

Aena licita el Servicio de Asistencia a Personas con Movilidad Reducida (PMR) para 20 aeropuertos de la red por más de 400 millones de euros

- Las nuevas licencias, agrupadas en 5 lotes, tendrán un período de duración de 3 años, prorrogables por dos anualidades más
- Aena va a aplicar el procedimiento de diálogo competitivo para fomentar la concurrencia y garantizar el interés del sector
- El servicio de atención a PMR asistió en 2025 a 2,68 millones de pasajeros

27 de marzo de 2026

El Consejo de Administración de Aena ha aprobado la licitación del Servicio 'Sin Barreras' para la Asistencia a Personas con Movilidad Reducida (PMR) en 20 aeropuertos de la red por un período de 3 años, prorrogables por dos anualidades más, y un importe total de 404.344.587,86 euros.

La licitación de este servicio se realiza en 5 lotes:

- Lote 1: Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas
- Lote 2: Aeropuertos Josep Tarradellas Barcelona-El Prat, Reus, Girona-Costa Brava, Bilbao, Santiago-Rosalía de Castro y Asturias
- Lote 3: Aeropuertos de Málaga-Costa del Sol, Sevilla, Alicante-Elche Miguel Hernández y Valencia
- Lote 4: Aeropuertos de Palma de Mallorca, Ibiza y Menorca
- Lote 5: Aeropuertos de Gran Canaria, Tenerife Sur, César Manrique-Lanzarote, Fuerteventura, Tenerife Norte-Ciudad de La Laguna y La Palma

Aena ha elegido el procedimiento de diálogo competitivo para licitar el servicio 'Sin Barreras', con el objetivo de incrementar la concurrencia e involucrar a los potenciales adjudicatarios, incorporando sus aportaciones para que el expediente resulte equilibrado y atractivo al sector.

Las empresas interesadas dispondrán de 20 días naturales desde la publicación del Pliego Base en el Diario Oficial de la Unión Europea para presentar sus solicitudes de participación. Tras la admisión de candidaturas, se abrirá un nuevo plazo de 20 días naturales para la presentación de las ofertas al Caso Base. Posteriormente, Aena abrirá la fase de diálogo competitivo con los licitadores admitidos, centrada en aspectos clave del servicio como los indicadores de calidad, la renovación y

evolución tecnológica de los equipos PMR y los planes de mejora del servicio y procedimientos operativos. Una vez concluido el diálogo, los participantes dispondrán de 15 días naturales para presentar sus ofertas definitivas.

Calidad del Servicio

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 4,94 sobre un máximo de 5. Ha sido también reconocido con diversos premios nacionales e internacionales.

Este nuevo concurso tiene como objetivo seguir ofreciendo la máxima calidad del servicio, garantizando una atención integral, accesible y de calidad a lo largo de todo el proceso aeroportuario.

En 2025, Aena atendió a más de 2,68 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.).