



Aena adjudica el Servicio de Asistencia a Personas con Movilidad Reducida para el Aeropuerto de Santiago

- A Sagital SA Multiservicios Aeroportuarios por 46.690.000 €
- Dentro de un lote en el que también se encuentran los aeropuertos de Barcelona-El Prat, Reus y Asturias
- La nueva licencia tendrá una vigencia de cuatro años, prorrogable hasta dos años más por mutuo acuerdo

2 de enero de 2018

Aena ha adjudicado el Servicio de Asistencia a Personas con Movilidad Reducida para el Aeropuerto de Santiago por un período de cuatro años, prorrogable año a año por mutuo acuerdo de las partes hasta un máximo de dos. El Aeropuerto de Santiago se incluye en un lote en el que también se encuentran los aeropuertos de Barcelona-El Prat, Reus y Asturias y que ha sido adjudicado a Sagital SA Multiservicios Aeroportuarios por un importe total de 46.690.000 euros.

El nuevo concurso sigue la directriz de continuar ofreciendo la máxima calidad e incluso mejorarla en el servicio de asistencia a pasajeros con necesidades especiales, como son aquellos con discapacidad o movilidad reducida. Para ello la empresa adjudicataria deberá 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. Aena llevará a cabo un seguimiento pormenorizado de dicha atención.

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.

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.

El Aeropuerto de Santiago cuenta con puntos de encuentro debidamente señalizados, tanto dentro como fuera del edificio terminal. 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, 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.

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.

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.