



Aena licita el Servicio de Asistencia a Personas con Movilidad Reducida (PMR) para 12 aeropuertos de la red por un importe total de 223.792.000 euros

- Los aeropuertos se agrupan en 4 lotes, para cada uno de los cuales habrá un prestador del servicio
- Las nuevas licencias tendrán un periodo de duración de cuatro años, prorrogables un año más
- Las especificaciones del concurso tienen como objetivo mantener la calidad del servicio ofrecido y percibido por el pasajero, siendo el mejor valorado de la red de aeropuertos de Aena
- El servicio de atención a PMR atendió en 2019 a cerca de 1,9 millones de pasajeros y permaneció activo en 2020 a pesar de la COVID-19 al tratarse de un servicio esencial

2 de julio de 2021

El Consejo de Administración de Aena ha aprobado en su última reunión (el 29 de junio) la licitación del Servicio de Asistencia a Personas con Movilidad Reducida (PMR) para 12 aeropuertos de la red por un periodo de duración de cuatro años, prorrogable un año adicional, y un importe total de hasta 223.792.000 euros.

La licitación de este servicio, que engloba a 12 aeropuertos cuyos contratos están en fase de finalizar, se realiza agrupándolos en 4 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, los importes y el volumen de asistencias PMR.

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

Lote	Aeropuertos	Importe Licitación
Lote 1	Adolfo Suárez Madrid - Barajas	92.480.000
Lote 2	Josep Tarradellas Barcelona-El Prat Girona-Costa Brava Reus Asturias Santiago-Rosalía de Castro	53.629.000
Lote 3	Palma de Mallorca Ibiza Menorca	43.945.000
Lote 4	Málaga-Costa del Sol Sevilla Jerez	33.738.000

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

Calidad del Servicio

El nuevo concurso sigue el objetivo de continuar ofreciendo la máxima calidad en el servicio de atención a personas con movilidad reducida.

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 el Servicio de Atención a Personas con Movilidad Reducida, conocido también como 'Sin Barreras', es el mejor valorado por los pasajeros en base a las encuestas que se realizan de forma periódica en los aeropuertos de la red de Aena, con una puntuación de 4,9 sobre un máximo de 5.

Servicio de Asistencia a PMR

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.

La red de aeropuertos de Aena atendió en 2019 a cerca de 1,9 millones de pasajeros con movilidad reducida (PMR), lo que representa un 11% más de asistencias con respecto a 2018, y se convierte en el mayor valor anual desde la puesta en marcha del servicio en 2008.

En el año 2020, y a pesar de las restricciones de movilidad aplicadas para contener la pandemia causada por la COVID-19, el Servicio de Asistencia a PMR permaneció operativo en todo momento debido a su carácter esencial. Durante este año, se atendieron un total de 521.000 asistencias en la red.

Cómo solicitar la asistencia

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), mediante el Servicio de Información y Atención de Aena (91 321 10 00) 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 2,5 horas de antelación.