

Aena adjudica el Servicio de Asistencia a Personas con Movilidad Reducida (PMR) para 14 aeropuertos de la red por un importe de 89 millones euros

- El servicio se adjudica por un periodo de duración de dos años, prorrogables por una anualidad más
- El lote del Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas no ha recibido ofertas, por lo que ha vuelto a licitarse
- Con esta adjudicación, Aena busca mejorar la calidad del servicio, que es actualmente el mejor valorado
- El servicio 'Sin Barreras' asistió en 2022 a más de 1,7 millones de pasajeros

10 de noviembre de 2023

El Consejo de Administración de Aena ha aprobado la adjudicación del Servicio 'Sin Barreras' para la Asistencia a Personas con Movilidad Reducida (PMR) en 14 aeropuertos de la red por un periodo de dos años, prorrogable un año adicional, por un importe total de 89.341.263 euros.

La licitación del servicio se realizó en 4 lotes que trataban de homogeneizar, entre otros factores, la localización geográfica de las instalaciones, los importes y el volumen de asistencias. Sin embargo, uno de ellos, el correspondiente al Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas, no ha recibido ofertas, por lo que el Consejo de Administración ha aprobado la licitación de un nuevo expediente.

Los adjudicatarios del resto de lotes son:

Lote	Aeropuertos	Empresa Adjudicada	Importe Adjudicado
Lote 2	Palma de Mallorca	ADELTE TRANS SERV EFS SLU	23.698.652 €
	Ibiza		
	Menorca		
Lote 3	Málaga-Costa del Sol	ALYZIA	36.206.400 €
	Sevilla		
	Alicante-Elche Miguel Hernández		
	Valencia		
	Bilbao		
Lote 4	Tenerife Norte-Ciudad de La Laguna	MITIE FACILITIES SERVICES	29.436.211 €
	Tenerife Sur		
	Gran Canaria		
	César Manrique-Lanzarote		
	La Palma		
	Fuerteventura		

La nueva licitación del lote 1 se ha hecho también por un período de dos años con posibilidad de una prórroga de una anualidad más y un importe de licitación de 66.720.000 euros.

Con estos nuevos concursos, Aena quiere seguir ofreciendo la máxima calidad del Servicio de Atención a Personas con Movilidad Reducida. Para ello, las empresas adjudicatarias deberán cumplir requisitos muy precisos en cuanto a la asistencia ofrecida, además de implementar nuevas tecnologías y equipamiento que permitan dotar de mayor independencia y autonomía a los pasajeros, de manera que reciban la atención deseada en cada momento.

Se trata, en definitiva, de ofrecer una mejora continua del servicio enfocada a la calidad percibida por el usuario. Además, Aena llevará a cabo un seguimiento pormenorizado de dicha atención.

El mejor valorado

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 4,93 sobre un máximo de 5. Ha sido también reconocido con diversos premios nacionales e internacionales.

Aena atendió en 2022 a más de 1,7 millones de pasajeros con 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 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.

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 limitaciones del pasajero.

Además, se recomienda 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 PMR recogerá al pasajero.

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 equipaje, traslados por la terminal, ubicación en el asiento asignado del avión, etc.).

Nota de prensa