

PROGRAMA PRELIMINAR**SEMINARIO SOBRE “ACCESIBILIDAD Y ATENCIÓN A PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA EN AEROPUERTOS”****Centro de Formación de la Aecid, Montevideo (Uruguay), 11 al 15 de septiembre de 2017****Programa(*):**

- Introducción:
 - La transformación del modelo de gestión aeroportuario
 - Excelencia del servicio y satisfacción del pasajero
 - La calidad en los aeropuertos de Aena
- Manual de atención a personas con discapacidad o con movilidad reducida
- Conceptos básicos sobre accesibilidad y discapacidad
- Legislación y normativa
- Las personas con discapacidad en el transporte aéreo
- Política de discapacidad de Aena
- Sensibilización hacia las personas con discapacidad
- Pautas generales de atención a pasajeros con movilidad reducida
- La figura del asistente personal
- Criterios de actuación de los servicios de asistencia
- Pautas de atención en los diferentes procesos del viaje
- Recomendaciones generales en caso de incidencias:
 - Gestión de quejas y reclamaciones del pasajero
 - Emergencias
- Manual de accesibilidad aeroportuaria
- Adaptación de las infraestructuras aeroportuarias: inversión
- Buenas prácticas en la atención a PMR´s
- Indicadores de calidad en la atención a PMR´s
- Casos prácticos:
 - Aeropuertos de Aena
 - La experiencia de Aena en concesiones aeroportuarias internacionales
 - Aeropuertos de la Región
- Conclusiones

**Programa preliminar sujeto a modificaciones. Asimismo, podrían añadirse exposiciones de expertos y ponentes de distintas instituciones que completarán el contenido del seminario.*