

**Aena**



*Aeropuertos Españoles  
y Navegación Aérea*

**NOTA DE PRENSA**

Acuerdo del Consejo de Administración

**Aena adjudica el expediente “Servicio de Información y Atención al Público” del Aeropuerto de Palma de Mallorca**

- El importe asciende a 893.711 euros
- El plazo de ejecución es de 12 meses

**10-nov-08.-** El Consejo de Administración de Aena ha aprobado en su última reunión la adjudicación del expediente “Servicio de Información y Atención al Público” del Aeropuerto de Palma de Mallorca a Munda Ingenieros por un importe de 893.711 euros y un plazo de ejecución de 12 meses.

El objeto de este expediente es dotar al Aeropuerto de Palma de Mallorca de un Servicio de Información y Atención al Público que transmita una imagen del aeropuerto acorde a los objetivos de la Dirección.

El Servicio de Información al Público debe tener como objetivo satisfacer al cliente, tanto por la solución ofrecida a su consulta como por el trato recibido. El personal también podrá ayudar, acompañar y facilitar cualquier gestión solicitada por un cliente, dentro del ámbito de sus competencias.

El expediente establece las condiciones que regirán el servicio, las directrices de la relación con Aena, la normativa del servicio a realizar, las pautas de actuación y los niveles mínimos de calidad y aceptación del servicio realizado. Las principales actividades comprendidas en el expediente son:

- Información y Atención al Público, en el punto de información fijo o de forma itinerante
- Recepción y custodia de reclamaciones y sugerencias
- Prestación de servicio a la operatividad del aeropuerto en los eventos que disponga la dirección del expediente
- Acompañamiento de usuarios
- Edición periódica de un resumen de informaciones más usuales e incidencias
- Actualización del Manual de divulgación para el uso de su personal
- Facilitar la fluidez del tránsito en las instalaciones aeroportuarias
- Cualquier otra actuación basada en la información a prestar a los usuarios