



Aena licita el Servicio de Asistencia a Personas con Discapacidad o Movilidad Reducida para 15 aeropuertos de la red por más de 150 millones euros

- Las nuevas licencias, agrupadas en 4 lotes, tendrán un periodo de duración de dos años, prorrogables por una anualidad más
- Las especificaciones del concurso tienen como objetivo mantener la calidad del servicio ofrecido y percibido por el pasajero, que es actualmente el mejor valorado de la red de Aena, y también incluye novedades como la introducción de nuevas tecnologías y equipamiento
- El servicio 'Sin Barreras' atendió en 2022 a más de 1,7 millones de pasajeros

31 de julio de 2023

El Consejo de Administración de Aena ha aprobado la licitación del Servicio de Asistencia a Personas con Discapacidad o Movilidad Reducida, 'Sin Barreras', en 15 aeropuertos de la red por un periodo de dos años, prorrogable un año adicional, y un importe total de 150.400.000 euros.

La licitación de este servicio se realiza en 4 lotes:

- Lote 1: Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas
- Lote 2: Aeropuertos de Palma de Mallorca, Ibiza y Menorca
- Lote 3: Aeropuertos de Málaga-Costa del Sol, Sevilla, Alicante-Elche Miguel Hernández, Valencia y Bilbao
- Lote 4: Aeropuertos de Tenerife Norte-Ciudad de La Laguna, Tenerife Sur, Gran Canaria, César Manrique-Lanzarote, La Palma y Fuerteventura

Los lotes son independientes a efectos de presentación de ofertas y adjudicación. De este modo, los licitadores podrán presentar ofertas a cada lote, sin que exista ningún tipo de incompatibilidad entre los adjudicatarios.

La agrupación se ha realizado tratando de homogeneizar, entre otros factores, la localización geográfica de las instalaciones, los importes y el volumen de asistencias.

Se incluyen novedades para que en los próximos años se implanten nuevas tecnologías y equipamiento con el propósito de dotar de mayor independencia y autonomía a los pasajeros, asegurando proporcionar la atención deseada en cada momento, mejorando así la experiencia en los aeropuertos.

Calidad del Servicio

El Servicio de Asistencia a Personas con Discapacidad o 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 4,93 sobre un máximo de 5. Ha sido también reconocido con diversos premios nacionales e internacionales.

En este sentido, el nuevo concurso tiene como objetivo seguir ofreciendo la máxima calidad del servicio. 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 sea atendido de forma adecuada.

Se trata, en definitiva, de ofrecer una mejora continua del servicio enfocada a la calidad percibida por el usuario.

Servicio 'Sin Barreras'

Aena atendió en 2022 a más de 1,7 millones de pasajeros con discapacidad o movilidad reducida (PMR). Se trata de un servicio que se presta de forma gratuita, dirigido a personas cuya movilidad esté limitada por discapacidad física o mental (sensorial o de locomoción, permanente o temporal), por avanzada edad o cualquier causa de discapacidad que necesite una atención especial.

Desde los inicios del Servicio, 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.

El objetivo es ayudar al pasajero durante su paso por el aeropuerto en función de sus necesidades: bien únicamente en puntos concretos del proceso (facturación, controles de seguridad, embarque y desembarque, etc.) o lo largo del todo el recorrido de salidas o llegadas si es necesario.

Cómo solicitar la asistencia

Para una correcta asistencia, es necesario realizar la solicitud al menos 48 horas antes de la salida del vuelo, bien al hacer la reserva o adquirir el billete a través de un agente de viajes o una compañía aérea, bien a través de la web o la app oficial de Aena o del teléfono (+34) 91 321 10 00. Es muy importante especificar las necesidades del pasajero.

Además, se debe acudir al aeropuerto dos horas y media antes de la salida del vuelo y avisar de la llegada en el mostrador de facturación de la aerolínea o en los puntos de encuentro debidamente señalizados tanto dentro como fuera de los edificios terminales, donde el personal del servicio atenderá al pasajero.