



Aena adjudica por 31.390.000 € el Servicio de Asistencia a Personas con Movilidad Reducida en los aeropuertos de Málaga-Costa del Sol, Sevilla y Jerez

- La empresa adjudicataria en los tres aeropuertos ha sido Ferrovial Servicios S.A
- La nueva licencia tiene una vigencia de cuatro años, prorrogable 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

2 de enero de 2018

Aena ha adjudicado el Servicio de Asistencia a Personas con Movilidad Reducida (PMR) para los aeropuertos de Málaga-Costa del Sol, Sevilla y Jerez por un periodo de duración de cuatro años, prorrogable por mutuo acuerdo de las partes hasta un máximo de dos. El importe total de la adjudicación, que ha sido para Ferrovial Servicios S.A, asciende a 31.390.000 euros.

Estos tres aeropuertos conforman el lote 5 de los 7 en los que Aena ha procedido a adjudicar este servicio de asistencia para pasajeros con necesidades especiales, como son aquellos con discapacidad o movilidad reducida. Dichos lotes, que aglutinan a 20 aeródromos de la red y suman un importe global de adjudicación de 272.466.500 euros, se han realizado tratando de homogeneizar, entre otros factores, la localización geográfica de las instalaciones, los importes y el volumen de asistencias PMR.

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

Mejora de la calidad del servicio

El nuevo concurso sigue la directriz de continuar 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.

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.

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. Hasta noviembre de este año 2017 se han atendido ya en la red a más de 1,4 millones pasajeros con necesidades especiales, como son aquellos con discapacidad o movilidad reducida.

El servicio de asistencia a PMR 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 de la máxima calidad adaptado a sus necesidades. Un servicio que, por otro lado, ha recibido diversos reconocimientos y premios nacionales e internacionales.

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

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 del 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), 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 y en los tiempos establecidos, es muy importante especificar las limitaciones del pasajero, realizar la petición con al menos 48 horas de antelación al vuelo y que el día en el que viaje el pasajero se presente en el Aeropuerto y avise de su llegada con al menos 2 horas de antelación.

Además, es de vital importancia que sólo se solicite dicho servicio si realmente se necesita, puesto que su uso de manera innecesaria puede repercutir en la calidad del servicio ofrecido a las personas que realmente lo necesitan.