



Acuerdo del Consejo de Administración

## **Aena licita el Servicio de Asistencia a Personas con Movilidad Reducida (PMR) para 20 aeropuertos de la red por un importe total de 147.489.201€**

- Los aeropuertos se agrupan en 7 lotes, para cada uno de los cuales habrá un prestador del servicio
- Las nuevas licencias tendrá un periodo de duración de tres años, prorrogables por mutuo acuerdo hasta un máximo de dos
- El concurso incorpora nuevas especificaciones con objeto de mejorar la calidad del servicio ofrecido y percibido por el pasajero
- El servicio de atención a PMR es el mejor valorado de la red de aeropuertos de Aena y atendió en 2016 a cerca de 1,4 millones de pasajeros

07 de abril de 2017

Aena ha licitado el Servicio de Asistencia a Personas con Movilidad Reducida (PMR) para 20 aeropuertos de la red por un periodo de duración de tres años, prorrogable año a año por mutuo acuerdo de las partes hasta un máximo de dos, y un importe total de 147.489.201,06 euros.

La licitación de este servicio, que engloba a 20 aeropuertos cuyos contratos ya han finalizado o están en fase de finalizar, se realiza agrupándolos en 7 lotes, para cada uno de los cuales habrá un único prestador. Dichos lotes se han realizado tratando de homogeneizar, entre otros factores, la localización geográfica de las instalaciones.

Esta información puede ser utilizada en parte o en su integridad sin necesidad de citar fuentes

Tel. 913 212 536 - 564 - 586 / 913 211 688 / 913 213 020 Fax 913 212 592

[gabinetedeprensa@aena.es](mailto:gabinetedeprensa@aena.es) [www.aena.es](http://www.aena.es) [@aena](https://twitter.com/aena)

Así el objeto del contrato es la selección de una empresa prestadora del servicio de asistencia a PMR para los siguientes aeropuertos:

<b>LOTE</b>	<b>AEROPUERTOS</b>	<b>IMPORTE LICITACIÓN</b>
<b>Lote 1</b>	Adolfo Suárez Madrid-Barajas	44.864.281,82
<b>Lote 2</b>	Barcelona-El Prat Reus Santiago Asturias	25.108.887,18
<b>Lote 3</b>	Palma de Mallorca Ibiza Menorca	20.998.857,55
<b>Lote 4</b>	Alicante-Elche Murcia- San Javier Almería	17.381.179,63
<b>Lote 5</b>	Málaga-Costa del Sol Sevilla Jerez	17.342.899,78
<b>Lote 6</b>	Tenerife Sur Tenerife Norte La Palma	11.641.439,42
<b>Lote 7</b>	Gran Canaria Lanzarote Fuerteventura	10.151.655,68

Estos lotes son independientes a efectos de presentación de ofertas y adjudicación.

### **Mejora de la calidad del servicio**

El nuevo concurso sigue la directriz de seguir ofreciendo la máxima calidad en el servicio de atención a personas con movilidad reducida, e incluso mejorarla, para lo que ha incluido algunas nuevas especificaciones.

Para ello las empresas adjudicatarias deberán cumplir requisitos muy precisos en cuanto a la asistencia ofrecida, los medios técnicos y humanos necesarios, los tiempos de respuesta, la formación del personal o la atención y trato para que el pasajero con problemas de movilidad sea atendido de forma adecuada. Asimismo, Aena llevará a cabo un seguimiento pormenorizado de dicha atención. Se trata en definitiva de ofrecer una mejora continua del servicio enfocada a la calidad percibida por el usuario.

En este sentido hay que tener en cuenta que en base a las encuestas que se realizan de forma periódica en los aeropuertos de la red de Aena, el Servicio de Atención a Personas con Movilidad Reducida, conocido también como 'Sin Barreras', es el mejor valorado de todos, con una puntuación de 4,8 sobre un máximo de 5.

### **Servicios de asistencia a PMR**

La red de aeropuertos de Aena atendió en 2016 a cerca 1,4 millones de pasajeros con movilidad reducida (PMR), lo que representa un 14% más de asistencias con respecto a 2015, y se convierte en el mayor valor anual desde la puesta en marcha del servicio en 2008

El servicio de asistencia a Personas con Movilidad Reducida se presta de forma gratuita en todos los aeropuertos con vuelos comerciales de la red de Aena y garantiza, conforme al Reglamento 1107/2006 de la Unión Europea, que todas las personas puedan disfrutar del transporte aéreo con independencia de su discapacidad o problema de movilidad y en igualdad de condiciones al resto de pasajeros.

Desde sus inicios, Aena ha colaborado de forma permanente con el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) con el objetivo de ofrecer a todos los pasajeros que lo necesiten un servicio la máxima calidad adaptado a sus necesidades. Servicio, que por otro lado, ha recibido diversos reconocimientos y premios nacionales e internacionales.

Los últimos avances de la asistencia a PMR en los que Aena está trabajando giran en torno a la digitalización del servicio y la geolocalización de los medios, con el objetivo de mejorar el conocimiento en tiempo real y con ello el servicio ofrecido al pasajero.

### **Asistencia y solicitud de la misma**

Todos los aeropuertos de la red de Aena con vuelos comerciales cuentan con puntos de encuentro debidamente señalizados, tanto dentro como fuera de los edificios terminales. En estas localizaciones las personas con discapacidad o movilidad reducida pueden anunciar su llegada al aeropuerto e iniciar su asistencia.

La asistencia se presta a lo largo de todo el recorrido por la instalación aeroportuaria, tanto en salidas, como en llegadas y en conexiones, así como en los diferentes puntos de proceso a seguir (facturación, controles de seguridad, embarque y desembarque, recogida de equipajes, traslados por la terminal, ubicación en el asiento asignado del avión, ...).

La forma más adecuada para solicitar el servicio de asistencia PMR es a través de la compañía aérea o agente de viajes en el momento de hacer la reserva o compra de billetes. No obstante, también es posible hacerla a través de la página web de Aena ([www.aena.es](http://www.aena.es)), mediante el Servicio de Información y Atención de Aena (91 321 10 00 / 902 404 704) o a través de la nueva App para dispositivos móviles de Aena.

En general, para garantizar que la asistencia se preste con unos niveles de calidad adecuados, es muy importante especificar las limitaciones del pasajero y realizar la petición con al menos 48 horas de antelación al vuelo.