el fin de favorecer la integración de personas con discapacidad, Aena publica convocatorias especiales para contratar a personas con discapacidad, como la del pasado 15 de diciembre de 2010, dirigida a un total de 61 personas. 4 de ellas son para personas con discapacidad intelectual.

Equipamiento

El servicio es prestado con equipamiento ajustado a las distintas tipologías de PMR.

Para ello Aena, junto con la colaboración de CERMI como conocedor de las necesidades reales de las PMR, describe las características y estado del equipamiento que el prestador debe emplear para la realización de las asistencias.

La cooperación y consenso con CERMI en materia de equipamiento empleado en la realización de la asistencia, garantiza que el servicio se ajuste a las exigencias de las PMR.



FOTO: Modelo de ambulift utilizado para el embarque y desembarque de personas con movilidad reducida

El equipamiento utilizado es el siguiente:

- **Transelevadores o ambulifts.** Estos vehículos permiten el embarque, desembarque y traslado desde el avión al edificio terminal de varias personas con movilidad reducida y de sus acompañantes.
- **Sillas elevadoras y transelevadores remolcables.** Estos equipos se utilizan para el embarque y desembarque de aeronaves de aviación regional, pues las reducidas dimensiones de las mismas impiden la utilización de ambulifts convencionales.
- **Sillas de ruedas.** Dentro de las aeronaves y por las dimensiones de sus pasillos se deben utilizar sillas de ruedas estrechas, mientras que para los

edificios terminales se pueden emplear sillas de ruedas ordinarias. También existen a disposición sillas especiales para personas obesas.

- **Microbuses, furgonetas y jardineras.** Estos equipos deben estar adaptados a pasajeros usuarios de sillas de ruedas.

Calidad del servicio

Aena, con el fin de continuar potenciando la línea de la excelencia en la gestión asumida, ha definido una serie de **indicadores clave de calidad del servicio**, cuyo seguimiento y control se realiza en la totalidad de aeropuertos de la red.

La calidad es perseguida mediante indicadores de calidad percibida y objetiva.

- **Valoración media de las encuestas de las PMR que han recibido el servicio:** Aena ha definido un modelo de encuesta de satisfacción en el que preguntar sobre la valoración del servicio de asistencia. Asimismo ha determinado un valor objetivo para este indicador, especificado en el capítulo *El Servicio en Cifras*.
- **Grado de cumplimiento de objetivos de tiempos máximos de espera:** Aena ha establecido unos objetivos de tiempo máximo de espera, diferenciando si la asistencia es de embarque o desembarque, así como si se ha solicitado con o sin preaviso. Asimismo ha determinado un valor objetivo para este indicador, especificado en el capítulo *El Servicio en Cifras*.
- **Número de reclamaciones por cada millón asistencias:** las reclamaciones relativas al servicio se desglosan en equipamiento, trato recibido por parte del agente y prestación del servicio propiamente dicha.
- **Número de vuelos retrasados por causas imputables al servicio:** como consecuencia de una mala calidad en el servicio, se puede llegar a provocar que un vuelo salga con retraso.
- **Número de vuelos perdidos por causas imputables al servicio:** este indicador mide el número de casos en los que como consecuencia de una mala calidad en el servicio recibido, una PMR pierde su vuelo.

En el capítulo *El Servicio en Cifras* se incluye una descripción más exhaustiva de estos parámetros, así como de su evolución.

Además de estos indicadores clave, que miden aspectos cuantitativos del servicio, Aena pone especial interés en la verificación *in situ* de **aspectos cualitativos** importantes:

- **Continuidad del servicio:** la prestación de la asistencia a cargo del agente designado debe ser continua y sin interrupciones. Únicamente la PMR puede solicitar una interrupción en el servicio y por un máximo de 30 minutos.
- **Disponibilidad y adecuación de los recursos:** el conjunto de recursos, tanto humanos como técnicos, puestos a disposición del servicio, así como sus características es un aspecto fundamental del servicio.
- **Resolución de eventualidades:** contabilización, análisis y resolución de las quejas y reclamaciones acerca del servicio.

La empresa prestadora del servicio dispone de un sistema de gestión de calidad de la actividad realizada. Dicho sistema es auditado anualmente por una

Aena ha puesto a disposición de las PMR una variedad de canales de comunicación accesibles, con el fin de que los usuarios puedan satisfacer sus necesidades de información, formular sugerencias y/o reclamaciones o llevar a cabo otras gestiones relacionadas con el servicio.

El objetivo de inclusión que persigue el Reglamento (CE) 1107/2006, exige que los costes del servicio se distribuyan equitativamente mediante la aplicación de una tarifa entre todos los pasajeros.

empresa externa. El resultado de la auditoría se analiza, con el fin de identificar las causas de las desviaciones y establecer medidas correctoras.

Canales de comunicación

Aena ha puesto a disposición de las PMR una **variedad de canales de comunicación** que posibilitan la solicitud de asistencia en cualquiera de los aeropuertos españoles, dialogar con la compañía, así como satisfacer sus necesidades de información.

Los canales de comunicación disponibles han sido difundidos mediante folletos informativos. Estos canales son:

- **Servicio de Información y Atención Telefónica** (902 404 704), con una línea específica para atender llamadas de personas con discapacidad auditiva.
- **Web de Aena** (www.Aena.es) dispone de certificación doble-A (www.Aena.es), donde mediante un enlace único en la misma se accede a toda la información relativa al servicio.

Estos dos canales creados por Aena, son adicionales a los puestos a disposición por las compañías aéreas y operadores turísticos y van más allá de las exigencias establecidas en el Reglamento (CE) 1107/2006, que obliga a compañías aéreas y operadores turísticos a adoptar cuantas medidas sean necesarias para poder recibir las notificaciones de necesidad de asistencia de personas con discapacidad o movilidad reducida en todos sus puntos de venta situados en el territorio de un Estado miembro, incluidas las ventas por teléfono e Internet.

Toda la información que facilita Aena a los pasajeros con movilidad reducida está en formatos accesibles y en los mismos idiomas que la información proporcionada a los demás pasajeros.

Finalmente, Aena también ha habilitado numerosos canales que permiten a la PMR que considera que su trato no ha sido el adecuado **formular una reclamación o presentar cualquier sugerencia**, pudiendo dirigirse a:

- **Direcciones de correo electrónico:** sinbarreras@aena.es o servicios-aeroportuarios@aena.es.
- **Hojas de Quejas/Reclamaciones de Aena**, que encontrará en los mostradores de información de los aeropuertos y que son descargables desde la web de Aena.
- **Correo ordinario**, dirigido a Aena División de Servicios Aeroportuarios, calle Peonías, 12 28042 Madrid.
- **Administración electrónica de Aena** (www.aena.es).

Por otro lado, el prestador del servicio siempre facilita y presta la asistencia necesaria para que las personas con movilidad reducida presenten las reclamaciones que estimen oportunas, asistiéndolas en todo el proceso.

Tarifa

Los costes del servicio se distribuyen equitativamente, mediante la aplicación de una tarifa entre todos los pasajeros que utilicen el aeropuerto.

Esta tarifa se dedica exclusivamente a financiar el servicio, quedando englobada en las tasas del aeropuerto. De esta forma se evita cualquier factor que

desincentive el transporte de las personas con discapacidad o movilidad reducida.

En la determinación de la tarifa se ha tenido en cuenta la experiencia de Aena en la prestación del servicio de asistencia PMR desde el 2008, así como la información proporcionada por las compañías aéreas y empresas de handling, ya que hasta la entrada en vigor del Reglamento CE 1107/2006, dichas empresas prestaban el servicio. De igual forma, se ha contado con la colaboración de los fabricantes de equipamiento de movilidad a la hora de determinar los costes de los equipos.

También se han valorado las inversiones necesarias para la realización del servicio, principalmente la instalación de los puntos de encuentro y la implantación de un sistema de gestión.

Finalmente, con el fin de garantizar que las tarifas impuestas sean proporcionales a la asistencia proporcionada a las personas con discapacidad o movilidad reducida, y que no sirvan para financiar actividades de la entidad gestora distintas de las relacionadas con la prestación de dicha asistencia, las tarifas deben adoptarse y aplicarse de una forma totalmente transparente.

Descripción de la operativa del servicio de asistencia

El servicio de asistencia comienza en un punto de encuentro del aeropuerto de salida y finaliza en un punto de encuentro del aeropuerto de destino. Durante el vuelo, es la compañía aérea la responsable de prestar asistencia.

Las actividades que se realizan en el aeropuerto de salida son ligeramente diferentes a las que se realizan en el aeropuerto de destino. Las asistencias en los aeropuertos de conexión o tránsito son una combinación de servicios de embarque y desembarque que se realizan en el aeropuerto de salida y el de llegada.



Si una persona con movilidad reducida desea recibir el servicio de asistencia, debe solicitarlo. Esta solicitud puede efectuarla en el momento de realizar la reserva del billete. Para ello debe informar de sus necesidades, especificando, de la manera más clara posible, cuáles son sus capacidades. Adicionalmente, Aena ha dispuesto dos canales ya mencionados anteriormente: Servicio de Información y Atención Telefónica (902 404 704) y página web de Aena (www.aena.es).

Aena ha contratado a terceros la prestación del servicio de asistencia a las PMR en todos los aeropuertos de su red.

Para ello, en colaboración con CERMI, ha establecido los requisitos de formación, equipamiento y calidad que aseguren la plena satisfacción de la experiencia del usuario antes, durante y después del viaje.

Al efectuar la solicitud de asistencia a través de los canales indicados, la persona con movilidad reducida debe elegir un punto de encuentro al que dirigirse a su llegada al aeropuerto. En dicho punto de encuentro tendrá lugar el inicio de la asistencia.

En caso de que la persona con movilidad reducida no haya solicitado previamente el servicio, puede realizar la solicitud directamente en el punto de encuentro del aeropuerto.

Asistencia en el aeropuerto de salida

Al llegar al aeropuerto, la persona con discapacidad o movilidad reducida debe dirigirse al punto de encuentro que ha elegido en el momento de realizar la solicitud, con el fin de anunciar su llegada y dar comienzo a la asistencia. El agente recoge allí a la PMR.

Los puntos de encuentro están convenientemente señalizados y se encuentran tanto en el interior como en el exterior de las terminales (aparcamientos de vehículos, acera de llegadas, zona de facturación).

A continuación, el agente ayuda a la PMR con su equipaje de mano y le acompaña al mostrador de facturación, donde le presta asistencia en la realización de los trámites necesarios para facturar.

Una vez terminados todos los trámites de facturación, el agente de atención acompaña a la PMR hacia el control de seguridad, ayudándole al cumplimiento de los procedimientos necesarios para pasar el mismo, así como en todos los trámites hasta que llegue a la puerta de embarque programada para el vuelo.

Si la PMR dispone de tiempo suficiente antes de acudir a la puerta de embarque programada para su vuelo y desea realizar compras en la zona comercial del aeropuerto o acudir a restaurantes, el agente le acompaña y atiende sus necesidades. Este aspecto del servicio va más allá de las exigencias establecidas en el Reglamento CE 1107/2006.

El agente acompaña a la PMR hacia la zona de embarque programada para el vuelo y espera con el pasajero hasta que el personal de embarque le confirme que puede subir a bordo del avión.

En el supuesto de que la PMR lleve algún equipo de movilidad propio que deba ser embarcado en la bodega del avión, el agente se lo entrega al personal de rampa para que procedan a su estiba en la bodega del avión, evitando dejar estos equipos a la intemperie para impedir daños.

Finalmente, la PMR recibe asistencia en el embarque en el avión con los medios humanos y técnicos adecuados (sillas de ruedas, transelevadores, etc.), así como en el desplazamiento hasta el asiento designado y ubicación en el mismo. Siempre se tiene en cuenta su seguridad y comodidad.

Tras el despegue del avión, el personal de tierra informa al aeropuerto de destino acerca del número de personas con movilidad reducida que viajan en el avión, así como su tipología. Estos datos sirven para que en el aeropuerto de llegada se preparen los recursos necesarios para la realización de la asistencia y corregir posibles desviaciones en la programación preestablecida.

**En el Aeropuerto de salida
la PMR es atendida de
manera personalizada,
desde el punto de
encuentro hasta su asiento
asignado en el avión.**

En el Aeropuerto de destino la PMR es atendida desde su asiento en el avión para efectuar el desembarque hasta el punto de encuentro en la terminal.

Durante los tránsitos y conexiones la PMR es atendida en todas las maniobras de embarque y desembarque, traslados por la terminal, así como cualquier otra gestión que sea necesaria por cancelaciones, retrasos u otras incidencias.

Asistencia en el aeropuerto de destino

Atendiendo a la hora prevista de destino del avión, el agente del aeropuerto de destino comprueba antes de su llegada los datos y necesidades de las PMR que viajan en él y prepara los equipos necesarios para el desembarque de la PMR que llega en el vuelo.

En el momento que se abren las puertas del avión, el agente procede al desembarque del pasajero con los equipos técnicos adecuados, coordinando la entrega de los equipos propios de la PMR que viajan en la bodega del avión.

A continuación, el agente conduce al pasajero hasta la sala de recogida de equipajes, atendiéndole en todas las necesidades que pudieran surgir y permaneciendo junto a él hasta la obtención de su equipaje o la formulación de la correspondiente reclamación, en su caso.

Tras la recogida del equipaje, el agente acompaña al pasajero hasta el punto de encuentro, donde finaliza la asistencia.

Asistencia en el aeropuerto de tránsito o conexión

El agente presta la asistencia necesaria para realizar con éxito el tránsito o conexión, incluyendo, si procede, maniobras de embarque, desembarque, traslados por la terminal, etc.

En el supuesto de que se produzcan cancelaciones, retrasos u otras incidencias con el vuelo, el agente asiste a la persona con movilidad reducida en todas sus gestiones, de forma que reciba el mismo tratamiento que el resto de pasajeros.

El agente impulsa, en la medida de lo posible, que se utilicen los medios adecuados a las capacidades del viajero al que asiste, tales como transportes y hoteles adaptados, o entrega de folletos de información en formatos adaptados a sus necesidades.

LA CALIDAD Y EXCELENCIA DEL SERVICIO

Alianzas con otros grupos de interés

La calidad y excelencia en el servicio como principal meta, se alcanza gracias a la contribución de otros grupos de interés, que favorecen la identificación y aprendizaje de buenas prácticas.

Así, Aena colabora con una multitud de grupos de interés con el fin de garantizar el acceso de las personas con movilidad reducida al transporte aéreo.

Esquema de relaciones y grupos de interés involucrados



1. Asociaciones de personas con discapacidad

Aena ha firmado múltiples acuerdos con asociaciones de personas con discapacidad.

- ONCE, FUNDACIÓN ONCE. Convenio de colaboración entre la ONCE, la Fundación ONCE y Aena para la integración de personas con discapacidad.
- CERMI (Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad):
 - Convenio marco de colaboración entre el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) y Aena para planificar, definir y aplicar iniciativas, programas, medidas y acciones que redunden en una mejora de las condiciones de vida de las personas con discapacidad dentro del ámbito de actuación de AENA.

El contacto permanente con los colectivos representativos de las personas con discapacidad garantiza una evolución continua del servicio, consensuada con los propios usuarios, así como la identificación inmediata de áreas de mejora y oportunidades.

- Convenio específico de colaboración entre el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) y Aena, por el cual CERMI realiza tareas de asesoramiento, estudios, implantación de mejores prácticas, informes y análisis relacionados con la accesibilidad y asistencia a personas con discapacidad y movilidad reducida en el ámbito del transporte aéreo.
- APSURIA. Acuerdo de colaboración entre la asociación APSURIA y Aena, para la protección, asistencia, previsión educativa e integración social de las personas con discapacidad psíquica, física y/o sensorial.
- FUNDACIÓN ESPAÑOLA DE LA TARTAMUDEZ TTM.
 - Acuerdo marco de colaboración entre la Fundación Española de la Tartamudez TTM-ESPAÑA y AENA, para el asesoramiento en la realización de proyectos sobre mejoras a la accesibilidad aeroportuaria a personas con problemas de tartamudez.
 - Acuerdo específico de colaboración entre la Fundación Española de la Tartamudez TTM-ESPAÑA Y AENA para la promoción publicitaria de la fundación en los aeropuertos de Madrid/Barajas y Barcelona.
- APMIB (Asociación de Empleados de Iberia Padres de Minusválidos). Acuerdo específico de colaboración entre la Asociación de Empleados de Iberia Padres de Minusválidos (APMIB) y Aena para la concesión de un terreno de 4.556 m² de superficie en el recinto aeroportuario de Madrid/Barajas para la construcción de un conjunto de locales dedicados a las labores ocupacionales y asistenciales propias de la asociación.
- ASOCIACIÓN PROYECTO HOMBRE. Convenio de colaboración entre la Asociación Proyecto Hombre y Aena para promover la realización de programas y actuaciones para la formación, prevención, tratamiento y reinserción, en relación con conductas adictivas.
- FUNDACIÓN DALES LA PALABRA. Convenio de colaboración entre la Asociación Dales la Palabra y Aena, para la facilitación de recursos a personas con discapacidad auditiva.
- ASOCIACIÓN DANZA DOWN. Convenio de colaboración entre la Asociación Danza Down y Aena, para la facilitación de la accesibilidad a las personas con discapacidad intelectual Síndrome de Down.
- ASOCIACIÓN A TODA VELA. Convenio de colaboración entre la Asociación A Toda Vela y Aena, para la facilitación de recursos a personas con discapacidad intelectual y a sus familias.
- CABILDO INSULAR DE TENERIFE - Sociedad Insular para la Promoción del Minusválido (SINPROMI, S.L.). Convenio de colaboración entre el Cabildo Interinsular y Aena, para la cesión de un espacio en el aeropuerto de Tenerife Sur para la venta de productos autóctonos de Tenerife por parte de los integrantes de Centros Ocupacionales de la isla.
- FUNDACIÓN ESPAÑOLA PARA LA COOPERACIÓN SOLIDARIDAD INTERNACIONAL. Acuerdo marco de colaboración entre la Fundación Española para la Cooperación Solidaridad Internacional y Aena en actividades de interés general, tales como acciones humanitarias en países empobrecidos y actividades de educación al desarrollo y de sensibilización de la opinión pública en España y en Europa.

**Aena potencia la interacción
continua con los múltiples
grupos de interés del
servicio con el fin de
mejorar en la eficiencia e
innovación del servicio.**

- FUNDACIÓN LEALTAD. Convenio de colaboración entre la fundación Lealtad y Aena, para la utilización de los stands del Proyecto Espacio Solidario promovido por Aena por parte de las ONG's.
- ASOCIACIÓN AFANÍAS. Convenio de colaboración entre la asociación AFANÍAS y Aena para la facilitación de recursos a personas con discapacidad intelectual.
- FUNDACION CHH (Colegio de Huérfanos de Hacienda). Convenio de colaboración entre la fundación Colegio de Huérfanos de Hacienda (CHH) y AENA, para la facilitación de que los empleados que prestan sus servicios en los aeropuertos puedan acceder a los servicios que presta la fundación CHH en unas condiciones económicas especiales.

Aena otorga gran importancia a la colaboración y consenso en todas las actuaciones que lleva a cabo con CERMI, por ser la plataforma de representación, defensa y acción de los ciudadanos españoles con la discapacidad y conocedora de las expectativas y necesidades reales de las PMR. CERMI está constituido por las principales organizaciones estatales de personas con discapacidad, por varias entidades adheridas de acción sectorial y por un nutrido grupo de plataformas autonómicas.

La **cooperación con CERMI** se centra en los principales aspectos del servicio:

- **Procedimientos:** definición detallada de los procedimientos que se deben llevar a cabo en las asistencias, según el tipo de discapacidad de la persona que recibe el servicio.
- **Equipamiento:** determinación de las características de los equipos necesarios para la prestación del servicio en los aeropuertos.
- **Formación:** definición de las materias en las que debe estar formado el personal del prestador del servicio e impartición de cursos en algunos aeropuertos.
- **Puntos de encuentro:** definición de las características técnicas de los puntos de encuentro en los que las personas con movilidad reducida pueden solicitar el servicio.
- **Información:** redacción de folletos informativos orientados a que las personas con movilidad reducida conozcan las características del servicio y folletos orientados a todos los trabajadores de los aeropuertos con trato directo con las PMR.
- **Seguimiento del servicio:** participación activa en las Comisiones de Seguimiento del servicio, que tienen lugar periódicamente en cada uno de los aeropuertos y en Servicios Centrales.
- **Percepción del servicio:** colaboración en la recepción de la percepción de los usuarios acerca del servicio que han recibido, a través de entrevistas y encuestas.

2. Agentes handling

La definición y desarrollo de los procedimientos que definen cómo debe realizarse el servicio de asistencia se ha llevado a cabo con la colaboración de los agentes de handling, por ser ellos los que realizaban este servicio anteriormente.

3. Compañías aéreas

El papel de las compañías aéreas es fundamental para la correcta realización del servicio. Tal y como establece el Reglamento, las compañías aéreas deben disponer los medios necesarios para poder recibir las necesidades de asistencia de personas con discapacidad o movilidad reducida en todos sus puntos de venta, incluyendo teléfono e Internet. Asimismo, deben transmitir esta información a las entidades gestoras de los aeropuertos de salida, llegada y tránsito.



El formato de estos mensajes está normalizado. Aena colabora activamente con las compañías aéreas en la mejora de la calidad de los mensajes, pues su correcta sintaxis es necesaria para la planificación de los recursos necesarios para las asistencias.

4. Prestadores del servicio

Desarrollo de acuerdos de niveles de servicio que garanticen la prestación de un servicio de calidad, así como el establecimiento de mecanismos de información y control que permitan el seguimiento del servicio.

5. Agentes reguladores

Aena participa en foros internacionales para el desarrollo de la normativa orientada al desarrollo de las medidas necesarias para la eliminación de barreras que impidan el acceso a cualquier tipo de persona, y en particular a aquellas con movilidad reducida.

6. Seguridad en el aeropuerto

Aena colabora con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en la definición e implantación de procedimientos relacionados con la seguridad y, con el fin de conseguir que el paso por los filtros de seguridad sea para estos pasajeros lo más cómodo posible.

7. Tiendas / Restaurantes

Aena colabora en la facilitación del acceso de las personas con movilidad reducida a los servicios y productos ofrecidos por los establecimientos de la terminal.

8. Trabajadores de los aeropuertos, sean o no plantilla de Aena

Aena lleva a cabo acciones formativas y de comunicación encaminadas al fomento de la sensibilización del personal con trato directo a PMR en materia de discapacidad.

9. Auditores

Aena se somete a auditorías económico-financieras que permiten el control económico del servicio.

Benchmarking

Aena tiene como objetivo ser un referente en cuanto a la calidad del servicio de asistencia prestado. En este sentido, elabora multitud de estudios comparativos, internos y externos, relativos a diversos aspectos operativos y económicos del servicio, orientados a identificar oportunidades de mejora, así como divulgar sus mejores prácticas.

Entre ellos destaca el benchmarking relativo a la **calidad de información** acerca del servicio de asistencia publicada en las páginas webs de las principales compañías aéreas que operan en España. El objetivo de este benchmarking es analizar si desde la entrada en vigor del Reglamento (CE) 1107/2006 las compañías aéreas ofrecen información sobre los aspectos clave del servicio de asistencia PMR, que son de vital importancia para la correcta gestión de la demanda.

Aena ha realizado otros estudios comparativos referentes a aspectos relacionados con la **gestión del servicio** de asistencia a PMR en los principales aeropuertos europeos y la **tarifa** aplicada para financiar el mismo. De igual manera, ha comparado los **canales de información general** que los principales aeropuertos europeos ponen a disposición de los viajeros.

Aena también analiza regularmente la calidad de la **mensajería** que envían las compañías aéreas informando de la necesidad de realizar una asistencia, con el fin de fomentar el nivel de preaviso en el envío de estos mensajes.

La elaboración de este tipo de estudios posibilita a Aena el intercambio de conocimientos y mejores prácticas con otras organizaciones internacionales implicadas en la prestación del servicio de asistencia a PMR.

Algunos de los organismos internacionales con los que Aena ha colaborado recientemente son:

Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI):

Más de 130 países, a través de sus autoridades aeroportuarias, participan en el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI): su composición sobrepasa los 450 aeropuertos. Esta asociación tiene su origen en 1970 y su sede está en Ginebra.

Aena celebra dos reuniones anuales con ACI en materia de prestación del servicio de asistencia a PMR con los siguientes objetivos:

- Desarrollar, a escala mundial, una política aeroportuaria común para los aeropuertos miembros y presentarla ante los organismos mundiales más relevantes.
- Promover el intercambio de información, conocimientos y aprendizaje sobre asuntos relativos a la prestación del servicio de asistencia a PMR.

Con la excelencia como principal meta, Aena elabora múltiples estudios comparativos relativos a aspectos económicos y operativos del servicio encaminados a detectar oportunidades de mejora y difundir sus mejores prácticas.

El diseño del servicio se ha materializado no sólo en unos procedimientos de actuación, sino también en el detalle de unas especificaciones técnicas del equipamiento a utilizar, la formación de los agentes que lo prestan y el sistema de seguimiento con indicadores para seguir su evolución.

Las acciones desarrolladas por Aena están encaminadas a conseguir niveles permanentes de mejora y satisfacción de las PMR.

La Conferencia Europea de Aviación Civil (CEAC):

Es una organización intergubernamental, compuesta por 36 estados europeos.

Sus objetivos son:

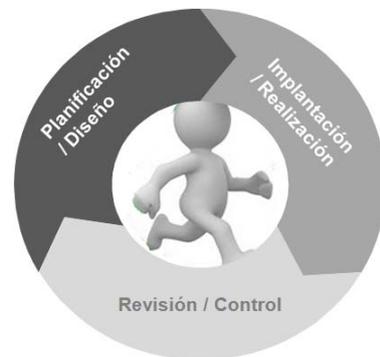
- El fomento del desarrollo ordenado y seguro de la aviación civil en Europa.
- La armonización de las políticas de transporte aéreo en materia económica y técnica.
- La adopción de medidas comunes para el control del espacio aéreo.

La información compartida con estas organizaciones se trata fundamentalmente de experiencias, opiniones y posturas acerca de los aspectos del servicio de asistencia a PMR o comentarios sobre la aplicación del Reglamento CE 1107/2006.

Finalmente, Aena también participa en foros internacionales para el desarrollo de la normativa orientada a adoptar las medidas necesarias para la eliminación de barreras que impidan el acceso a cualquier tipo de persona y en particular aquellas con movilidad reducida. Es importante destacar que Aena, por su relación con distintas instituciones públicas y privadas, como son el Club de Excelencia en Sostenibilidad, Forética o la Fundación Corresponsables, participa periódicamente en jornadas, conferencias, foros, etc. que le permiten dar visibilidad al Servicio de Asistencia PMR y aportar, al resto de asistentes, la experiencia de Aena en este campo.

Mejora continua del servicio

Aena, en su búsqueda de la excelencia en la prestación del servicio de asistencia a PMR, somete a éste a un proceso de mejora continua, basado en el círculo de Deming, integrando las fases de de planificación y diseño, implantación/realización y revisión / control y actuando, según las conclusiones obtenidas, para alcanzar los objetivos planteados, así como aplicando nuevas mejoras.



→ Planificación y diseño

El servicio ha sido diseñado de acuerdo con los requerimientos del Reglamento europeo, pero evidentemente, sus disposiciones no pueden llegar en muchos aspectos a un gran nivel de detalle. Esto obliga a Aena a realizar un gran esfuerzo de planificación y diseño.

Aena no trabaja de forma aislada en estas tareas, sino que lo hace, como se ha dicho anteriormente, en estrecha colaboración con CERMI y asociaciones de representantes de personas con discapacidad, mediante el desarrollo de Comisiones de Seguimiento en los distintos aeropuertos.

La “Guía de sensibilización hacia las personas con discapacidad” permite involucrar a todos los empleados que prestan servicios en el aeropuerto en la mejora de la atención a las PMR.

De esta forma se consigue la definición detallada de **procedimientos del servicio** de asistencia a PMR en los Aeropuertos Españoles según el momento de la asistencia de que se trate, abarcando desde la llegada de la PMR al punto de encuentro designado en el aeropuerto de salida hasta la finalización en el punto de encuentro del aeropuerto de destino.

Estos procedimientos del servicio también se ajustan a las necesidades concretas de los distintos tipos de discapacidad, con el fin de disponer de actividades y recursos específicos para las grandes tipologías de PMR que existen.

Todo ello asegura un proceso completo de prestación del servicio de asistencia a PMR que infiere en un modo de proceder adecuado para evitar retrasos innecesarios y trastornos de la PMR, así como mecanismos para afrontar posibles eventualidades ante las que sea necesario prestar asistencia adicional.

Como ejemplo de la colaboración con CERMI en el desarrollo procedimental del servicio, se ha definido en detalle la forma en que se debe realizar el traspaso de una PMR desde su silla de ruedas a la silla de ruedas estrecha que se utiliza en los pasillos de los aviones y desde ésta al asiento del avión. La correcta realización de estos traspasos es especialmente importante, puesto que una manipulación incorrecta puede llegar a ocasionar lesiones a la PMR.

Existen múltiples ejemplos de mejoras en el diseño del servicio de asistencia. Por ejemplo, recientemente se ha definido el tratamiento que se debe prestar al perro guía o de asistencia, que en ocasiones acompaña a una PMR y la forma en la que el agente que presta el servicio de asistencia debe guiar a una persona con discapacidad visual.

Las mejoras en el diseño del servicio no se limitan a la definición detallada de los procesos. También se avanza cada vez más en las **especificaciones técnicas** del equipamiento que se debe utilizar, con el fin de dar un servicio de calidad y exento de riesgo para la PMR. Una vez más, Aena no ha trabajado de forma aislada, sino que ha contado con la colaboración de asociaciones de personas con discapacidad y de fabricantes de equipos de movilidad.

La **formación de los agentes** que prestan el servicio es fundamental para garantizar la calidad del servicio. Aena ha participado activamente en la definición de su plan de formación. Para ello ha contado, nuevamente, con la colaboración de CERMI.

Aena ha definido una serie de **indicadores clave** que aseguran el seguimiento de la calidad del servicio. Algunos de estos indicadores tienen su base en los estándares definidos por la Conferencia Europea de Aviación Civil (CEAC) en su documento 30, Parte I, Anexo J sobre Código de Buena Conducta en los Servicios de Asistencia en Tierra para PMR. En esta línea, se han definido unos objetivos relativos al tiempo máximo de espera de una PMR hasta que comienza su asistencia, que varía en función de si ha solicitado la asistencia con o sin preaviso y de si la asistencia es de embarque o de desembarque.

→ **Implantación y realización**

A lo largo de la experiencia de la PMR en el aeropuerto, ésta interactúa con personas que trabajan en diversos puntos del mismo: personal de la compañía aérea situado en los mostradores de facturación, en los controles de seguridad,

en las tiendas, restaurantes, etc. Aena es consciente de la importancia de que todos los trabajadores de los aeropuertos que tengan contacto directo con los viajeros, pertenezcan éstos a la compañía o no, conozcan lo que significa cada discapacidad, así como las barreras que estas personas encuentran en la utilización de las infraestructuras de los aeropuertos.

Con esta finalidad, Aena ha elaborado y divulgado una “**Guía de sensibilización hacia las personas con discapacidad**”, dirigida a todo el personal de aeropuertos y aerolíneas que tengan trato directo con los pasajeros.

Aena también ha realizado un gran esfuerzo de comunicación con el fin de divulgar el servicio entre todas las personas que puedan necesitarlo. Para ello ha elaborado **folletos** relativos a los **Derechos del pasajero** y asistencia hacia las personas con movilidad reducida, que ha distribuido en la totalidad de los aeropuertos.

Estos folletos describen en qué consiste la prestación de la asistencia y las diferentes formas en que puede solicitarse, así como el procedimiento para reclamar en caso de que la calidad del servicio no haya sido la adecuada. Los folletos son accesibles desde la web de Aena y se actualizan regularmente. La última versión se ha realizado en noviembre de 2010.

Aena ha habilitado una **web** y un **call center** con el fin de facilitar a las PMR la solicitud del servicio, así como otros canales de comunicación que posibilitan la formulación de reclamaciones o la presentación de sugerencias.

Por otro lado, Aena ha implantado una **herramienta informática** que soporta la **gestión del servicio**, permitiendo la recepción, seguimiento y control de solicitudes de asistencia a las PMR. Dicha aplicación facilita la planificación de las necesidades de personal en función de la demanda, así como el análisis de los indicadores de gestión definidos.

En los últimos años Aena ha realizado un gran esfuerzo para mejorar la accesibilidad en todos los Aeropuertos Españoles instalando entre otros itinerarios peatonales, pavimentos, pasos de peatones, escaleras, rampas, ascensores. CERMI, al igual que en otros aspectos del servicio, participa en la definición y desarrollo de **mejoras de materia de accesibilidad** en los aeropuertos de la red de Aena

Asimismo, ha instalado en todos los aeropuertos **puntos de encuentro**, perfectamente **señalizados**. Están situados tanto dentro de los edificios terminales (lado tierra y lado aire), como fuera de ellos (aparcamiento de vehículos, acera de llegadas, etc.) y cuentan con los siguientes elementos:

- **Elementos informativos:** planos de aeropuerto y ubicación, teléfonos, folletos informativos del servicio adaptados a las distintas tipologías de PMR.
- **Elementos de comunicación:** altavoces y micrófonos, pulsador de llamada, cámara para visualizar al usuario a través de la pantalla ubicada en la oficina del prestador del servicio y bucle de inducción para personas con discapacidad auditiva.

Los distintos medios de comunicación e información a PMR, las mejoras en la accesibilidad en las infraestructuras, así como las herramientas internas de gestión son claves como facilitadores de la prestación del servicio.

→ Revisión y control

Aena, como gestor aeroportuario en España, es el responsable último del seguimiento y puesta en marcha del servicio de asistencia a PMR en los Aeropuertos Españoles.

El seguimiento del servicio se garantiza a tres niveles de la organización

- **A nivel estratégico**, formando parte de los indicadores incluidos en el Cuadro de Mando Integral de Aena, donde se incluyen, como se ha comentado con anterioridad, dos programas específicos dentro del eje de Calidad y Medio Ambiente: “Desarrollo y mejora en la prestación del servicio de asistencia a las personas con movilidad reducida” y “Accesibilidad de pasajeros con movilidad reducida (PMR) en aeropuertos”.
- **A nivel operativo y de gestión**, integrado en los cuadros de mando de gestión de la División de Servicios Aeroportuarios y de cada uno de los Aeropuertos, recogidos en sus Planes Operativos anuales.
- **A nivel del Sistema de Gestión de Calidad**, garantizado por la certificación de calidad de acuerdo a la norma **UNE-EN ISO 9001:2008** que han recibido 43 aeropuertos de la red de Aena. En 39 de ellos alcance de la certificación incluye la asistencia a personas de movilidad reducida.

Con la finalidad de lograr un control eficaz, se definieron unas **Comisiones de Seguimiento** locales con periodicidad mensual en las que están representadas todas las partes implicadas en el mismo.

Periódicamente, se llevan a cabo **Comisiones de Seguimiento** en todos los aeropuertos. En ellas participan tanto los responsables de la prestación del servicio, como CERMI. Este último, en representación de los intereses y necesidades de las PMR’s.

El objetivo de estas Comisiones de Seguimiento es asegurar el adecuado desarrollo de la prestación del servicio, identificando los aspectos a mejorar relacionados con la accesibilidad y asistencia a personas con discapacidad, así como nuevas necesidades del mismo.

Algunas de las cuestiones que se tratan en estas Comisiones de Seguimiento son las siguientes:

- Seguimiento del servicio prestado y de las asistencias realizadas.
- Análisis de calidad del servicio mediante seguimiento de los siguientes indicadores: Tiempos de espera, encuestas, reclamaciones, retrasos y pérdidas de vuelo imputables al servicio.
- Resolución de incidencias y conflictos.
- Toma de decisiones sobre necesidades de evolución del servicio, mejoras propuestas y medidas correctoras.

La revisión de la calidad del servicio tiene también en cuenta la opinión de las PMR. Al finalizar cada servicio de asistencia, se solicita a la PMR que cumplimente una encuesta que permita conocer su nivel de satisfacción y percepción del servicio prestado. Los excelentes resultados obtenidos en las

Las Comisiones de Seguimiento permiten identificar las oportunidades de mejora encontradas en la gestión del servicio prestado, así como extender las mejores prácticas a todos los aeropuertos.

La opinión de los usuarios es fundamental para Aena con el objetivo de mejorar día a día.

Por este motivo, adquieren especial relevancia los resultados de las encuestas realizadas a los usuarios, así como los comentarios recibidos en las hojas de reclamaciones presentadas en cada uno de los aeropuertos.

Desde la puesta en marcha del servicio, Aena ha obtenido importantes logros. Uno de ellos es la alta valoración del servicio por parte de los usuarios, de forma continuada.

encuestas demuestran el elevado nivel de calidad del servicio de una manera sostenible en el tiempo, según se observa en el apartado *El Servicio en Cifras*.

En todos los aeropuertos de la red se realiza un alto porcentaje de encuestas sobre el total de las asistencias prestadas. Esta proporción de encuestas es similar en salidas y en llegadas y representativa en todos los colectivos de PMR.

Los resultados de las encuestas son introducidas en la herramienta de gestión del servicio (SGPMR) por los distintos aeropuertos. Esta información facilita el control y seguimiento de la calidad del servicio percibida por los usuarios, ya que se han definido tanto el valor mínimo que puede alcanzar la valoración media de las encuestas, así como el valor mínimo que puede alcanzar la valoración media anual.

Desde la puesta en marcha del servicio, Aena realiza un seguimiento y control del mismo mediante la comparación y análisis de los indicadores de calidad y satisfacción de los usuarios y reclamaciones recibidas. Todo ello incide de forma directa en la adopción de acciones de mejora continua del servicio.

Es de destacar que AESA (Agencia Española de Seguridad Aérea) ha auditado la calidad del servicio en 22 aeropuertos de la red de Aena, siendo las pocas no conformidades detectadas de leve importancia respecto a la prestación del servicio, sobre las que Aena ha establecido un plan de acción.

Aena exige a las empresas que prestan el servicio de asistencia en los aeropuertos que dispongan de un sistema de gestión de calidad y que éste sea auditado anualmente por una empresa independiente y ajena a su control para así garantizar la objetividad.

Dicha auditoría debe analizar los resultados obtenidos e incluir una propuesta de acciones de mejora.

Aena, en su afán por la mejora continua del servicio, no se limita a verificar la calidad del trabajo de las empresas de servicios a las que ha contratado, sino que también analiza otros aspectos relacionados con el servicio. En este sentido, verifica periódicamente el grado de cumplimiento de las compañías aéreas de su obligación de informar de la necesidad de asistencia al menos 36 horas antes de la salida del vuelo, siempre que reciba la solicitud de asistencia por parte de la PMR al menos 48 horas antes de la salida del vuelo.

Logros

El gran esfuerzo realizado por Aena en la gestión del servicio ha permitido la consecución de múltiples logros:

- Focalización de los esfuerzos en aquellas personas con menor grado de independencia (los denominados Nivel 1).
- Excelente nivel de calidad percibida de forma sostenida en el tiempo por parte de las personas que han recibido el servicio, siendo, con gran diferencia el servicio aeroportuario mejor valorado en Aena.
- Obtención de buenos resultados en calidad objetiva: número de vuelos retrasados y perdidos por causas imputables al servicio.

- Involucración de diversos grupos de interés, principalmente CERMI, en la consecución del objetivo común de avanzar en la mejora continua de la calidad del servicio.
- Mejora de la eficiencia interna del servicio, que ha permitido reducir la tarifa de 0,67€ a 0,55€.
- Formatos accesibles de comunicación e información sobre el servicio y existencia en los mismos idiomas que el resto de folletos informativos de Aena.

Planes de mejora actualmente en marcha

En la actualidad, Aena está trabajando en varios programas de trabajo, de obligado cumplimiento a lo largo de 2011, cuyo fin es asegurar la mejora continua de la calidad del servicio:

- Puesta en producción de una nueva versión de la aplicación informática utilizada en la totalidad de los aeropuertos de la red de Aena para la gestión de la operativa del servicio. Esta nueva versión facilitará la planificación de los recursos humanos y técnicos necesarios para la prestación del servicio, así como el posterior análisis de la información.
- Homogeneización de los procedimientos que rigen el servicio de asistencia a personas con movilidad reducida en la red de aeropuertos, identificando las mejores prácticas e implantándolas en el resto de aeropuertos.
- Aumento del nivel de exigencia en el tiempo máximo de espera. En el caso de embarques, este tiempo es el comprendido entre el momento en que una PMR avisa de su llegada a un aeropuerto para que comience su asistencia y el inicio de la misma. En el caso de desembarques, el tiempo de espera es el comprendido entre la llegada del avión y la llegada del agente.
- Profundización en el conocimiento de las necesidades de las personas con movilidad reducida que gozan de menor grado de autonomía, gracias a una intensificación de la colaboración con CERMI. Esta colaboración se concreta, entre otras iniciativas, en la realización de encuestas detalladas y entrevistas en profundidad a personas con distintas discapacidades. El mayor conocimiento de las necesidades concretas de cada discapacidad permitirá focalizar el servicio en este colectivo, que es el que más lo necesita, y adaptarlo a cada discapacidad específica.
- Mayor divulgación de las principales características del servicio (forma de solicitarlo, forma de reclamar, gratuidad del servicio, etc.) entre las personas con discapacidad, con el fin de aumentar el grado de preaviso del mismo. Un mayor nivel de preaviso redundará en una mayor calidad del servicio, al favorecer la planificación de recursos humanos y materiales. Un ejemplo de esta iniciativa es la introducción de información sobre el servicio en la web de CERMI y la existencia de un link desde la misma a la web de Aena.
- Actualmente los folletos de información del servicio de asistencia están disponibles en braille en todos los aeropuertos, pero únicamente en castellano. En breve, estarán disponibles en braille en todas las lenguas autonómicas.

Aena está haciendo mucho hincapié en la búsqueda de la excelencia del servicio, mediante la detección de áreas de mejora, que se materializan en acciones concretas a desarrollar durante 2011.

Desde la puesta en marcha del servicio en agosto de 2008, más de 2,6 millones de pasajeros lo han utilizado. El aseguramiento de la calidad de este volumen de actividad exige un gran esfuerzo de gestión.

EL SERVICIO EN CIFRAS

Desde que Aena comenzó a prestar este servicio de asistencia en julio de 2008 hasta el 31 de diciembre de 2010, se han realizado más de 2,6 millones de asistencias en los 43 aeropuertos con tráfico comercial de la red de Aena y el Helipuerto de Ceuta. De media, por cada 10 vuelos operados, se han llevado a cabo 6 servicios de asistencia.

Para la prestación del servicio, Aena cuenta en la actualidad con la colaboración de 12 prestadores de servicios. Éstos han puesto a disposición un total de 1.500 trabajadores y han realizado un gran despliegue de medios materiales: 95 ambulifts, 100 furgonetas y 1.840 sillas de ruedas.

Aena ha instalado un total de 186 puntos de encuentro accesibles en todos los aeropuertos, dotados con cámara y bucles de inducción para facilitar la solicitud del servicio. La instalación de dichos monolitos ha supuesto a Aena una inversión superior a los 7 millones de euros.

El gran volumen de asistencias realizadas exige un gran esfuerzo de gestión, en el cual Aena no ha escatimado en recursos, definiendo una serie de indicadores clave que aseguran el correcto seguimiento del servicio.

Perspectiva	Indicador clave	Contribución				Valor			Tendencia (*)	
		Clientes	Ciudadanos	Organización	Otros grupos de interés	2008 (ago - dic)	2009	2010		
Seguimiento de la actividad	Número de asistencias totales realizadas	✓	✓	✓	✓	527.638	1.115.040	1.015.186	↔	
	Porcentaje de asistencias a PMR's de Nivel 1	✓	✓		✓	14,2%	15,7%	16,3%	↗	
Seguimiento de la calidad	CALIDAD PERCIBIDA Valoración media de las encuestas de las PMR que han recibido el servicio	✓	✓		✓	4,25	4,75	4,70	↔	
	CALIDAD OBJETIVA	Grado de cumplimiento de objetivos de tiempos máximos de espera	✓	✓	✓	✓	-	-	88%	-
		Número de reclamaciones en concepto de prestación del servicio por cada millón de asistencias	✓	✓	✓	✓	533	207	332	↘
		Número de reclamaciones en concepto de trato personal por cada millón de asistencias	✓	✓	✓	✓	27	38	52	↘
		Número de reclamaciones en concepto de equipamiento por cada millón de asistencias	✓	✓		✓	30	17	29	↘
		Número de vuelos retrasados por causas imputables al servicio	✓	✓	✓	✓	-	253	372	↘
		Número de vuelos perdidos por causas imputables al servicio	✓				-	25	21	↗
Seguimiento de la eficiencia interna y control económico	Mejora en la tarifa		✓	✓	✓	+ 0,02 €		- 0,12 €	↗	

(*) Tendencia: ↗ Positiva, ↘ Negativa ↔ Sin evolución

Aena hace un seguimiento continuado de los indicadores clave definidos, con el fin de asegurar la calidad del servicio.

La disminución de la proporción de asistencias a PMR de tipología MAAS evidencia un mayor conocimiento de los usuarios del servicio, así como de sus necesidades específicas.

Análisis de estos indicadores clave

Número de asistencias totales realizadas: el número de asistencias realizadas en 2010 ha disminuido ligeramente respecto a 2009. Es de destacar que Aena no influye en la demanda del servicio por parte de los usuarios.

Porcentaje de asistencias a PMR's de Nivel 1: Aena ha creado dos niveles, que agrupan distintas tipologías de PMR según su grado de autonomía. De esta forma, las personas con movilidad reducida de Nivel 1 son aquellas que cuentan con un menor grado de autonomía, incluyendo en este grupo a personas con deficiencia visual o auditiva, personas que necesitan asistencia en todo momento, etc.

La distribución de las asistencias por niveles pone en evidencia que las personas que presentan menor grado de autonomía representan un bajo porcentaje del total de asistencias realizadas. No obstante, se observa a lo largo del tiempo un ligero aumento en el porcentaje de asistencias a este colectivo. Aena quiere poner su foco de atención en él, por ser el que más necesita el servicio.

Aena estudia en detalle la evolución de la proporción de cada tipología de PMR. Un ejemplo de este esfuerzo por conocer mejor a los usuarios del servicio es el hecho de que la proporción de asistencias a PMR de tipología MAAS (categoría utilizada cuando no era posible clasificar correctamente a una PMR) ha descendido de 14,1% en 2008 a 4,6% en 2010. Este mayor conocimiento permite adaptar mejor el servicio a las necesidades reales de los usuarios.

Valoración media de las encuestas de las PMR que han recibido el servicio: al final de cada asistencia, el agente solicita a la persona que ha recibido el servicio que rellene una encuesta valorando la calidad del servicio recibido en una escala de 1 a 5 (mínimo: 1 / máximo: 5).

Aena, para la evaluación de la calidad del servicio, ha fijado como objetivo que cada aeropuerto debe cumplir los siguientes criterios:

- La valoración media de las encuestas debe ser todos los meses superior a 3,5. En caso contrario se deben analizar las causas y emprender acciones correctoras.
- En ningún caso se acepta que en un aeropuerto la valoración media mensual se sitúe por debajo de 4,0 durante dos meses seguidos.
- La valoración anual media en cada aeropuerto debe ser superior a 4,0.

Desde la puesta en marcha del servicio, el valor obtenido en este indicador ha sido muy satisfactorio de manera sostenible. La valoración por parte de los usuarios ha sido excelente, muy por encima de la del resto de servicios aeroportuarios.

Grado de cumplimiento de objetivos de tiempos máximos de espera: los tiempos máximos de espera marcados como objetivo están en función de si la asistencia es de embarque o de desembarque y de si ha sido solicitada con preaviso (más de 36 horas). Aena ha trabajado para superar las barreras tecnológicas que le permiten medir este indicador clave y realizar su correcto control y seguimiento. Finalmente, desde el año 2010 se ha podido medir y el resultado ha sido que el grado de cumplimiento de los objetivos marcados durante dicho año ha sido del 88%, lo que evidencia la gran calidad del servicio en este aspecto.

Aena ha lanzado en enero de 2011 un programa de supervisión de los niveles de calidad *in situ*, que analiza aspectos tanto cuantitativos como cualitativos de la calidad del servicio.

Número de reclamaciones desglosadas en conceptos prestación del servicio, trato personal y equipamiento por cada millón de asistencias: el bajo número de reclamaciones presentadas por los usuarios frente al número total de asistencias realizadas pone en evidencia la gran calidad del servicio. A pesar de que el volumen de reclamaciones sea tan reducido, la tendencia alcista en el número de reclamaciones en concepto de trato de personal ha motivado que Aena, con la colaboración de CERMI, haya puesto en marcha un plan de formación específico.

Número de vuelos retrasados por causas imputables al servicio: este indicador mide el número de vuelos que han sufrido un retraso por causas imputables al servicio de asistencia a personas con movilidad reducida.

El número de vuelos retrasados es bajo en relación al número total de asistencias realizadas. No obstante, se aprecia un ligero aumento durante 2010, ocasionado principalmente por un incremento en el aeropuerto de Tenerife Sur durante el mes de diciembre. Para corregir esta situación, Aena ha reforzado la coordinación de las operaciones que tienen lugar los viernes, por ser el día de la semana en el que realiza el mayor número de asistencias.

Número de vuelos perdidos por causas imputables al servicio: Aena mide el número de vuelos que las personas con movilidad reducida han perdido como consecuencia del servicio recibido. En relación al número de asistencias realizadas, este indicador se ha mantenido en niveles muy bajos a lo largo del tiempo.

Mejora en la tarifa: la tarifa utilizada para financiar el servicio es la misma en todos los aeropuertos de la red de Aena. La mejora en la eficiencia interna del servicio, ha permitido una reducción de 0,12€ en enero de 2011.

Existen ciertos indicadores de la calidad del servicio que deben verificarse *in situ*. Para ello Aena ha lanzado un programa de supervisión de niveles de calidad en 17 aeropuertos a lo largo de 2011. Entre otros muchos aspectos se verifica, por ejemplo, que las asistencias no sufren interrupciones por un tiempo superior a 30 minutos y que son siempre solicitadas por la PMR, nunca por el agente.

Muchos de los aspectos relativos a la calidad del servicio que se supervisan *in situ* no son cuantitativos, sino cualitativos, como son la calidad del trato recibido por parte del agente, el nivel de asistencia a la hora de recoger el equipaje, la adecuación del equipamiento empleado a las capacidades específicas de la persona que recibe el servicio, etc.

Los aeropuertos de Aena se encuentran en el máximo nivel de calidad comparados con los de su entorno. Prueba de ello, son los reconocimientos internacionales recibidos.

RECONOCIMIENTOS OBTENIDOS

A lo largo de 2010, Aena ha recibido distintos premios y reconocimientos en materia de accesibilidad y asistencia universal.

- En Enero de 2011, Aena recibe el premio Telefónica Ability Awards en la categoría de Mejor Institución Pública. Este galardón se entrega a aquellas empresas que ponen a la persona con discapacidad en el centro de la cadena de valor, al igual que cualquier otro segmento de clientes y potencian la innovación para lograr nuevos modelos de negocio sostenibles, capaces de cubrir las demandas de este colectivo.



- En Septiembre 2010, Aena recibe el premio 'cermi.es 2010' en la categoría de "Accesibilidad Universal" por la implantación del servicio de asistencia y apoyo a pasajeros con discapacidad en toda su red. Este premio distingue las iniciativas realizadas por Aena en materia de accesibilidad universal a favor de las personas con discapacidad.



FOTO: Entrega del Premio "cermi.es 2010" al Presidente de Aena

- Además, tres aeropuertos de la red de Aena han recibido el premio al Mejor Aeropuerto de Europa otorgado por ACI Europe. Este galardón valora, entre otros aspectos, la colaboración con organizaciones de personas con discapacidad:
 - En Junio de 2010, el aeropuerto de Barcelona recibe el Premio al Mejor Aeropuerto de Europa en la categoría de más de 25 millones de pasajeros, siendo uno de los aspectos más destacados y valorados la estrecha colaboración con organizaciones representantes de personas con discapacidad.
 - En los años 2008 y 2009 este Premio fue concedido a los aeropuertos de Madrid-Barajas y Palma de Mallorca, respectivamente.

Finalmente, Aena también ha sido felicitada por CERMI en materia de accesibilidad en algunos aeropuertos españoles, como el de Zaragoza, considerando el esfuerzo en la mejora de las posibilidades de acceso de las personas con discapacidad a todos los servicios del aeropuerto, así como de las PMR por el servicio recibido.

MATRIZ DE TRAZABILIDAD CON CRITERIOS DE EVALUACIÓN

A continuación referenciamos el texto de la memoria a los distintos criterios de evaluación de la misma.

Criterio de evaluación	Desglose del criterio de evaluación	Ubicación en la memoria
1. Diagnóstico realizado	Descripción y justificación del contenido de la práctica así como de sus objetivos.	FACTORES CLAVE DEL COMPROMISO DE AENA CON EL ACCESO IGUALITARIO AL TRANSPORTE / Introducción
		FACTORES CLAVE DEL COMPROMISO DE AENA CON EL ACCESO IGUALITARIO AL TRANSPORTE / Antecedentes
		FACTORES CLAVE DEL COMPROMISO DE AENA CON EL ACCESO IGUALITARIO AL TRANSPORTE / Un servicio estratégico para Aena
		EL SERVICIO / Elementos clave del servicio prestado
	Alineamiento con la Misión y objetivos estratégicos de la organización y/o unidad responsable.	FACTORES CLAVE DEL COMPROMISO DE AENA CON EL ACCESO IGUALITARIO AL TRANSPORTE / Un servicio estratégico para Aena
	Proceso a través del cual se ha llegado a la práctica presentada: Enfoque, metodología y herramienta/s utilizadas para su desarrollo.	FACTORES CLAVE DEL COMPROMISO DE AENA CON EL ACCESO IGUALITARIO AL TRANSPORTE / Introducción
		FACTORES CLAVE DEL COMPROMISO DE AENA CON EL ACCESO IGUALITARIO AL TRANSPORTE / Antecedentes
		LA CALIDAD Y EXCELENCIA DEL SERVICIO / Mejora continua del servicio
		EL SERVICIO EN CIFRAS
	Ámbitos de la organización que se han tenido en cuenta en el proceso de análisis.	FACTORES CLAVE DEL COMPROMISO DE AENA CON EL ACCESO IGUALITARIO AL TRANSPORTE / Un servicio estratégico para Aena / Ámbitos de la organización que han participado en la definición del servicio
	Demandas y expectativas de ciudadanos, usuarios y otros grupos de interés.	FACTORES CLAVE DEL COMPROMISO DE AENA CON EL ACCESO IGUALITARIO AL TRANSPORTE / Antecedentes
		LA CALIDAD Y EXCELENCIA DEL SERVICIO / Alianzas y otros grupos de interés
LA CALIDAD Y EXCELENCIA DEL SERVICIO / Mejora continua del servicio		
Número de personas que han participado en el diagnóstico y nivel de responsabilidad en la organización.	FACTORES CLAVE DEL COMPROMISO DE AENA CON EL ACCESO IGUALITARIO AL TRANSPORTE / Un servicio estratégico para Aena / Ámbitos de la organización que han participado en la definición del servicio	
2. Transparencia en el servicio y compromiso con el ciudadano	Evidencias de mejora en el servicio.	LA CALIDAD Y EXCELENCIA DEL SERVICIO
		RECONOCIMIENTOS OBTENIDOS
	Expresión pública de compromisos.	FACTORES CLAVE DEL COMPROMISO DE AENA CON EL ACCESO IGUALITARIO AL TRANSPORTE / Introducción
		FACTORES CLAVE DEL COMPROMISO DE AENA CON EL ACCESO IGUALITARIO AL TRANSPORTE / Un servicio estratégico para Aena /Un servicio alineado con la Misión, Visión y Valores Corporativos
	Rendición de cuentas a los ciudadanos, usuarios del servicio u otros grupos de interés.	EL SERVICIO
		EL SERVICIO / Elementos clave del servicio prestado / Tarifa
	Expresión formalizada de los estándares de servicio esperables o acciones compensatorias, en su caso.	EL SERVICIO / Elementos clave del servicio prestado
		LA CALIDAD Y EXCELENCIA DEL SERVICIO / Mejora continua del servicio
		EL SERVICIO EN CIFRAS
	Planteamiento de revisión y seguimiento de los objetivos, estándares y compromisos.	LA CALIDAD Y EXCELENCIA DEL SERVICIO / Mejora continua del servicio
		EL SERVICIO EN CIFRAS

Criterio de evaluación	Desglose del criterio de evaluación	Ubicación en la memoria
3. Comunicación, participación e implicación	Mecanismos para facilitar y promover de modo estable y permanente la comunicación y la información relevante a los ciudadanos, usuarios y empleados.	EL SERVICIO / Elementos clave del servicio prestado
		LA CALIDAD Y EXCELENCIA DEL SERVICIO / Mejora continua del servicio
	Desarrollo y utilización de métodos adecuados de consulta a ciudadanos, usuarios, personal, y a otras unidades, según proceda.	EL SERVICIO / Elementos clave del servicio prestado
		LA CALIDAD Y EXCELENCIA DEL SERVICIO / Mejora continua del servicio
		LA CALIDAD Y EXCELENCIA DEL SERVICIO / Benchmarking
	Proactividad.	LA CALIDAD Y EXCELENCIA DEL SERVICIO / Mejora continua del servicio
		LA CALIDAD Y EXCELENCIA DEL SERVICIO / Planes de mejora actualmente en marcha
		RECONOCIMIENTOS OBTENIDOS
4. Gestión de recursos y alianzas	Actuaciones y estrategia en materia de recursos económico-financieros y activos de la organización para conseguir los objetivos definidos.	EL SERVICIO / Elementos clave del servicio prestado
	Eficacia y eficiencia en la gestión de los mismos.	LA CALIDAD Y EXCELENCIA DEL SERVICIO / Logros
		EL SERVICIO EN CIFRAS
		RECONOCIMIENTOS OBTENIDOS
	Sostenibilidad de la iniciativa.	LA CALIDAD Y EXCELENCIA DEL SERVICIO / Mejora continua del servicio
		LA CALIDAD Y EXCELENCIA DEL SERVICIO / Planes de mejora actualmente en marcha
5. Igualdad de género	Medidas adoptadas para favorecer la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres tanto en el acceso a la información y los recursos como al propio servicio, así como en la implicación paritaria en los equipos, grupos de trabajo, comités, etc.	EL SERVICIO / Elementos clave del servicio prestado / Personal
	Acciones para eliminar impactos negativos por razón de género en ciudadanos y personal.	EL SERVICIO / Elementos clave del servicio prestado / Personal
6. Resultados en los ciudadanos	Envergadura o magnitud de la actuación así como el volumen de público objetivo al que se encuentre destinada.	FACTORES CLAVE DEL COMPROMISO DE AENA CON EL ACCESO IGUALITARIO AL TRANSPORTE / Antecedentes
		EL SERVICIO EN CIFRAS
	Datos, después de las mediciones de los diversos aspectos de la práctica y las actuaciones llevadas a cabo, sobre el impacto en los ciudadanos: usuarios,	LA CALIDAD Y EXCELENCIA DEL SERVICIO / Mejora continua del servicio
		LA CALIDAD Y EXCELENCIA DEL SERVICIO / Logros
		LA CALIDAD Y EXCELENCIA DEL SERVICIO / Planes de mejora actualmente en marcha

Criterio de evaluación	Desglose del criterio de evaluación	Ubicación en la memoria
	grupos de interés y en la sociedad.	EL SERVICIO EN CIFRAS
	Segmentación de los datos según tipos de destinatarios.	FACTORES CLAVE DEL COMPROMISO DE AENA CON EL ACCESO IGUALITARIO AL TRANSPORTE / Antecedentes / El servicio de asistencia a personas con movilidad reducida EL SERVICIO EN CIFRAS
7. Resultados e impacto en la organización	Valor de los indicadores en relación con los objetivos y estándares fijados de eficacia y eficiencia.	EL SERVICIO EN CIFRAS
	Valor de los indicadores de resultados comparados con los de otras unidades similares, si procede.	LA CALIDAD Y EXCELENCIA DEL SERVICIO / Benchmarking EL SERVICIO EN CIFRAS.
	Efectos e impacto en el rendimiento de la organización y en sus empleados.	EL SERVICIO EN CIFRAS RECONOCIMIENTOS OBTENIDOS
	Rentabilidad y beneficio de las alianzas establecidas, en su caso.	LA CALIDAD Y EXCELENCIA DEL SERVICIO / Alianzas con otros grupos de interés LA CALIDAD Y EXCELENCIA DEL SERVICIO / Benchmarking
8. Adaptabilidad a otras organizaciones	Elementos de la práctica (objetivos, metodología) que podrían ser aplicables a otras organizaciones.	LA CALIDAD Y EXCELENCIA DEL SERVICIO / Mejora continua del servicio
		LA CALIDAD Y EXCELENCIA DEL SERVICIO / Benchmarking
		LA CALIDAD Y EXCELENCIA DEL SERVICIO / Logros
	Evidencias de su transferencia a otras organizaciones.	LA CALIDAD Y EXCELENCIA DEL SERVICIO / Benchmarking
Participación en procesos de benchmarking.	LA CALIDAD Y EXCELENCIA DEL SERVICIO / Benchmarking RECONOCIMIENTOS OBTENIDOS	

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Con el fin de identificar las diferentes tipologías de personas con movilidad reducida y por consiguiente el nivel de asistencia, formación y ayudas técnicas a prestar en cada caso, se utilizan unos códigos internacionalmente reconocidos.

- **WCHC:** pasajeros privados de cualquier movilidad y no autosuficientes. Deben ser acompañados a su asiento y necesitan ayuda personal completa. Si el viaje dura más de tres horas, se exige un acompañante.
- **WCHR:** pasajeros que necesitan ayuda durante el traslado entre la aeronave y la terminal, autosuficientes para embarcar y para desplazarse dentro de la aeronave.
- **WCHS:** pasajeros que necesitan ayuda entre la aeronave y la terminal y para embarcar, autosuficientes dentro de la aeronave.
- **DEAF:** pasajeros sordos o con discapacidad auditiva.
- **BLND:** pasajeros con discapacidades visuales.
- **DEAF/BLND:** pasajeros sordo-ciegos para los que se exige un acompañante.
- **STCR:** pasajeros en camilla.
- **DPNA:** pasajeros con algún tipo de discapacidad mental.
- **WCHP:** pasajeros que necesita ayuda para llegar a su asiento y que se puede mover dentro de la aeronave con la ayuda de una silla de ruedas de a bordo, autosuficiente en sus cuidados personales.
- **MEDA:** pasajeros con su movilidad limitada, debido a motivos clínicos por desarrollo de ciertas patologías, que se hallan autorizados para viajar por las autoridades sanitarias correspondientes.
- **MAAS:** todos los demás tipos de pasajeros que requieren asistencia y que no se hallan contemplados en las categorías anteriores. Es necesario que detallen la casuística de su discapacidad.



ACORTAMOS DISTANCIAS. ACERCAMOS PERSONAS.