



FALP/7

Organización de Aviación Civil Internacional

GRUPO DE EXPERTOS SOBRE FACILITACIÓN

SÉPTIMA REUNIÓN

Montreal, 22 – 26 de octubre de 2012

INFORME

CARTA DE ENVÍO

Al presidente del Comité de Transporte Aéreo

Del presidente del Grupo de expertos sobre facilitación

Tengo el honor de someterle adjunto a la presente el informe de la séptima reunión del Grupo de expertos sobre facilitación, celebrada en la Sede de la OACI, en Montreal, del 22 al 26 de octubre de 2012.



Samuel Lucas
Presidente del Grupo de expertos
sobre facilitación

Montreal, 26 de octubre de 2012

ÍNDICE

Carta de envío

Índicei-1

Introducción

Generalidades.....ii-1

Atribuciones.....ii-1

Orden del día.....ii-1

Asistentesii-2

Apertura de la reuniónii-2

Mesa y secretaríaii-2

Idiomas y documentaciónii-2

Informe de la reunión

| | |
|----------------------------------|--|
| Cuestión 1 del orden del día: | Novedades recientes en materia de facilitación en la OACI 1-1 |
| Cuestión 2 del orden del día: | Informe sobre los resultados de la Conferencia de alto nivel sobre seguridad de la aviación y de la vigésima tercera reunión del Grupo de expertos sobre seguridad de la aviación2-1 |
| Cuestión 3 del orden del día: | Informe del Grupo de trabajo sobre personas con impedimentos (PWD)..3-1 Apéndice de la cuestión 3 del orden del día3A-1 |
| Cuestión 4 del orden del día: | Novedades en los datos de la información anticipada sobre los pasajeros (API) y del registro de nombres de los pasajeros (PNR)4-1 |
| Cuestión 5 del orden del día: | Enmiendas del Anexo 9.....5-1 Apéndice de la cuestión 5 del orden del día5A-1 |
| Cuestión 6 del orden del día: | Otros asuntos6-1 Apéndice de la cuestión 6 del orden del día6A-1 |
| Apéndice A: | Lista de participantes.....A-1 |
| Apéndice B: | Lista de notas de estudioB-1 |

**INFORME DE LA SÉPTIMA REUNIÓN DEL GRUPO DE EXPERTOS
SOBRE FACILITACIÓN (FALP)**

Montreal, 22 - 26 de octubre de 2012

INTRODUCCIÓN

Generalidades

1. La séptima reunión del Grupo de expertos sobre facilitación (FALP/7) se celebró en la Sede de la Organización, en Montreal, del 22 al 26 de octubre de 2012.

Atribuciones

2. Las atribuciones del Grupo de expertos FAL son:
- a) estudiar la información proveniente de las reuniones FAL de área, de los contactos de facilitación y de la Secretaría para hacer recomendaciones sobre adiciones o enmiendas de los SARPs o textos de orientación, teniendo en cuenta las novedades en la tecnología aplicable, los problemas actuales y las necesidades futuras de mejora de la eficiencia y efectividad de los procedimientos de inspección fronteriza y de otros procedimientos de control en los aeropuertos.
 - b) proporcionar información que la Secretaría pueda usar para desarrollar instrumentos de gestión (por ejemplo un manual) y otros textos de orientación para ayudar a los Estados a aplicar el Anexo 9.
 - c) elaborar propuestas para consideración en las reuniones departamentales FAL.
 - d) realizar otras tareas que le asigne el Comité de Transporte Aéreo.

Orden del día

3. El Comité de Transporte Aéreo fijó el orden del día de la reunión, que comprendía las siguientes cuestiones (presentadas en la nota FALP/7-WP/1):

Cuestión 1 del

orden del día: **Novedades recientes en materia de facilitación en la OACI**

Se informó al Grupo de expertos de las novedades relacionadas con la facilitación en la OACI desde la sexta reunión, incluidos los planes de incorporar el Anexo 9 en el Proyecto EFOD (Notificación electrónica de diferencias) de la OACI.

Cuestión 2 del

orden del día: **Informe sobre los resultados de la Conferencia de alto nivel sobre seguridad de la aviación y de la vigésima tercera reunión del Grupo de expertos sobre seguridad de la aviación**

Se brindó al grupo una reseña de la Conferencia de alto nivel sobre seguridad de la aviación (realizada en Montreal del 12 al 14 de noviembre de 2012), y en particular sus recomendaciones en relación con la información anticipada sobre los pasajeros (API) y el registro de nombres de los

pasajeros (PNR). También se le informó sobre la 23ª reunión del Grupo de expertos sobre seguridad de la aviación (Montreal, 26 al 30 de marzo de 2012).

Cuestión 3 del**orden del día:****Informe del Grupo de trabajo sobre personas con impedimentos (PWD)**

Se invitó al grupo de expertos a examinar el informe de su Grupo de trabajo sobre personas con impedimentos y a tomar las medidas que correspondieran.

Cuestión 4 del**orden del día:****Novedades en los datos de la información anticipada sobre los pasajeros (API) y del registro de nombres de los pasajeros (PNR)**

Se informó al grupo de expertos sobre las últimas novedades en relación con los datos de API y PNR, incluida la labor realizada por el Comité de enlace API de la Organización Mundial de Aduanas (OMA), la Asociación del Transporte Aéreo Internacional (IATA) y la OACI.

Cuestión 5 del**orden del día:****Enmiendas al Anexo 9**

Se invitó al grupo de expertos a examinar las propuestas de enmienda del Anexo 9.

Cuestión 6 del**orden del día:****Otros asuntos**

Se invitó al grupo de expertos a examinar otros asuntos relativos al programa de facilitación de la OACI.

Asistentes

4. El número total de participantes fue como sigue:
 - 51 miembros del grupo de expertos, suplentes y asesores procedentes de 17 Estados miembros;
 - 24 observadores procedentes de 11 Estados miembros; y
 - 10 observadores procedentes de 7 organizaciones internacionales.
5. En el **Apéndice A** figura la lista completa de participantes.

Apertura de la reunión

6. La presidenta del Comité de Transporte Aéreo, Sra. K. Macaulay, inauguró la reunión. El subdirector de Seguridad de la Aviación, Sr. J. Marriott, dio la bienvenida a la ciudad de Montreal a los participantes y presentó a los miembros de la Secretaría. Seguidamente, dirigió a los presentes unas palabras de apertura en nombre del Sr. B. Djibo, director de Transporte Aéreo.

Mesa y secretaría

7. El grupo de expertos eligió al Sr. Samuel Lucas, miembro del grupo designado por Australia, para presidir la reunión y al Sr. Jaromír Štolc, miembro del grupo designado por la República Checa, como vicepresidente.
8. El Sr. J. Thaker, especialista en facilitación de la Sección de políticas de seguridad de la aviación y facilitación (SFP), se desempeñó como secretario de la reunión con la asistencia

del Sr. S. Berti, jefe de la Sección SFP. Actuaron como secretarios adjuntos los Sres. E. MacBurnie y D. Sterland.

Idiomas y documentación

9. La Subdirección de Idiomas y Publicaciones proporcionó servicios de interpretación en árabe, español, francés, inglés y ruso bajo la coordinación de la Dra. Fang Liu, directora de Administración y Servicios.

10. La lista de la documentación preparada para la reunión figura en el **Apéndice B**.

**Cuestión 1 del
orden del día: Novedades recientes en materia de facilitación en la OACI**

1.1 DOCUMENTACIÓN

En la nota WP/21, la Secretaría presentó un resumen de los resultados de las auditorías del Programa universal de auditoría de la seguridad de la aviación (USAP) relacionados con la aplicación en los Estados miembros de las disposiciones del Anexo 9 — *Facilitación* que tratan sobre la seguridad de la aviación.

En la nota IP/7, la Secretaría actualizó el listado de los miembros y suplentes del Grupo de expertos FAL.

En la nota IP/10, la Secretaría brindó información actualizada sobre la enmienda 23 del Anexo 9, que introduce la aplicación de un nuevo diseño de Tarjeta de salud pública para localizar a los pasajeros.

En la nota IP/13, la Secretaría presentó textos extraídos de la Resolución A37-20 adoptada por la 37ª Asamblea de la OACI (28 de septiembre al 8 de octubre de 2010) que tratan de la facilitación (Apéndice D). Concretamente, el Apéndice D abarca la elaboración y aplicación de disposiciones sobre facilitación, la cooperación internacional para la protección de la seguridad e integridad de los pasaportes, y el accionar y la cooperación nacional e internacional sobre temas de facilitación.

1.2 ANÁLISIS Y RECOMENDACIONES

1.2.1 El secretario hizo una exposición sobre las novedades en materia de facilitación en la OACI ocurridas desde la celebración de la sexta reunión del Grupo de expertos sobre facilitación (FALP/6) entre el 10 y el 14 de mayo de 2010.

1.2.2 Un funcionario de la Dirección de Navegación Aérea (ANB) de la Secretaría hizo una presentación sobre el desarrollo y la ejecución del proyecto EFOD (Notificación electrónica de diferencias) de la OACI.

1.2.3 Otro funcionario de ANB de la OACI ofreció al grupo una reseña informativa sobre la "previsibilidad y puntualidad" de las operaciones y su importancia para la planificación futura del sistema de navegación aérea.

1.2.4 Durante las deliberaciones en relación con la nota WP/21, el grupo de expertos observó que un cierto grado de incumplimiento de algunas normas y métodos recomendados (SARPS) del Anexo 9 que se vinculan con la seguridad de la aviación podría obedecer a que los SARPS no se comprendieron o interpretaron correctamente, o a que quedaron perimidos en razón de los adelantos en materia de facilitación del transporte aéreo producidos en algunos Estados. Para intentar remediar esta situación, el grupo decidió considerar las cuestiones de falta de cumplimiento del Anexo 9 y las medidas posibles como parte del examen de la nota de estudio sobre la dirección futura del Programa de Facilitación (WP/17), incluyendo tanto los aspectos de aplicación de los SARPS en cuestión como su utilidad actual.

Cuestión 2 del orden del día: Informe sobre los resultados de la Conferencia de alto nivel sobre seguridad de la aviación y de la vigésima tercera reunión del Grupo de expertos sobre seguridad de la aviación

2.1 DOCUMENTACIÓN

En la nota WP/18, la Secretaría presentó un informe sobre las cuestiones técnicas planteadas en la Conferencia de alto nivel sobre seguridad de la aviación (HLCAS) que se celebró del 12 al 14 de septiembre de 2012 y que se vinculan con el Programa de documentos de viaje de lectura mecánica (DVL M), los datos de la información anticipada sobre los pasajeros (API) y del registro de nombres de los pasajeros (PNR) y el Directorio de claves públicas (DCP).

En la nota IP/4, la Secretaría presentó un informe sobre los resultados de la HLCAS. En la misma se resumían las recomendaciones de la Conferencia sobre todas las cuestiones de su orden del día, reproduciéndose *in extenso* las que se ocupan de temas relacionados con la facilitación.

En la nota IP/5, la Secretaría presentó un informe sobre los resultados de la 23ª reunión del Grupo de expertos sobre seguridad de la aviación (AVSECP/23) celebrada del 26 al 30 de marzo de 2012.

En la nota IP/8, la Secretaría presentó un informe sobre la cuestión 7 del orden del día de la HLCAS relativa al aporte del Programa DVL M, el API y el PNR a los fines de la seguridad de la aviación.

2.2 ANÁLISIS

2.2.1 Como parte de la presentación ante el grupo de las notas de estudio y de información comprendidas en esta cuestión, la Secretaría informó que la nota WP/18 se consideraría como parte de la cuestión 4 del orden del día.

2.2.2 En su reseña de las notas de información IP/4 e IP/5, el secretario destacó la labor que se realiza actualmente para reforzar la seguridad de la carga aérea, y que incluye la cooperación técnica entre la OACI, la Organización Mundial de Aduanas (OMA) y la Unión Postal Universal (UPU), así como distintos adelantos en materia de documentos de viaje de lectura mecánica, información anticipada sobre los pasajeros y registro de nombres de los pasajeros.

**Cuestión 3 del
orden del día: Informe del Grupo de trabajo sobre personas con impedimentos (PWD)**

EN INGLÉS ÚNICAMENTE

3.1 DOCUMENTATION

In WP/2, the Rapporteur of the Persons with Disabilities (PWD) Working Group (WG) presented the fifth revision of the draft guidelines for persons with disabilities, originally Circular 274, *Access to Air Transport by Persons with Disabilities* (1999).

3.2 DISCUSSION AND RECOMMENDATIONS

3.2.1 With regard to the fifth draft of the PWD Guidelines developed by the PWD WG, the Panel agreed that:

3.2.1.1 In Section 1 – GENERAL ISSUES:

- a) a new definition for ‘service animals’ should be inserted; and
- b) a new paragraph on the allocation of responsibilities between airport and aircraft operators should be added, under a new title ‘Allocation of responsibilities’.

3.2.1.2 In Section 3 – PRE-JOURNEY:

- a) in paragraph 3.3 sub-paragraph i), the term ‘escort passes’ should be re-drafted to read ‘passes for non-travelling companions’;
- b) in paragraph 3.14, the phrase ‘or when required for safety purposes’ should be inserted in the second sentence after the words ‘require such services’;
- c) in paragraph 3.20.1, the phrases ‘but are not required’ and ‘upgrades to a higher class of service if’ should be deleted and the phrase ‘alternative seating, if available where’ should be inserted after the word ‘disabilities’;
- d) in paragraph 3.21, the words ‘if available’ should be inserted in the last line, after the words ‘their needs’; and
- e) in paragraph 3.27, the words ‘e.g. air carriers’ should be inserted before the word ‘airport’ and the term ‘i.e.’ should be deleted.

3.2.1.3 **In Section 4 – ARRIVAL AND MOVING THROUGH THE AIRPORT:** in paragraph 4.8, the words ‘or air carriers’ should be inserted after the word ‘operators’ and the phrase ‘under their control’ should be inserted after the words ‘passenger service areas’.

3.2.1.4 In Section 5 – AIRPORT FACILITIES:

- a) paragraph 5.3 should be re-drafted such that it reads: ‘Routes of travel for boarding and disembarking aircraft should be accessible’;

- b) in paragraph 5.10, the phrase ‘be at eye-level’ should be deleted and replaced with the word ‘have’ and a new sentence should be inserted at the end of the paragraph as follows: ‘Signs should be placed so that they can easily be seen by persons with disabilities including those using a wheelchair’;
- c) the first sentence of paragraph 5.14 should be re-drafted such that it reads: ‘Airport operators should ensure that public telephones (both landside and airside, for example in arrival and departure areas, boarding gates, baggage claim areas) are accessible to a person with disabilities and that such a person can use the machine independently’; and, in paragraph 5.14, in the second sentence, the words ‘hard of’ should be deleted and the word ‘impaired’ should be inserted between the word ‘hearing’ and the word ‘use’;
- d) in paragraph 5.22, in the last line, the words ‘be provided’ should be deleted and replaced with the words ‘have access to’ and the clause ‘that is provided to other passengers’ should be inserted after the word ‘information’;
- e) the beginning of the second sentence of paragraph 5.24 should be re-drafted such that it reads ‘Airport and aircraft operators (as applicable) . . .’ and, in the third sentence, the words ‘a’ and ‘safe’ should be deleted and replaced with the words ‘an accessible’;
- f) in paragraph 5.26, the full-stop at the end of the first sentence should be deleted and, in the second sentence, the words ‘In addition, terminal operators may wish to consider’ should be deleted and the word ‘and’ should be inserted before the word ‘providing’; and
- g) in paragraph 5.27, the word ‘maintained’ should be inserted at the end, following the word ‘properly’.

3.2.1.5 **In Section 6 – SECURITY SCREENING:** the words ‘and border checks’ should be added to the title of the Section.

3.2.1.6 **In Section 8 – ON BOARD AIR CARRIER SERVICES:**

- a) in paragraph 8.2, the term ‘crew luggage and’ should be deleted; and
- b) in paragraph 8.10 (c), the words ‘The person with disabilities and the’ should be inserted at the beginning of the paragraph and the term ‘Air carriers’ should be changed to ‘air carrier’.

3.2.1.7 **In Section 9 – AIRCRAFT:**

- a) in paragraph 9.1, the last line should be re-drafted such that it reads: ‘. . . disabilities, where aircraft type, size and configuration permit’; and
- b) in paragraph 9.2, the words ‘On aircraft with washrooms’ should be deleted and the beginning of the paragraph should be re-drafted such that it reads: ‘Where aircraft type, size and configuration permit, at least one washroom should be accessible . . .’.

3.2.1.8 **In Section 11 – GROUND TRANSPORTATION:** in paragraph 11.2, the word ‘provide’ should be deleted and the words ‘assist passengers in finding’ should be inserted between the words ‘should’ and ‘a booking service’.

3.2.2 The above changes are reflected in the text reproduced in the Appendix to this part of the report.

3.2.3 With regard to Section 9, the Panel recognized IATA’s concerns that some of the issues raised in this section are beyond the control of aircraft operators, as the design elements incorporated into aircraft are primarily determined by aircraft manufacturers.

3.2.4 The Panel noted that the Secretariat will make further editorial changes to ensure consistency with the terminology used in other ICAO documents (e.g., the term ‘air carrier’ will be replaced with the term ‘aircraft operator’).

3.2.5 Subject to the above editorial revision, the Panel agreed to recommend that the revised fifth draft of Circular 274 as the proposed first edition of the *Manual on Access to Air Transport by Persons with Disabilities* (as appended to this part of the report), be submitted for approval by the Secretary General, published, and distributed to States.

— — — — —

APÉNDICE**EN INGLÉS ÚNICAMENTE****MANUAL ON ACCESS TO AIR TRANSPORT BY PERSONS WITH DISABILITIES****CONTENTS****Foreword****Acronyms****Definitions****Section 1 – General Issues**

Accessible air travel

Consultations with organizations representing persons with disabilities

Seamless service

No refusal of carriage except for safety reasons

No charges for assistance

Service level targets

Allocation of responsibilities

Section 2 – Training

General principles

Who should be trained?

Scope and content of training programmes

Initial training

Refresher training

Section 3 – Pre-journey

Communication of information on services and facilities

Reservation assistance

Advance notice

Self-identification

Travelling with an assistant

Seat reservations – general

Seat reservations for persons travelling with service animals

Transmission of reservation confirmation

Section 4 – Arrival and Moving Through an Airport

Timely service

Use of facilities

Information desks

Check-in services

Availability of wheelchairs

Baggage assistance

Seating

Leaving persons with disabilities unattended
Review of processes

Section 5 – Airport Facilities

Consultations in planning stages
Accessible routes and passageways
Wayfinding
Signage
Automated kiosks
Accessible communication systems
Public announcements
Arrival and departure monitors
Seating areas
Relieving areas for service animals
Maintenance of accessible features and equipment

Section 6 – Security Screening and Border Checks

Maintaining dignity
Security screening options
Passes for non-travelling companions

Section 7 – Boarding and Disembarking an Aircraft

Assistance with boarding and disembarking
Lifts and ramps
Transfer of mobility aids

Section 8 – Aircraft Operators’ Services on Board

Carriage of mobility aids and assistive devices
Signage on board
Seat allocation
Service animals
Communication of safety briefings and information on equipment features
On-board wheelchairs
Periodic enquiries
Moving through the cabin
Services NOT required of operators

Section 9 – Aircraft

Accessible aircraft features
Accessible washrooms
Stowage space for mobility aids

Section 10 – Connections and Leaving an Airport

Loss or delay of or damage to mobility aids
Baggage retrieval

Section 11 – Ground Transportation

Availability of accessible ground transportation
Information on and reservations for accessible ground transportation

Ground transportation within an airport

No extra charges

Accessible ground transportation to remote aircraft stands

Accessible transportation between airports

Signage

Adapted rental vehicles or equivalent service

Section 12 – Complaints

Section 13 – Monitoring and Enforcement of Compliance

FOREWORD

- i) Persons with disabilities make up a significant and growing percentage of the world's population and constitute the world's largest minority. The World Health Organization (WHO) reports that this number is increasing through population growth, medical advances and the ageing process.
- ii) Aviation, like all other transport modes, needs to recognise and accommodate this growing passenger segment. Persons with disabilities have the same international rights as other citizens, such as accessibility, and full and effective participation and inclusion in society, including freedom of movement and freedom of choice (United Nations *Convention on the Rights of Persons with Disabilities*, Articles 3c and 3f). Persons with disabilities should have equivalent access to air travel.
- iii) These international rights apply to air travel as to all areas of life. There have been many changes in the provision of accessible facilities and services to persons with disabilities in air transportation worldwide, and this trend requires renewed attention at an international level.
- iv) In keeping with the general obligations of States under the *Convention on the Rights of Persons with Disabilities*, to promote universal design, to provide accessible information, and to promote the training of professionals and staff working with persons with disabilities (articles 4f, 4h and 4i), this Manual provides general guidance on services and features needed to meet the needs of persons with disabilities in air transportation. The guidance material in this Manual was created by the Facilitation Panel's Working Group on Persons with Disabilities, for the purpose of elaborating on the relevant Standards and Recommended Practices in Annex 9 — *Facilitation* and assisting the civil aviation community in their implementation.
- v) This Manual should be read in conjunction with other key documents in this field, which provide more detailed guidance, and the legal frameworks which apply to various jurisdictions.

ACRONYMS AND ABBREVIATIONS

| | |
|------|---|
| ACI | Airports Council International |
| IATA | International Air Transport Association |
| TTY | Telephone typewriter device |
| WHO | World Health Organization |

DEFINITIONS

1.1 *Person with disabilities.* Any person whose mobility is reduced due to a physical incapacity (sensory or locomotor), an intellectual deficiency, age, illness or any other cause of disability when using transport and whose situation needs special attention and the adaptation to the person's needs of the services made available to all passengers.

1.2 *Aircraft operator.* A person, organization or enterprise engaged in or offering to engage in an aircraft operation. For the purposes of this Manual, the term also includes operators operating under code sharing and wet-leasing arrangements.

1.3 *Service animals.* Animals, normally being dogs or other animals, specified in national regulations, for the purpose of accompanying persons with disabilities with the objective of providing

them with physical or/and emotional support, being under the control of the person with disabilities and provided that their presence on board an aircraft:

- a) does not endanger the safety of flight operations;
- b) is not reasonably considered as a threat to other passengers; and
- c) does not cause health concerns related to hygiene.

1.4 Member States should encourage aircraft and airport operators and travel agents to use common definitions for different categories of persons with disabilities. Such entities should follow the standard system of classification and codification developed by the International Air Transport Association (IATA) for this purpose, as amended from time to time.

SECTION 1 – GENERAL ISSUES

Accessible air travel

1.5 All procedures forming part of an air travel journey, including reservations, check-in, immigration and customs, security clearances, transfers within (an) airport(s), embarkation and disembarkation, departure, carriage, and arrival should be adapted to the needs of persons with disabilities in order to facilitate the clearance and air transportation of such persons in a dignified manner.

1.6 In some instances, the aircraft operator with whom the passenger enters into a contract of carriage may be a separate entity from the actual aircraft operator. Aircraft operators should ensure, as far as possible, that the services that they provide to persons with disabilities are also provided by the operator that operates their flights.

Consultations with organizations representing persons with disabilities

1.7 Airport and aircraft operators should consult with organizations that represent persons with disabilities when developing services and training programmes and designing facilities and equipment to ensure that persons with disabilities have equal access to air transportation. Airport and aircraft operators should consider involving organizations that represent persons with disabilities in evaluating services, training programmes, facilities and equipment.

Seamless service

1.8 The service provided at the request of persons with disabilities should be professional and “seamless”, that is, with no points at which such persons may be left stranded or without assistance.

1.9 “Seamless” is a concept that includes a comfortable, safe and uninterrupted journey, with the provision of assistance that is adapted to the needs of each individual person with disabilities.

No refusal of carriage except for safety reasons

1.10 Aircraft operators should not refuse to transport persons with disabilities on the basis of their disabilities except for safety requirements.

No charge for assistance

1.11 Assistance to meet disability-related needs should be provided without charge to persons with disabilities.

Service level targets

1.12 This Manual presents the minimum recommended service level targets that Member States should meet, and urges them to exceed these service level targets wherever possible.

1.12.1 Recommended service level targets should be set for each request for assistance. These should be mutually agreed on by airport and aircraft operators, as well as all other stakeholders. Organizations representing persons with disabilities should be consulted in the development of these service level targets. Service level targets should be included in contractual arrangements.

Allocation of responsibilities

1.13 Some States' legislation and regulations assign responsibilities for providing accessible services at airports to airport operators, while others assign them to aircraft operators. Further references below to airport and aircraft operators should be read in that context.

SECTION 2 – TRAINING***General principles***

2.1 Training of staff is vital for providing quality service to persons with disabilities in a consistent and respectful manner. It is essential that staff know their responsibilities and are able to perform them. Training for all staff in the chain of air travel service delivery is needed to ensure that the needs of persons with disabilities are appropriately met. Training should address the attitudinal, environmental/physical and organizational barriers that affect persons with disabilities in air transportation. Training should prepare staff to provide assistance to persons with disabilities in a manner that respects their dignity, and as a professional service to which the person is entitled, rather than as a favour or compassionate gesture.

Who should be trained?

2.2 Training should be provided to airport and aircraft operator personnel, including contracted personnel, who provide assistance to the travelling public, including persons with disabilities.

Scope and content of training programmes

2.3 Organizations that represent persons with disabilities should be consulted in the content of training programmes. Airport and aircraft operators should consider involving organizations representing persons with disabilities in evaluating the content of their training programmes and, where possible, in the training itself.

2.4 Training should include an understanding of disabilities and their diversity, and help staff develop an awareness of and appropriate responses to persons with disabilities.

- 2.5** Training should cover:
- a) physical, sensory, hidden and learning disabilities;
 - b) mental health problems;
 - c) cognitive impairments;
 - d) persons who use mobility aids;
 - e) persons with walking difficulties or limitations in balance, agility or coordination that affect their mobility;
 - f) persons who are Deaf or hard of hearing;
 - g) persons who are blind or partially sighted;
 - h) persons who are Deaf blind;
 - i) persons with impaired speech;
 - j) persons who require assistants and the roles of assistants; and
 - k) persons travelling with a service animal, and the role and needs of that animal.
- 2.6** Employees and contractors should be trained in the policies and procedures of the airport or aircraft operator concerning persons with disabilities, and the legal obligations that exist in national and international legislation and regulations.
- 2.7** The content of the training should be appropriate to the duties of the person being trained.
- 2.8** Training on how to seek and record accommodation needs and information from persons with disabilities should be provided to booking agents.
- 2.9** Training should be provided on communication, including on how to ask what assistance persons with disabilities need, and how best to provide it, for example, how to guide and orient a person who is blind.
- 2.10** Employees and contractors should be trained how to recognize requests for communication accommodation from persons with hearing and/or visual impairments and how to respond, such as providing information in an appropriate format, as well as receiving information from persons with disabilities transmitted via their communication aids or devices.
- 2.11** Employees and contractors should be trained how to communicate directly with persons with disabilities, who are in the best position to explain their needs, rather than with a companion, assistant or interpreter.
- 2.12** Employees and contractors who provide physical assistance should be trained to always ask persons with disabilities what kind of assistance they need, and seek feedback to ensure they are providing appropriate assistance.

2.13 In addition to general training, aircraft and airport operators should ensure that they train their employees and contractors who are required to handle different types of mobility aids. They should be required to be familiar with procedures for securing, carrying and stowing mobility aids, including methods of dismantling, packing, unpacking and assembling these aids, if deemed necessary under safety, security, or hazardous material requirements.

2.14 Employees and contractors who provide physical assistance should be trained in assisting persons with mobility aids through doors and on irregular and multi-level surfaces, steps, curbs and elevators.

2.15 Training should be provided on transferring persons with disabilities from their own mobility aids to mobility aids provided by the aircraft or airport operator, and from such mobility aids to passenger seats. Training should include instructions on lift techniques, asking persons with disabilities about their preferred method of transfer, and performing the lifting with maximum consideration for the dignity, safety and comfort of the persons with disabilities and avoiding injury to the employee(s).

2.16 Training should be provided on the proper and safe operation of equipment used to accommodate persons with disabilities, including boarding and disembarking assistance equipment and how to ensure the safety and dignity of passengers.

2.17 Cabin crew training should be geared towards familiarizing persons with disabilities with their immediate environment and possible hazards within the cabin, and assisting them in the competent use of the facilities that are provided.

2.18 Training programmes and emergency procedures should include special provisions related to the evacuation of persons with disabilities.

Initial training

2.19 Aircraft and airport operators should ensure that employees and contractors complete initial training before commencing their duties.

2.20 Staff should be trained to an advanced skill level that allows them to accomplish their duties, and adeptly, respectfully and effectively provide the necessary services the first time.

Refresher training

2.21 Aircraft and airport operators should provide refresher training periodically and/or when appropriate, for example annually or every two years. Any feedback from passengers that signals necessary improvements should be incorporated into training programmes.

2.22 Routine on-going training should be provided by way of information on new equipment, policies and procedures, and the related implications on the provision of accommodation to meet the needs of persons with disabilities, as these are introduced or implemented.

Section 3 – PRE-JOURNEY***Communication of information on services and facilities***

3.1 Member States should publish, or encourage aircraft and airport operators or interested organizations to publish, general information or guidance material relating to air travel by persons with disabilities in accessible formats and technologies appropriate to different kinds of disabilities, such as electronic, web-based, large-print and audio, in a timely manner and without additional cost.

3.1.1 Web-based material and internet bookings should be accessible to persons with disabilities, in accordance with international web accessibility standards found at <http://www.w3.org/standards/webdesign/accessibility>.

3.2 Aircraft and airport operators, ground handling operators, and travel agents should take necessary measures to inform those persons with disabilities planning to travel or in the course of travel of the availability of accessible services and of how to access them, whether or not the information is specifically requested.

3.3 Information about the following should be made available to the public by airport and aircraft operators as applicable:

- a) hours of operation;
- b) location of designated parking areas;
- c) location of drop-off and pick-up areas;
- d) telephone numbers for accessibility information;
- e) wheelchair or electric cart services;
- f) location of relieving areas for service animals;
- g) accessible inter-terminal transportation;
- h) accessible ground transportation;
- i) passes for non-travelling companions;
- j) complaint resolution services;
- k) advance notice requirements;
- l) check-in and flight departure times;
- m) requirements for the carriage of mobility aids, e.g. size; and
- n) types of service available at the airport and in flight, including available boarding equipment.

3.4 Aircraft and airport operators should ensure that they have the means to facilitate communication with travellers who have cognitive or sensory disabilities (e.g. Deaf or hard of hearing, or blind or with low vision) and they should describe such means in the public information referred to above, in accessible formats.

3.5 Aircraft and airport operators and travel agents should integrate information for persons with disabilities into their general product literature and information available online or in advertising.

Reservation assistance

3.6 Travel agents, tour operators and aircraft operator employees or contractors should actively enquire during booking transactions whether there will be anyone in the party who may require assistance at the airport and/or in flight. For bookings made online, there should be a place where the required assistance can be noted. If this is not possible and can only be done by telephone, a toll-free telephone number should be provided.

3.7 When a reservation for a person with disabilities is being made and such disability and the assistance required is made known to the aircraft operator, the latter should provide information on the assistance that it is required to provide, and the accessibility features of the aircraft or service limitations, whether or not such information is specifically requested.

3.8 Aircraft operators should request the dimensions of any mobility aids at the time of booking to ensure that if they cannot carry a mobility aid, or if a mobility equipment requires special handling (e.g. a powered wheelchair that requires the battery to be isolated), such information is communicated as soon as possible to passengers, in order for them to make alternative arrangements, if needed.

3.9 If a change in aircraft before a flight's departure results in the aircraft operator not being able to accommodate a passenger's wheelchair in the cargo hold, the aircraft operator should offer the passenger alternative transportation at a different time or refund the fare where there is no alternative.

3.10 Agents should advise passengers on the limits of an aircraft operator's liability regarding the carriage of mobility aids, so that persons with disabilities can consider taking out their own insurance. Agents should also advise passengers of the current status of safety, security, and hazardous material restrictions, as these could impact on the carriage of medical devices or mobility aids.

Advance notice

3.11 Persons with disabilities requesting special assistance should be encouraged to inform the aircraft operator or travel agent of their needs at the time of booking of a flight or as early as possible in advance of the flight.

3.11.1 Aircraft operators and travel agents should ensure that the information they receive from travellers with disabilities regarding their disability-related needs is communicated to the departments, teams and organizations that will deliver the relevant assistance, such as airport operators and ground handling companies.

3.12 Aircraft and airport operators should ensure that services are provided to persons with disabilities as long as a request is made at least 48 hours prior to departure.

3.13 Persons with disabilities who wish to travel on short notice should not be prevented from travelling if they are unable to provide advance notice. Aircraft and airport operators should make all reasonable efforts to accommodate the needs of persons with disabilities who do not provide advance notice of 48 hours.

Self-identification

3.14 Persons with disabilities should not be required to identify themselves when they do not require disability-related services. However, when persons with disabilities do require such services, or when required for safety purposes, it is important that they identify their needs to the aircraft or airport operator.

3.15 Aircraft and airport operators should promote the services available to persons with disabilities and the advantages of persons identifying their needs in advance of travel.

Travelling with an assistant

3.16 Aircraft operators should accept the self-assessment persons with disabilities as to whether they are able to travel independently and attend to their own needs on board an aircraft. However, in some circumstances, for reasons of safety, an aircraft operator may determine that it is necessary for a person with disabilities to travel with an assistant (e.g. to understand and respond to safety briefings when no alternate forms of communication can accomplish this, or to assist in an emergency evacuation).

3.17 As aircraft operators do not provide personal care (e.g. assistance in the washroom or with eating), some persons with disabilities who require such care will need to travel with an assistant who can provide personal care during the flight. However, an aircraft operator's concern that a person with disabilities may need personal care should not be reason enough for it to impose a requirement to travel with an assistant; rather, a person's self-assessment of his or her personal care needs should be accepted.

3.18 Consideration should be given to offering discounted rates or a free seat to assistants.

3.19 An assistant travelling with a person with disabilities should be seated with that person.

Seat reservations – General

3.20 Aircraft operators should have seats that are designated as accessible for persons with disabilities. Aircraft operators may choose to block these seats until close to the time of departure, and should ensure that they are the last seats assigned to other passengers. Seats should be reassigned, if necessary, to ensure that persons with disabilities have appropriate seating. Aircraft operators that charge for advanced seat selection should waive the charge for a persons with disabilities in order that the latter may select the seat that best meets his or her needs.

3.20.1 Aircraft operators are encouraged to provide persons with disabilities alternative seating, if available, where this can better meet their needs.

3.21 When a person identifies the nature of his or her disability, the aircraft operator should, before assigning that passenger a seat, inform the passenger of those available seats that are most accessible and then establish with that passenger an appropriate seat assignment (e.g. movable armrests, additional legroom, near washroom, adjacent seating for the person with disabilities and the assistant),

subject to safety regulations. Where seats are not allocated in advance, the person should be able to pre-board and choose the seat which best meets his or her needs, if available, subject to safety regulations.

Seat reservations for persons travelling with service animals

3.22 Where the use of a service animal is required by a person with disabilities, aircraft operators should provide seating with sufficient space so that the animal can remain on the floor at the passenger's seat in accordance with applicable safety regulations.

3.23 Aircraft operators should not impose charges for transporting service animals.

3.24 Aircraft operators should have a dialogue with a person with disabilities in advance of a flight to help determine the amount of space required to ensure that the person in question and his or her service animal can travel safely and without discomfort.

3.24.1 For more information on the carriage of service animals please refer to section 8.10.

Transmission of reservation confirmation

3.25 Whenever possible, aircraft operators should indicate in the record of a person's reservation the disability-related services that they will provide to the person, and provide a written confirmation of such services.

3.26 Aircraft operators should ensure that instructions relating to special assistance requests by persons with disabilities, such as those regarding mobility aids, are passed on to the cabin crew, gate agents, ground personnel and others, as appropriate, with any other special instructions. They should also transmit, to the appropriate personnel assisting the person requiring the services mentioned above, a list of the services that they have undertaken to provide to the person, at the time of reservation. When medical information is provided to the aircraft operator, the passenger should be advised that this data will be transmitted to personnel who need this information in order to provide the relevant services.

3.27 When an aircraft operator, its agent(s) or tour operator(s) receive a notification of a need for assistance, they should transmit the information as soon as possible to the departments, teams and organizations that will deliver the assistance (e.g. aircraft and airport operators and ground handling companies). The information should be transmitted as soon as practicable if the identity of the aircraft operator is not known at the time of notification.

Section 4 – ARRIVAL AND MOVING THROUGH AN AIRPORT

Timely service

4.1 Aircraft and airport operators should ensure that assistance to persons with disabilities is provided in a timely manner such that they are able to take the flights for which they have reservations.

Use of facilities

4.2 Aircraft and airport operators should provide assistance to persons with disabilities in the use of airport facilities, such as assistance in getting to and from washrooms and using automated kiosks, subject to sufficient time being available.

Information desks

4.3 Information desks should be accessible to all persons with disabilities, for example, those who use a mobility aid such as a wheelchair, or who have a visual, auditory, dexterity, or speech impairment. Information desk staff should be provided with the training required for handling requests for information from persons with disabilities with efficiency and sensitivity.

Check-in services

4.4 Airport and aircraft operators should ensure that automated check-in machines or kiosks under their control are accessible and identified with the universal symbol of accessibility. If the machines and kiosks cannot be made accessible, then an equivalent level of service should be provided to those persons who are unable to use them independently.

4.5 Airport and aircraft operators should provide assistance to persons with disabilities at check-in counters. Check-in staff should be given appropriate training to handle requests from, and respond to the needs of, persons with disabilities, such as by assigning appropriate seating.

Availability of wheelchairs

4.6 Airport and aircraft operators should provide wheelchairs, upon request, at airports to persons with disabilities to ensure seamless transportation from their arrival at an airport to the time of boarding an aircraft, and from the point of disembarkation to their exit from an airport. Adequate information should be available to passengers about the availability of wheelchairs, and whether the airport or aircraft operator needs advance notification to provide wheelchair service. Passengers should be able to remain in their personal wheelchair up to the departure gate and receive it upon disembarking, wherever this is possible.

Baggage assistance

4.7 Airport and aircraft operators should provide assistance with baggage to persons with disabilities, when requested during check-in, security, customs, immigration and boarding.

Seating

4.8 Airport or aircraft operators should provide persons with disabilities with seating in passenger service areas under their control where there may be long waiting lines or times, including at ticket sales counters, check-in counters, security screening points, customs areas, and baggage retrieval areas. Seating should not be placed where it blocks evacuation routes.

Leaving persons with disabilities unattended

4.9 When a person using a wheelchair who is not independently mobile must await assistance with boarding or disembarking, the airport or aircraft operator staff, as appropriate, should be in frequent (e.g. every 30 minutes) contact with the person to advise them of the status of the request for assistance and to enquire about the person's needs.

Review of processes

4.10 Airport and aircraft operators should ensure that they continually review their processes related to the provision of services to persons with disabilities so that services are consistently improved, and take account of new practices and technologies. Feedback from persons with disabilities should be sought to help inform this review.

Section 5 – AIRPORT FACILITIES***Consultations in planning stages***

5.1 Airport operators should ensure that, from the first phase of planning, any plans for new construction and renovation of airport facilities open to the public meet accessibility standards for persons with disabilities. Airport operators should seek the advice of experts on accessible and universal building design. In general, airport operators should refer to the relevant manuals of ICAO (*Airport Planning Manual* (Doc 9184), Part 1, Master Planning) and Airports Council International (ACI) for guidance on the building and planning requirements which will help to ensure accessibility for persons with disabilities.

Accessible routes and passageways

5.2 Passenger walkways, including crossings to terminal buildings, should be accessible to persons with disabilities.

5.3 Routes of travel for boarding and disembarking aircraft should be accessible to persons with disabilities.

5.4 All areas in terminal buildings that are open to the travelling public should include facilities designed in such a way that persons with disabilities can reach and use them without difficulty, in particular:

- a) washrooms;
- b) restaurants;
- c) shops;
- d) business lounges;
- e) communication equipment;
- f) information and check-in counters;
- g) drop-off and pick-up areas; and
- h) exterior paths of travel, such as in parking areas.

5.5 Airport operators should ensure that new barriers are not created along accessible routes. Accessible paths of travel should be checked on a regular basis and any obstructions should be removed.

5.6 Systems of intra and inter-terminal transportation (e.g. moving walkways) should comply with national legislation on accessibility standards.

Wayfinding

5.7 Airport operators should incorporate wayfinding methods that are appropriate for persons with disabilities.

5.7.1 Examples of wayfinding methods include visual contrast, detectable (e.g. tactile) patterns on floors and walls to indicate direction, arrangement of architectural features such as walls and columns, etc.

Signage

5.8 Facilities which are reserved or designed for persons with disabilities should have appropriate signage in accordance with internationally-agreed standards. All other signs should take account of the needs of persons with disabilities.

5.9 Airport operators should ensure that when persons with disabilities arrive at an airport, signage is clear and enables them to find their way easily within the airport.

5.10 Airport operators should ensure that tactile symbols are included in signs used for: washrooms; emergency exits; elevators; stairwells; doors or passageways off main corridors; designated seating areas; service animal relief areas; and gate and departure area numbers. Signs should have letters, symbols or pictograms that are glare-free, in high contrasting colours and of a universal font and size. Letters should be sans serif and numbers should be Arabic. Signs should be supplemented by Braille where possible. Illuminated signs should not use red text on a dark background. Signs should be placed so that they can easily be seen by persons with disabilities, including those using wheelchairs.

Automated kiosks

5.11 Airport and aircraft operators should ensure that automated kiosks are accessible and identified with the universal symbol of accessibility. Automated kiosks include those that provide travel-related services such as: confirming check-in; verifying photograph identification; allowing seat selection; and dispensing boarding passes, baggage tags, and parking passes. If kiosks cannot be made accessible, then an equivalent level of service should be provided to those persons who are unable to use them independently.

Accessible communications systems

5.12 Some or all flight information systems should be installed at eye level.

5.13 Airport operators should ensure that communications systems for use by the general public (such as telephones, internet terminals, and mobile device recharging stations) are also accessible to persons with disabilities.

5.14 Airport operators should ensure that both landside and airside public telephones (e.g. in arrival and departure areas, at boarding gates and in baggage claim areas) are accessible to persons with disabilities and such persons can use the machines independently. For example, people who are Deaf or hearing-impaired use telephone typewriter devices (TTYs) or require communication equipment to be compatible with hearing aids and, for those who do not have hearing aids, volume controls and some kind of visual indication that their requests for assistance have been received should be in place.

5.15 Accessible telecommunications systems should be clearly identified using the universal symbol of accessibility or the identification sign for TTYs.

Public announcements

5.16 Airport and aircraft operators should ensure that public announcements concerning delays, schedule changes, gate changes, connections, and baggage claims are made both verbally and visually.

Arrival and departure monitors

5.17 Airport operators should install some monitors at eye level (1.5 metres above the floor +/- 25 mm) in each area where monitors are used. Monitors installed above eye level should be placed so that they can be easily seen by persons with disabilities, including those using wheelchairs. Information screens should be visible from seating areas which are designated for persons with disabilities. Monitors should be positioned to avoid glare.

5.18 Information displayed on monitors should be in plain language that is easy to read, and should avoid the use of acronyms.

5.19 If monitors or other electronic signs are used, good colour contrast should be provided, such as a light colour on a dark background, which is preferable. Red lettering on a black background should not be used. Scrolling, flashing or dot matrix texts also create accessibility barriers for some users and should be avoided, where possible.

Seating areas

5.20 Airport operators should provide specially designated seating along circulation paths at regular intervals, for example in long corridors or passages to boarding areas, where possible. Seating should not be placed where it blocks evacuation routes.

5.21 Airport operators should provide persons with disabilities with seating in passenger service areas where there may be long waiting lines or times, including at ticket sales counters, check-in counters, security screening points, customs areas, and baggage retrieval areas.

5.22 Designated seating should be available for persons with disabilities at boarding gates and departure areas within viewing distance of communication boards, and within hearing range of audio announcements. Such seating areas should be identified by the universal symbol of accessibility, and shelter should be provided if this seating is outdoors. However, airport and aircraft operators should not require persons with disabilities to remain in designated seating areas in order to receive accommodation or to have access to information that is provided to other passengers.

5.23 Aircraft and airport operator staff should provide regular updates to persons with disabilities who self-identify on the status of their flights and enquire about their needs. This is particularly important for visually impaired passengers, who cannot read customer information screens.

Relieving areas for service animals

5.24 Airport operators should ensure that there is an area available for service animals to relieve themselves, whether designated or not. Airport and aircraft operators, as applicable, should ensure that staff and volunteers are made aware of the relieving areas so that they know how to facilitate access

for travellers to the relieving area and on to their connecting flights. There should be accessible paths of travel between terminals and suitable relieving areas.

5.25 Where possible, persons travelling with service animals should have access to a relieving area within secured areas for use between connections. If this is not possible, a relieving area that can be easily accessed from secured areas should be provided, to minimize the time required to relieve a service animal.

Note — Service animals may have different preferences for surfaces for relieving themselves. Generally, gravel or grass works well in a relieving area, as not all animals will relieve themselves on hard surfaces such as concrete. Ideally, relieving areas should provide more than one surface.

5.26 Other considerations for relieving areas include the provision of: a fenced-in area, located away from high traffic areas; plastic bags for clean-up and a garbage can or other container for the hygienic disposal of waste; and a water source to facilitate the cleaning of the area by staff. Signage should be provided that reminds users to clean up after their animals.

Maintenance of accessible features and equipment

5.27 Airport and aircraft operators, if they own, lease or operate the airport facility, should ensure that accessibility features are maintained in proper working order. If airport operators own and operate boarding devices or equipment, they should be properly maintained.

Section 6 – SECURITY SCREENING AND BORDER CHECKS

Maintaining dignity

6.1 Immigration, customs and security operational procedures should be adapted to the needs of persons with disabilities in order to facilitate their clearance in a dignified manner.

6.2 Security procedures should be communicated both verbally and visually, as needed, to advise passengers of the following:

- a) when to proceed into a security screening area;
- b) directions for placing cabin baggage and other materials on an X-ray machine conveyor belt;
- c) when to proceed through a security screening device; and
- d) when a security inspection is complete and to continue to the next step.

Security screening options

6.3 Security personnel should offer a physical search in the place of screening using metal detectors, with the option of the search being performed in an area that is not open to public viewing.

Passes for non-travelling companions

6.4 If government security regulations allow, airport operators should have a process in place to provide temporary passes to non-travelling companions, so that persons with disabilities can be escorted by a person of their choice, in addition to aircraft operator or terminal staff, through secured areas to boarding gates.

Section 7 – BOARDING AND DISEMBARKING AN AIRCRAFT***Assistance with boarding and disembarking***

7.1 Assistance for persons with disabilities should be provided by airport and aircraft operator staff trained and qualified to meet their needs, from arrival at an airport terminal until they are seated on board an aircraft, and *vice versa*, and the appropriate equipment to assist them.

7.2 Services should include:

- a) assistance with boarding and disembarking an aircraft;
- b) transferring a person with disabilities from the person's own mobility aid to a wheelchair, boarding chair or other mobility aid provided by the airport or aircraft operator;
- c) transferring a person with disabilities from a wheelchair or mobility aid to his or her seat and *vice versa*;
- d) assistance with stowing and retrieving cabin baggage, including mobility aids and other assistive devices;
- e) assistance with proceeding to baggage retrieval areas, including the completion of immigration and customs procedures;
- f) assistance with retrieving hold baggage if the person with disabilities has difficulty doing so; and
- g) assistance with proceeding to general public areas and, if requested, to the first point of onward connection or to reach a connecting flight.

7.3 Persons with disabilities who self-identify as needing assistance or additional time should be offered the opportunity to separately pre-board (i.e. prior to all other passengers) and disembark (i.e. before or after all other passengers), as this is generally more dignified and less stressful for the person and more efficient for the aircraft operator. Assistance in getting on and off aircraft should be provided promptly to persons with disabilities.

7.4 Aircraft, airport and ground handling operators should cooperate to ensure, where practicable, that persons who use wheelchairs may use their own wheelchairs to move to and from an aircraft door. However, this may not be possible with some powered wheelchairs. For example, it may not be practical to allow an individual to remain in his or her own wheelchair at an airport where wheelchairs have to be carried up and down stairs at a gate, which could potentially place staff at risk of injury.

7.5 Aircraft and airport operators should provide for the timely return of wheelchairs and other mobility aids, as close as possible to the door of an aircraft so that persons with disabilities may use their own equipment to the greatest extent possible, except if there are national security or hazardous material rules to the contrary, or if the person requests otherwise.

7.6 Aircraft and airport operators should ensure that they inquire periodically about the needs of persons who are not independently mobile.

Lifts and ramps

7.7 Airport and aircraft operators, including airport ground handlers and aircraft operators that self-handle, should ensure that boarding equipment that provides for the safe and dignified boarding and disembarking of persons with disabilities is available for use at their terminals. Airport and aircraft operators should ensure that boarding equipment is properly maintained.

7.8 Aircraft operators should be encouraged to use hand-carrying as a method of boarding and disembarking assistance for persons with disabilities only if all other options have been exhausted, and only if the person with disabilities agrees and the transfer can be done safely.

Transfer of mobility aids

7.9 Airport and aircraft operators should ensure that means to securely transfer mobility aids to or from boarding levels in preparation for carriage are available, avoiding, as far as practicable, the hand-carrying of power wheelchairs and other large mobility aids, to minimize the risk of damage to mobility aids and the risk of injury to staff handling such aids.

Section 8 – AIRCRAFT OPERATORS’ SERVICES ON BOARD

Carriage of mobility aids and assistive devices

8.1 Mobility aids and assistive devices should be accepted in addition to an aircraft operator’s standard baggage allowance for both cabin and hold baggage. Mobility aids and assistive devices should be accepted free of charge.

8.2 Aircraft operators should permit the carriage, where stowage space permits, of manually operated folding wheelchairs and small disability aids in passenger cabin. Mobility aids should take priority in the cabin over other passengers’ items of cabin baggage.

8.3 If wheelchairs cannot be carried in a passenger cabin, aircraft operators should accept them for carriage in the cargo hold and promptly return them at the passenger’s destination.

8.4 Wheelchairs and mobility aids should be the last items to be stowed in an aircraft cargo hold and the first items to be removed.

8.5 Batteries may need to be removed from battery-operated wheelchairs or mobility aids and packaged, in accordance with national regulations.

8.6 If it is necessary to disassemble and package a mobility aid, aircraft operators should then unpackage and reassemble the aid and return it as quickly as possible to the person with disabilities.

Mobility aids should be returned to passengers in the same condition in which they were received. Aircraft operators should encourage passengers to provide instructions regarding the disassembly and assembly of their mobility aids.

Signage on board

8.7 Signage should be positioned so as to avoid shadows and glare. Characters and symbols presented in contrasting colours (light on dark or dark on light). Letters should be sans serif. Many States have their own standards regarding the height at which signs should be placed and the sizes of characters, symbols and pictographs. If symbols and pictograms are supplemented with Braille, the code should be located under the symbols or pictograms.

Seat allocation

8.8 Persons with disabilities should be assigned seats that meet their needs, subject to safety requirements, for instance a seat with a movable armrest for a passenger who cannot easily transfer over a fixed aisle armrest; a seat that provides additional leg room for a passenger who cannot bend his or her leg; or a seat close to a washroom or exit for a passenger with a mobility impairment. Once seats have been assigned, persons with disabilities should not be moved from the seats that are most appropriate for them, other than for safety reasons. In the event of an equipment change, persons with disabilities should be reassigned to an appropriate seat.

8.9 Aircraft operators should have seats that are designated as accessible for persons with disabilities. Seats should be reassigned, if necessary, to ensure that persons with disabilities have appropriate seating. Aircraft operators may wish to block accessible seats in order to ensure that they are available for persons with disabilities. If a person with disabilities requests a seat with less than 24 hours' notice in advance of the flight, aircraft operators should make a reasonable effort to provide appropriate seating.

Service animals

8.10 Guidelines regarding service animals on board include the following:

- a) Aircraft operators should not impose charges for transporting service animals;
- b) Persons with disabilities and aircraft operators should take the steps necessary to comply with animal health regulations, if any, of the State of arrival, to permit the legal transportation of a service animal to the destination airport. States are encouraged to minimize such restrictions whenever possible to facilitate travel by persons requiring service animals;
- c) If the use of a service animal is required by a person with disabilities, aircraft operators should provide seating with sufficient space so that the animal can remain on the floor at the passenger's seat, in accordance with applicable safety regulations. This may require an extra seat to be provided by the aircraft operator or purchased by the passenger in order for there to be enough floor space for the animal to lie down, without extreme discomfort to the animal or the person with disabilities. The accommodation should ensure that the animal is able to carry out its duties without contravening safety regulations;

-
- d) In advance of a flight, aircraft operators should determine with persons with disabilities the amount of space required to ensure that they and their service animals can travel safely and without discomfort. The following should be considered when determining the required amount of floor space:
- 1) A service animal should not have to remain in a ‘tight curl’ for any significant period of time. The space should allow the animal to assume other positions besides curling up, especially on long flights;
 - 2) Entry paths of seat rows affect the space available for a service animal to lie down. An entry path for this purpose is measured from the front of the seat cushion to the back of the seat in front, and should be wide enough for the animal to get in and out of the row without having to be squeezed through the space;
 - 3) No part of a service animal should have to extend into an aisle in the way of carts or people walking;
 - 4) Sufficient space is required to allow a person with disabilities to sit with his or her legs and feet in a position which will not result in the service animal lying on the person’s feet or legs;
 - 5) The person with disabilities should be able to avoid having to place his or her legs over the service animal in a confined space, which may result in injury to the person if the animal is startled or gets up quickly for any reason; and
 - 6) an assigned seat for a person with disabilities and a service animal should have the fewest impediments possible under the seat (e.g. electrical boxes, entertainment and safety equipment, footrests, and seat fasteners) to reduce the chance that the animal will become injured or accidentally damage equipment;
- e) If an aircraft is changed at the last minute or if a person with disabilities fails to check in on time, resulting in a change to the pre-assigned seat (which was determined to have enough space for the person and a service animal), aircraft operators should discuss the situation with the person. The person should be offered an opportunity to move with the animal to another seat if the new seat assignment does not provide enough space for the person, their service animal, and other passengers to travel safely and without injury or extreme discomfort; and
- f) Only if no other alternative for appropriate seating is available on the flight should the aircraft operator discuss other alternatives with the person with disabilities, such as travelling on a later flight with more room.

Communication of safety briefings and information on equipment features

8.11 Aircraft operators should provide individual safety briefings to persons with disabilities, where requested or required, in a manner that meets the passenger’s needs. If individual safety briefings are provided, they should be done as discreetly as possible.

8.12 Aircraft operators should ensure that verbal descriptions are provided for information that is presented in a visual format and that verbal information is likewise also presented in a visual format. This will ensure that persons with sensory impairments have equal access to the same information provided to all other passengers. The use of pictures generally meets the needs of persons with learning disabilities.

8.13 Upon request, aircraft operators should provide verbal, written or visual information about the equipment features of an aircraft, such as the location of call buttons and washroom features.

On-board wheelchairs

8.14 An aircraft with accessible washroom facilities should be equipped with an on-board wheelchair. An aircraft that is not equipped with accessible washrooms should carry an on-board wheelchair when a person with disabilities requests one, subject to the aircraft having the capacity to stow and restrain such equipment.

8.15 On-board wheelchairs should be designed to permit the easy transfer of an occupant and easy manoeuvring of the wheelchair. On-board wheelchairs should include footrests and armrests that are moveable or removable, an occupant restraint device, and wheel locks or other adequate means to prevent the chair from moving during transfer or turbulence.

Periodic enquiries

8.16 During a flight, aircraft operators should make periodic enquiries concerning the needs of a person with disabilities.

Moving through the cabin

8.17 Aircraft operators should provide assistance to persons with disabilities in moving to and from an aircraft washroom. Such assistance should not include hand-carrying the person.

Services NOT required of operators

8.18 Aircraft operators are not required to provide personal care assistance to persons with disabilities. Examples of personal care assistance include the following:

- a) assistance with eating;
- b) assistance in a washroom or with elimination functions; and
- c) provision of medical services, including administration of medication.

Section 9 – AIRCRAFT

Accessible aircraft features

9.1 Aircraft operators should optimize the level of accessibility of new aircraft and those undergoing refurbishment by choosing design options and features that meet the needs of persons with disabilities, insofar as aircraft type, size and configuration permit. For example:

- a) aircraft should be equipped with an accessible washroom;
- b) signage should be positioned to avoid shadows and glare. Aircraft should have tactile directional signage to assist the movement of vision-impaired passengers around the cabin;

- c) lighting on aircraft, except reading and other lighting under the control of a passenger, should be directed and controlled so as not to create shadows or glare. Lighting should not result in any sharp contrasts in intensity in the cabin;
- d) integrated boarding stairs on an aircraft should have: uniform riser heights and uniform tread depths, and a first step on and a last step off of a height that does not exceed the uniform riser height; tread surfaces that are firm and non-slippery and do not create glare; a contrasting colour strip marking the top outer edge of each step; and handrails on both sides;
- e) handrails should: be sturdy, rounded, smooth and slip-resistant; be colour contrasted from their surrounding area; have an exterior diameter that permits easy grasping and not have any obstructions that could break a handhold; and return to the wall or the head and foot of the stairs in a smooth curve;
- f) floor surfaces on an aircraft should be glare-free and slip-resistant;
- g) movable aisle armrests should be installed on at least 50% of the seat rows and should be distributed throughout all classes of service;
- h) aircraft with more than one aisle should have at least one on-board wheelchair that can be moved around the cabin;
- i) an on-board wheelchair should have a design that permits the easy transfer of an occupant and easy manoeuvring of the chair with assistance in the aircraft. It should have footrests, armrests that are movable or removable, a restraint device and wheel locks; and
- j) tactile markers should be installed to indicate rows.

Accessible washrooms

9.2 Where aircraft type, size and configuration permit, at least one washroom should be accessible to persons with disabilities, including tactile signage, colour contrasting and ease of use of handles, faucets and other controls, as set out below.

9.2.1 The following additional features apply to aircraft whose size permit an on-board wheelchair:

- a) Identification: Persons with disabilities should be able to identify the accessible washroom by the universal symbol of accessibility in pictograph and tactile form by or on the door;
- b) Privacy: Persons with disabilities using an on-board wheelchair should be able to use the accessible washroom with privacy;
- c) Doors: Doorways should be wide enough to accommodate a person with disabilities using an on-board wheelchair and there should be enough space outside the door to manoeuvre that wheelchair. Doors should open outwards or sliding doors should be

used. Door handles, pulls, latches, locks and other operational devices should be mounted at a height that a person in an on-board wheelchair can easily reach. These devices should be operable with one hand using minimal force and should not require fine finger control, tight grasping, pinching or twisting of the wrist. They should also be colour contrasted from their surrounding areas;

- d) Toilets: Toilets should be at a height and location that allows a person with disabilities using an on-board wheelchair to make an easy transfer. Toilets should have a flush control that is colour contrasted from its surrounding area. A person with disabilities should be able to operate the flush control with a closed fist using minimal force, or the flush control should be automatically controlled. Toilets should have a back support if there is no seat lid, and a toilet paper dispenser within reaching distance that does not interfere with the grab bars;
- e) Grab Bars: The accessible washroom should have grab bars that are sturdy and located on the wall behind the toilet, if possible, and on one of the walls beside the toilet. They should be at a height and length such that a person in an on-board wheelchair can easily reach them. Grab bars should be rounded, free of any sharp or abrasive element and slip-resistant. They should as well be colour contrasted from their surrounding areas or marked with a contrasting colour strip that runs the full length of each bar;
- f) Sinks, faucets and other controls: The sink should be positioned such that a person using an on-board wheelchair can use it easily. Faucets and other controls should be colour contrasted from their surrounding area. A person with disabilities should be able to use the faucet with a closed fist using minimal force or the faucet should be automatically controlled;
- g) Accessories: Accessories, such as soap dispensers, towel dispensers and waste receptacles, should be easily useable by a person using an on-board wheelchair. Such accessories should be a different colour than their surrounding areas and identified by tactile signs;
- h) Mirrors: Each mirror should be mounted so that a person using an on-board wheelchair can access it easily; and
- i) Call buttons: Washrooms should have call buttons that are a different colour than their surrounding areas and identified by tactile signs. A call button should be positioned so that a person using an on-board wheelchair can easily access it and operate it with one hand using minimal force, and should not require fine finger control, tight grasping, pinching or twisting of the wrist.

Stowage space for mobility aids

9.3 (a) Where there is sufficient space, aircraft operators should carry a passenger-owned manually-operated folding wheelchair in addition to small aids in the passenger cabin, consistent with safety and security requirements;

(b) Stowage of a passenger's manually-operated wheelchair in the cabin should have priority, and take place when the person using the wheelchair pre-boards; and

(c) Aircraft operators should give priority in the stowage of wheelchairs and other mobility aids in the hold over other baggage and cargo.

Section 10 – CONNECTIONS AND LEAVING AN AIRPORT

Loss or delay of or damage to mobility aids

10.1 In the case of a lost, damaged, unduly delayed or destroyed mobility aid resulting in the mobility aid not being available to a person with disabilities upon the person's arrival at their destination, airport and aircraft operators should provide a temporary replacement.

10.2 This replacement should be as similar as possible to the person's mobility aid and satisfactory to the person with disabilities, and provided at no extra charge.

10.3 Airport and aircraft operators should have information about local mobility aid providers readily available so that they can make arrangements in the event of loss, damage or undue delay of mobility aids, and to ensure that persons with disabilities can make onward travel arrangements.

10.4 If a mobility aid is damaged during carriage and can be repaired quickly and adequately, aircraft operators should arrange for its repair at no expense to the person with disabilities, and return it to the person as soon as possible.

10.5 If a mobility aid is damaged during carriage and cannot be repaired adequately or if a mobility aid is lost and cannot be located, aircraft operators should reimburse the person with disabilities according to applicable conventions. Aircraft operators are encouraged to reimburse the person for the full replacement cost of the aid.

Baggage retrieval

10.6 Airport and aircraft operators should assist persons with disabilities with baggage retrieval, if requested to do so.

Section 11 – GROUND TRANSPORTATION

Availability of accessible ground transportation

11.1 Airport and aircraft operators should ensure that accessible ground handling services are available in landside, terminal and airside areas during operational hours, and also during extended hours when necessitated by irregular operations. Where it is not possible to provide accessible ground transportation, airport and aircraft operators should advise of alternative services available in the community and advise the public how to access these other services. Where there is no ground transportation available, the public should be informed of this fact.

Information on and reservations for accessible ground transportation

11.2 Airport and aircraft operators, or ground handling operators as appropriate, should assist passengers in finding a booking service that allows persons with disabilities to specify their needs for

ground-handling assistance in advance of travel. This information should be accessible, for instance published in large print or Braille or available in audio or on an accessible website.

Ground transportation within an airport

11.3 Airport, aircraft or ground handling operators should provide vehicles or equipment for the transport of persons with disabilities within an airport.

No extra charges

11.4 Persons with disabilities should not incur extra charges for accessible ground transportation for transporting service animals, wheelchairs, or other mobility aids.

Accessible ground transportation to remote aircraft stands

11.5 Airport, aircraft or ground handling operators under contract should make available accessible vehicles to transport persons with disabilities between terminals and between a terminal building and a remote aircraft stand when other persons are transported by bus. Such vehicles should be designed and equipped to ensure the safe and dignified transport of persons with disabilities. Personnel operating such vehicles should be trained in the correct and safe procedures for boarding and disembarking. Service animals should be permitted to accompany persons with disabilities in the passenger compartment of a vehicle.

Accessible transportation between airports

11.6 Airport or aircraft operators, as appropriate, should be encouraged to organize means of transport between airports so as to enable persons with disabilities to be transported at the same cost and in the same conditions of comfort and safety as those available to other passengers. Service animals should be permitted to accompany persons with disabilities in the passenger compartment of a vehicle. Ground transportation vehicles should be able to accommodate the sizes of mobility aids commonly used in their State.

Signage

11.7 Airports operators should provide signage, in accordance with internationally-agreed standards, indicating the availability of accessible ground transportation services.

Adapted rental vehicles or equivalent service

11.8 Airport operators should encourage rental vehicle companies on their premises to make available vehicle rentals with hand controls for persons with disabilities at no additional cost beyond the standard vehicle rental rates.

Section 12 – COMPLAINTS

12.1 Airport and aircraft operators should:

- a) have processes available for persons with disabilities to make complaints about the level or quality of service;

-
- b) have specially trained human resources available, whether in person or by telephone, to persons with disabilities to resolve problems in a timely manner, at no cost to the passenger;
 - c) ensure that the complaints process is accessible to persons with disabilities, who may need assistive technology such as TTYs or similarly effective technologies, and accessible websites;
 - d) provide reasonable means for persons with disabilities to file a complaint. Aircraft and airport operators should accept both verbal and written complaints;
 - e) inform the public about their complaints procedures in ways that are accessible to persons with disabilities; and
 - f) promptly inform persons with disabilities that they may file a complaint with the State body that handles such complaints if they are unable to resolve the complaint or become aware that the person is not satisfied with the solution provided.

Section 13 – MONITORING AND ENFORCEMENT OF COMPLIANCE

13.1 States are encouraged to set up a body or agency responsible for the enforcement of compliance with accessible air transportation standards and guidelines of that State.

13.2 The general responsibility of the enforcement body should be to conduct regular monitoring of service providers to ensure that standards are upheld and improved as needed, and to ensure that the rights of persons with disabilities are respected.

13.3 States should encourage service providers to establish their own internal performance monitoring systems.

Cuestión 4 del orden del día: Novedades en los datos de la información anticipada sobre los pasajeros (API) y del registro de nombres de los pasajeros (PNR)**4.1 DOCUMENTACIÓN**

En la nota WP/18, la Secretaría presentó un informe sobre las cuestiones técnicas planteadas en la Conferencia de alto nivel sobre seguridad de la aviación (HLCAS) que se celebró del 12 al 14 de septiembre de 2012 y que se vinculan con el Programa de documentos de viaje de lectura mecánica (DVLM), los datos de la información anticipada sobre los pasajeros (API) y del registro de nombres de los pasajeros (PNR) y el Directorio de claves públicas (DCP).

En la nota IP/2, la Organización Mundial de Aduanas (OMA) presentó el texto de una recomendación recientemente emanada del Consejo de dicha organización sobre el uso en las administraciones de Aduanas de API y el PNR.

En la nota IP/8, la Secretaría presentó un informe sobre la cuestión 7 del orden del día de la HLCAS relativa al aporte del Programa DVLM, el API y el PNR a los fines de la seguridad de la aviación.

En la nota IP/9, la Secretaría pasó revista a la documentación sobre la seguridad e integridad de los datos de API y PNR y su protección.

En la nota IP/11, presentada por Australia en representación de Australia, Canadá, Estados Unidos y el Reino Unido, se brindaron detalles sobre un nuevo formato de mensajes denominado PNRGOV que es obra conjunta de la Asociación del Transporte Aéreo Internacional (IATA) y diversos Estados miembros y explotadores de aeronaves. El formato de mensaje se diseñó como vehículo para que los explotadores de aeronaves transmitan los datos de PNR a los Estados miembros.

En la nota IP/12, la Secretaría brindó información sobre el Comité de enlace API para las *Directrices relativas a la información anticipada sobre los pasajeros* (API) de OMA/IATA/OACI.

4.2 ANÁLISIS Y RECOMENDACIONES

4.2.1 En su examen de la nota WP/18, el grupo analizó las medidas propuestas por la Secretaría en respuesta a las recomendaciones sobre sistemas de intercambio de datos de pasajeros adoptadas en la HLCAS en septiembre de 2002. Respecto a la forma de encarar las cuestiones relativas al API y al API interactivo (iAPI), se dio un amplio respaldo a los avances realizados por la OACI, OMA y IATA en el Comité de enlace API. El grupo de expertos tomó nota de que esta entidad conserva la responsabilidad por la colaboración en todos los asuntos relativos al API e iAPI.

4.2.2 Los miembros del grupo acordaron estudiar la conveniencia y la forma de llevar a la práctica las recomendaciones sobre los datos de API y PNR, y elaborar propuestas de revisión de las normas y métodos recomendados (SARPS) del Anexo 9, si se juzgara necesario, para considerarlas en la próxima reunión del Grupo de expertos sobre facilitación en 2014. También se decidió que todo lo relacionado con el tema, como la aplicabilidad del nuevo formato de mensaje PNRGOV diseñado por la IATA, se consideraría en la próxima reunión del Grupo de expertos FAL.

4.2.3
también:

Como resultado del examen de las propuestas presentadas en la nota WP/18, el grupo

- a) recomendó que la OACI dirija una comunicación a los Estados miembros para informarles de las recomendaciones surgidas de la HLCAS que se ocupan de los sistemas de intercambio de datos de API y PNR;
 - b) observó que, en vista de la labor que realiza actualmente el Comité de enlace API, no se requiere que el Grupo de expertos reactive su Grupo de trabajo API/PNR;
 - c) observó que, por el momento, no es necesario proceder a la revisión de las directrices sobre datos de PNR que figuran en las *Directrices relativas a los datos del registro de nombres de los pasajeros* (PNR) (Doc 9944); y
 - d) recomendó que, sujeto a la disponibilidad de fondos, la OACI imparta formación y realice seminarios sobre los datos de API/PNR.
-

**Cuestión 5 del
orden del día: Enmiendas del Anexo 9****5.1 DOCUMENTACIÓN**

En la nota WP/3, el Relator del Grupo de trabajo sobre personas con impedimentos (PWD) presentó los resultados del examen que el grupo realizó con miras a la actualización de las normas y métodos recomendados que figuran en la sección H, Capítulo 8 del Anexo 9 sobre la facilitación del transporte de pasajeros que requieren asistencia especial.

En la nota WP/4 presentada por Canadá en representación de Australia, Canadá, Estados Unidos, Nueva Zelandia y el Reino Unido, se formularon propuestas para enmendar la norma 3.8 e incorporar una nueva norma 3.8.1 a fin de reforzar la seguridad del proceso de expedición de los documentos de viaje.

En la nota WP/5, Canadá recomendó, en nombre del Grupo de trabajo sobre autoridades de control de la Asociación Internacional del Transporte Aéreo (IATA/CAWG), que se agregaran nuevos métodos recomendados de planificación para situaciones de emergencia en relación con los sistemas de información anticipada sobre los pasajeros (API).

En la nota WP/6 presentada por Canadá en representación del IATA/CAWG, se propuso agregar una nueva definición y nuevos métodos recomendados en relación con los sistemas API interactivos.

En la nota WP/7 presentada por Canadá en representación del IATA/CAWG, se propuso agregar una nueva definición y nuevas normas relativas a las personas que porten documentos fraudulentos o falsificados.

En la nota WP/8 presentada por Canadá en representación del IATA/CAWG, se recomendaron enmiendas para las disposiciones actuales sobre el retiro de personas no admisibles.

En la nota WP/9 presentada por Canadá en representación del IATA/CAWG, se propuso enmendar el método recomendado actual sobre la transferencia de datos del PNR y agregar nuevas disposiciones sobre esta materia.

En la nota WP/10 presentada por Canadá en representación del IATA/CAWG, se recomendó la incorporación en el Capítulo 5 de nuevas disposiciones relativas al retiro de personas deportadas.

En la nota WP/11, la Secretaría propuso enmendar la norma 3.10, dado que el plazo que la misma prevé ya está vencido.

En la nota WP/13, la Conferencia Europea de Aviación Civil (CEAC) recomendó incorporar una nueva definición de "control automatizado de fronteras" y adoptar un nuevo método recomendado sobre el tema.

En la nota WP/14, la CEAC presentó diversas propuestas de enmienda del Capítulo 4 tendientes a actualizar las medidas de facilitación relacionadas con la carga aérea.

En la nota WP/16, la IATA propuso que en el Capítulo 4 se incluyeran nuevas normas sobre la repatriación de cadáveres.

En la nota WP/19, los Emiratos Árabes Unidos propusieron que los métodos recomendados relativos a los pasajeros insubordinados que figuran actualmente en el Capítulo 6 se eleven a la categoría de normas.

En la nota IP/5, la IATA proporcionó con fines informativos el texto del *Acuerdo sobre el traslado de cadáveres*, hecho en 1973 por el Consejo de Europa.

5.2 ANÁLISIS Y RECOMENDACIONES

5.2.1 El grupo examinó las enmiendas del Anexo 9 propuestas por el Grupo de trabajo sobre personas con impedimentos en la nota WP/3 y decidió recomendar sin más trámite la mayoría de los cambios que tienen por fin aclarar y actualizar los SARPS correspondientes.

5.2.2 Tras deliberar sobre el contenido de la nota, el grupo acordó introducir otras modificaciones en algunos métodos recomendados. Para mantener la coherencia, se decidió alinear la terminología que se utiliza en los métodos recomendados 8.24 y 8.25 con la usada en el método 8.26 recién modificado. Además, se aceptó la propuesta de un observador de incorporar una condición en el método recomendado que dé cuenta de la variedad de configuraciones de aeronave que existen. Se tomó nota de la inquietud manifestada por un observador ante la eliminación de la referencia a la asistencia que prestan las agencias de viajes a las personas con impedimentos, pero aun así el grupo decidió proponer la enmienda del método recomendado 8.25 siguiendo la redacción propuesta por el grupo de trabajo. El grupo respaldó también la modificación del texto del método recomendado 8.23 de modo de describir más exactamente la travesía en tanto experiencia del pasajero aéreo, y coincidió en cambiar el título de la sección H del Capítulo 8 a "Facilitación del transporte de las personas con impedimentos".

5.2.3 El grupo pasó seguidamente a examinar la nota WP/4, respaldando decididamente la propuesta de enmienda de la norma 3.8 y la incorporación de una nueva norma 3.8.1 que dé respuesta a la necesidad de establecer controles de seguridad para todo el proceso de emisión de documentos de viaje, y también estuvo de acuerdo en actualizar en consecuencia el *Manual de facilitación* (Doc 8857)

5.2.4 Hubo amplia aceptación de las enmiendas del Anexo 9 propuestas en la nota WP/5, a las que se agregó una más a sugerencia de un miembro del grupo. Algunos miembros objetaron la redacción del texto propuesto, que daría a entender que la obligación recae tanto en los Estados contratantes como en los explotadores de aeronaves. Sin embargo, tras seguir analizando la cuestión y luego de consultas oficiosas con la Dirección de Asuntos Jurídicos, el grupo decidió que las enmiendas propuestas, con algunas modificaciones, eran adecuadas y las respaldó.

5.2.5 El grupo aprobó una nueva definición de "sistema interactivo de información anticipada sobre los pasajeros (iAPI)" y resolvió recomendar la incorporación de un nuevo método recomendado (3.47.8) según el texto propuesto en el Apéndice de la nota WP/6 para la aplicación de los nuevos sistemas iAPI. Por otra parte, el grupo estimó prematura la consideración de los demás métodos recomendados propuestos en dicho apéndice, ya que deben analizarse y acompañarse de textos de orientación, y por este motivo su consideración se postergó para la próxima reunión del grupo.

5.2.6 El grupo aprobó sin más trámite las propuestas formuladas en la nota WP/7, consistentes en la incorporación de dos nuevas normas en el Capítulo 3 y el traslado de una norma existente a otra sección en el mismo Capítulo 3 para darle el énfasis que corresponde. Asimismo, resolvió aceptar la definición de "impostor" que figura en el Apéndice de la nota citada.

5.2.7 En su examen de la nota WP/8, el grupo acordó recomendar que el actual método recomendado 5.4 se eleve a la categoría de norma y que se modifique el párrafo 5.5 en lo atinente al tipo de información que debe incluirse en las órdenes de retiro.

5.2.8 Respecto a la propuesta de modificar e incorporar métodos recomendados sobre los datos del PNR, se acordó recomendar la modificación del método recomendado 3.48 según lo propuesto en la nota WP/9, pero reformulando aún más el texto para aclarar la fuente de los textos de orientación sobre la utilización del formato de mensajes PNRGOV. Un miembro del grupo expresó preocupación por las repercusiones que podría tener la aplicación del mensaje PNRGOV en los países en desarrollo en razón de las dificultades técnicas y financieras que plantea, pero aun así el grupo decidió recomendar la incorporación de los métodos recomendados 3.48.1 y 3.48.2 según el texto propuesto en el Apéndice de la nota WP/9 e incorporar con modificaciones la nota explicativa.

5.2.9 Tras deliberar sobre el contenido de la nota WP/10, el grupo estuvo de acuerdo en agregar una definición del término "escolta" y respaldó la incorporación de un nuevo método recomendado en el Capítulo 1. A continuación, se analizaron las propuestas de nuevas disposiciones sobre personas deportadas para agregar en la Sección C del Capítulo 5, y luego de introducir cambios de redacción el grupo decidió recomendar la incorporación de un método recomendado y dos normas.

5.2.10 El grupo aceptó la propuesta de la Secretaría de actualizar la norma 3.10. A sugerencia de algunos miembros, se modificó la redacción de la enmienda propuesta en la nota WP/11 para darle más claridad.

5.2.11 Tras examinar la nota WP/13, el grupo respaldó una versión modificada de la definición propuesta para "control automatizado de fronteras (CAF)" para incorporarla en el Capítulo 1, junto con la incorporación de un nuevo método recomendado relativo a los sistemas de control automatizado de fronteras en el Capítulo 3.

5.2.12 Recibió amplio respaldo una nota en la que se proponían enmiendas para las disposiciones sobre facilitación de la carga aérea, con excepción del párrafo 2 relativo a los requisitos de información anticipada sobre la carga, ya que el grupo coincidió en que sólo podrían considerarse una vez que se cuente con los resultados de los proyectos piloto actualmente en curso. Los miembros del grupo decidieron recomendar las demás propuestas de enmienda incluidas en la nota WP/14 tras acordar las siguientes modificaciones:

- a) La incorporación de una nota explicativa sobre la terminología utilizada a continuación de dos métodos recomendados sobre Operadores económicos autorizados;
- b) la modificación del texto del método recomendado 4.17.2 a efectos de definir con más precisión los sistemas electrónicos para la comunidad; y
- c) la adecuación de la redacción del método recomendado 4.30 con el texto del método recomendado 4.30.1, dado que ambos se ocupan de los procedimientos especiales para los comercializadores autorizados.

5.2.13 Asimismo, para una correcta coordinación con el Anexo 17, el grupo pidió que el Grupo de expertos sobre seguridad de la aviación y la Secretaría examinaran las enmiendas propuestas para el Anexo 9 que afectan a las disposiciones sobre facilitación de la carga aérea e hicieran llegar sus comentarios al Comité de Transporte Aéreo.

5.2.14 El grupo tomó debida nota de la inquietud expresada por uno de sus miembros ante la complejidad del tema planteado en la nota WP/16, que requiere del concurso de distintas autoridades que podrían verse llamadas a intervenir en la cuestión y constituye un nuevo asunto para incluir en el Anexo 9. Por su parte se dejó claro que, en el apartado b) de la norma 4.61 propuesta, la referencia al "féretro" únicamente alude al transporte de los restos y no a su inhumación propiamente dicha. El grupo respaldó las propuestas formuladas en la nota con la condición de que se eliminara la "Nota" y se modificara diversos elementos que figuran en el Apéndice 14 allí propuesto a efectos de indicar que sólo deben completarse los datos si resultan aplicables.

5.2.15 Si bien surgieron opiniones encontradas entre distintos miembros del grupo, se decidió que se contaba con respaldo suficiente para recomendar que se eleve la categoría de los métodos recomendados actuales sobre pasajeros insubordinados como se proponía en la nota WP/19, con una modificación en el texto propuesto a sugerencia de un miembro. También en este caso, para una correcta coordinación con el Anexo 17 y la labor que desarrolla el Comité Jurídico sobre los pasajeros insubordinados, el Grupo pidió que el Grupo de expertos sobre seguridad de la aviación y la Secretaría examinaran las enmiendas propuestas para el Anexo 9 e hicieran llegar sus comentarios al Comité de Transporte Aéreo.

5.2.16 El texto surgido de las deliberaciones del grupo se reproduce en el Apéndice del informe sobre la cuestión 5 del orden del día.

APÉNDICE

Enmiéndese el Anexo 9 como sigue [véase la nota WP/3]:

H. Facilitación del transporte de ~~los pasajeros que requieren asistencia especial~~ personas con impedimentos

I. Generalidades

8.22 **Método recomendado.**— *En sus viajes, las personas con impedimentos deberían recibir asistencia especial para asegurar que se les proporcionan los servicios de que dispone habitualmente el público en general. La asistencia debería prestarse de tal manera que se respete la dignidad de la persona. Esa asistencia incluye también la información y las instrucciones suministradas por medios comprensibles para los viajeros afectados por impedimentos cognitivos o sensoriales.*

8.23 **Método recomendado.**— *Los Estados contratantes deberían cooperar a fin de adoptar las medidas necesarias para facilitar el acceso de las personas con impedimentos a todos los servicios en la totalidad de su viaje, desde el momento de la llegada al aeropuerto de salida hasta que abandonen el aeropuerto de destino ~~que empieza hasta que termina.~~*

8.24 **Método recomendado.**— *Los Estados contratantes deberían tomar las medidas necesarias, en coordinación con los explotadores de aeronaves, de aeropuertos y ~~explotadores~~ de servicios de escala para establecer y publicar normas mínimas uniformes respecto al acceso a los servicios de transporte de las personas con impedimentos, desde el momento de la llegada al aeropuerto de salida hasta que abandonen el aeropuerto de destino.*

8.25 **Método recomendado.**— *Los Estados contratantes deberían tomar las medidas necesarias en coordinación con los explotadores de aeronaves, de aeropuertos, y ~~de explotadores~~ de servicios de escala y con las agencias de viaje para asegurar que las personas con impedimentos cuenten con la información necesaria en un formato que sea accesible para las personas con discapacidades cognitivas o sensoriales y asegurar asimismo que las líneas aéreas, aeropuertos, y explotadores de servicios de escala y ~~agencias de viaje~~ estén en condiciones de proporcionar a tales pasajeros la asistencia que requieren durante los viajes, según sus necesidades.*

8.26 **Método recomendado.**— *Los Estados contratantes deberían tomar todas las medidas necesarias para obtener la cooperación de los explotadores de aeronaves, de aeropuertos y ~~explotadores~~ de servicios de escala, con objeto de establecer y coordinar programas de capacitación para asegurarse de que se dispone de personal entrenado para asistir a las personas con impedimentos.*

II. Acceso a los aeropuertos

8.27 Los Estados contratantes tomarán las medidas necesarias para asegurar que las instalaciones y servicios aeroportuarios se adapten a las necesidades de las personas con impedimentos.

8.28 **Método recomendado.**— *Los Estados contratantes deberían asegurarse de que se ofrezcan vehículos equipados con elevadores u otros dispositivos apropiados, a fin de facilitar el movimiento de las personas con impedimentos entre la aeronave y el edificio terminal, tanto a la llegada como a la salida, según sea necesario, cuando no se empleen pasarelas telescópicas.*

8.29 **Método recomendado.**— *Deberían adoptarse medidas para asegurar que las personas con deficiencias auditivas o visuales puedan obtener la información relacionada con los servicios correspondientes al de vuelo.*

8.30 **Método recomendado.**— *Deberían situarse lo más cerca posible de las entradas principales en el edificio terminal, puntos reservados designados para recoger o dejar a las personas con impedimentos, a las que se vaya a dejar o recoger. Para facilitar el movimiento en las diversas áreas dentro del aeropuerto, las rutas de acceso deberían estar libres de obstáculos.*

8.31 **Método recomendado.**— *Cuando el acceso a los servicios públicos sea limitado, debería hacerse todo lo posible para proporcionar servicios de transporte terrestre de fácil acceso y a precio razonable, adaptando los sistemas de transporte público actuales y previstos o suministrando servicios especiales de transporte a las personas con necesidades de movilidad.*

8.32 **Método recomendado.**— *Deberían proporcionarse a las personas con necesidades de movilidad, instalaciones de estacionamiento adecuadas y deberían tomarse medidas apropiadas para facilitar su desplazamiento entre las zonas de estacionamiento y los edificios de la terminal.*

8.33 **Método recomendado.**— *Debería autorizarse, siempre que sea necesario y posible, el trasbordo directo entre dos aeronaves de los pasajeros, especialmente de las personas de edad avanzada o con impedimentos, cuando el tiempo disponible para alcanzar vuelos de enlace u otras circunstancias así lo justifiquen. Cuando se preste asistencia para el trasbordo de personas con impedimentos de una aeronave a otra, ésta debería proporcionarse de la manera más eficiente posible, teniendo debidamente en cuenta los vuelos de enlace.*

III. Acceso a los servicios aéreos

8.34 Los Estados contratantes tomarán las medidas necesarias para asegurar que las personas con impedimentos dispongan de acceso adecuado equivalente a los servicios aéreos.

8.35 **Método recomendado.**— *Los Estados contratantes deberían establecer disposiciones al efecto de que las aeronaves que entren por primera vez en servicio, o que hayan sido objeto de una remodelación importante, se conformen, en la medida en que el tipo de aeronave, su tamaño y configuración lo permitan, a las normas mínimas uniformes de acceso en cuanto al equipo a bordo de la aeronave, entre el cual deberían incluirse brazos de asiento abatibles, sillas de ruedas de a bordo, lavabos accesibles e iluminación y letreros adecuados.*

8.36 **Método recomendado.**— *Las ayudas sillas de ruedas, los aparatos especiales y el equipo que necesiten para las personas con impedimentos deberían transportarse gratuitamente en la cabina si hay espacio suficiente y lo permiten los requisitos de espacio, peso y seguridad a juicio del explotador de aeronaves, o bien deberían transportarse gratuitamente y designarse como equipaje prioritario. Los animales guía que acompañen a los pasajeros deberían transportarse también sin cargo en la cabina, a condición de que se apliquen los reglamentos nacionales o del explotador de aeronaves pertinentes.*

8.36bis **Método recomendado.**— *Los animales guía que acompañen a personas con impedimentos deberían transportarse también sin cargo en la cabina, en el piso a los pies del asiento de la persona, sujeto a lo que dispongan los reglamentos nacionales o del explotador de aeronaves que se apliquen al caso.*

8.36.1 Los Estados contratantes que restrinjan el transporte de dispositivos accionados por batería, incluidas las ayudas para la movilidad que contengan baterías, notificarán prontamente a la OACI tales restricciones para su inclusión en el Doc 9284, *Instrucciones Técnicas para el transporte sin riesgos de mercancías peligrosas por vía aérea* y asegurarán que los explotadores de aeronaves pongan esa información a disposición del público y de conformidad con el Capítulo 2, 2.5 del Anexo 18.

8.37 **Método recomendado.**— *En principio, debería permitirse a las personas con impedimentos que determinen por sí mismas si necesitan o no un acompañante y que viajen sin necesidad de autorización médica. Sin embargo, debería ser obligatorio dar aviso previo cuando sea necesario asistirlos o precisen de equipos elevadores. Sólo debería permitirse a los explotadores de aeronaves que exijan a las personas con impedimentos que obtengan un certificado médico cuando, debido a su estado de salud, no sea evidente que estén en condiciones de viajar y pueda ponerse en peligro no puede garantizarse la su seguridad o bienestar de los pasajeros en cuestión o el de los demás pasajeros. Además, sólo debería permitirse a los explotadores de aeronaves que exijan un acompañante cuando sea evidente que la persona con impedimentos no es autosuficiente y que por ello no puede garantizarse la seguridad o bienestar de la persona en cuestión o de los demás pasajeros.*

8.38 **Método recomendado.**— *En principio, debería permitirse a las personas con impedimentos que determinen por sí mismas si necesitan o no un asistente. Si es necesaria la presencia de un acompañante asistente, los Estados contratantes deberían instar a los explotadores de aeronaves a que ofrezcan descuentos para el transporte de la persona acompañante del asistente. Además, sólo debería permitirse a los explotadores de aeronaves que exijan un asistente cuando sea evidente que no puede garantizarse la seguridad o bienestar de la persona con impedimentos o de los demás pasajeros.*

8.38.1 **Método recomendado.**— *Debería instarse encarecidamente a dar aviso previo cuando sea necesario prestar asistencia o se precisan equipos elevadores.*

Enmiéndese el Capítulo 3 del Anexo 9 como sigue [véase la nota WP/5]:

3.8 Los Estados contratantes establecerán controles ~~con respecto a la creación y expedición de los documentos de viaje~~ a fin de protegerse contra el robo de sus ~~inventarios~~ documentos de viaje en blanco y el apoderamiento indebido de documentos de viaje recientemente emitidos.

3.8.1 Los Estados contratantes establecerán controles apropiados respecto a la totalidad de los procesos de solicitud, adjudicación y expedición de documentos de viaje a fin de lograr un nivel elevado de integridad y seguridad.

Enmiéndese el Capítulo 3 del Anexo 9 como sigue [véase la nota WP/5]:

3.47.XX **Método recomendado.**— *Los sistemas API de los Estados contratantes y de los explotadores aéreos, incluidos sus sistemas iAPI, deberían ser capaces de funcionar las 24 horas del día y debería contarse con procedimientos que permitan minimizar los inconvenientes en caso de producirse una salida de servicio o falla de los sistemas.*

3.47.XX **Método recomendado.**— Los Estados contratantes y los explotadores de aeronaves deberían brindar asistencia operacional y técnica las 24 horas del día (ininterrumpidamente), cuando y como corresponda, para analizar toda falla o salida de servicio y tomar las medidas necesarias para restaurarlo tan pronto como sea posible.

3.47.XX Método recomendado.— *Los Estados contratantes y los explotadores de aeronaves deberían establecer y poner en práctica procedimientos adecuados de notificación y de restablecimiento del servicio tanto para el mantenimiento programado de los sistemas de información como para las fallas y salidas de servicio no programadas.*

Enmiéndese el Anexo 9 como sigue [véase la nota WP/6]:

Capítulo 1. Definiciones y principios generales

A. Definiciones

API interactivo (iAPI). Tipo de sistema, denominado también "embarcar/no embarcar", "luz roja/luz verde" y "autorización para seguir", que permite a los explotadores de aeronaves recopilar elementos de datos requeridos y transmitirlos a las autoridades públicas en el momento de la presentación. Dentro del tiempo habitual de tramitación disponible para la presentación, se genera y envía un mensaje de respuesta a los explotadores de aeronaves sobre cada pasajero y/o miembro de la tripulación (p.ej., "Proceda a embarcar" o "No proceda a embarcar").

Capítulo 3. Entrada y salida de personas y de su equipaje

3.47.8 Método recomendado.— *Los Estados contratantes que se propongan implantar un sistema interactivo de información anticipada sobre los pasajeros (iAPI) deberían:*

- a) procurar minimizar el impacto en los actuales sistemas e infraestructuras técnicas de los explotadores de aeronaves consultándolos antes de desarrollar e implantar los sistemas iAPI;*
- b) trabajar conjuntamente con los explotadores de aeronaves a fin de desarrollar sistemas iAPI que se integren a las interfases de control de salidas de los explotadores de aeronaves; y*
- c) seguir las Directrices relativas a la información anticipada sobre los pasajeros (API) adoptadas por OMA/IATA/OACI cuando exijan la implantación de los sistemas iAPI.*

Enmiéndese el Anexo 9 como sigue [véase la nota WP/7]:

Capítulo 1. Definiciones y principios generales

A. Definiciones

Impostor. Persona que se presenta pretendiendo ser el titular legítimo de un documento de viaje auténtico.

Capítulo 3. Entrada y salida de personas y de su equipaje

3.XX.1 Los Estados contratantes no exigirán que los explotadores de aeronaves se incauten de los documentos mencionados en la Norma 3.46.

3.XX.2 Los Estados contratantes no exigirán que un explotador de aeronaves transporte a un pasajero desde un punto de salida o tránsito cuando el Estado haya determinado que el documento de viaje presentado por dicho pasajero es fraudulento, falsificado o imitado o está en poder de una persona que no es el titular legítimo.

Nota.— Nada en esta disposición deberá interpretarse en el sentido de impedir el regreso de pasajeros inadmisibles cuyos documentos de viaje sean fraudulentos, falsificados o imitados o estén en poder de un impostor y hayan sido incautados por un Estado contratante de conformidad con la Norma 3.46 y que viaje con una carta de envío emitida de conformidad con la Norma 5.7.

Se sugiere trasladar la Norma 3.46 existente a la Sección I - Inspección de documentos de viaje.

Enmiéndese el Anexo 9 como sigue [véase la nota WP/8]:

5.4 Método recomendado.— *Los Estados contratantes, mediante sus autoridades competentes, deberían consultar a los explotadores de aeronaves con respecto al plazo para el retiro de la persona que ha sido considerada no admisible, a fin de conceder al explotador de aeronaves el tiempo necesario para facilitar el retiro de la persona utilizando sus propios servicios o haciendo arreglos alternativos para el retiro.*

Nota.— Nada en esta disposición deberá interpretarse en el sentido de permitir el regreso de una persona que busque asilo en el territorio de un Estado contratante a un país donde su vida o libertad pudieran verse amenazadas por razón de su raza, religión, nacionalidad, pertenencia a un determinado grupo social o de sus opiniones políticas.

5.5 Los Estados contratantes se cerciorarán de que se entregue al explotador de aeronaves la orden de retiro de una persona que ha sido considerada no admisible. La orden de retiro incluirá información relativa al vuelo de entrada (de llegada) que transporta a dicha persona y el nombre, la edad, el sexo y la nacionalidad de la persona en cuestión, si se conocen esos datos.

Enmiéndese el Anexo 9 como sigue [véase la nota WP/9]:

3.48 Método recomendado.— *Los Estados contratantes que requieran el acceso al Registro de nombres de los pasajeros (PNR) deberían ajustar hacer referencia en sus requisitos de información y el tratamiento de la misma a las directrices que elabora que figuran en las Directrices sobre los datos del registro de nombres de los pasajeros (PNR) (Doc 9944) de la OACI y en los textos de orientación sobre la utilización de los mensajes PNRGOV publicados por la OMA y que tienen el respaldo de la OACI y la IATA.*

3.48.1 Método recomendado.— *Los Estados contratantes y los explotadores de aeronaves deberían proporcionar el nivel apropiado de apoyo para el contacto (cuando sea posible, en forma ininterrumpida).*

3.48.2 Método recomendado.— *Al especificar los requisitos relativos a la transferencia de datos del PNR, los Estados contratantes deberían considerar la adopción e implantación del mensaje PNRGOV como método de transferencia de datos del PNR.*

Nota.— El mensaje PNRGOV es un mensaje electrónico normalizado elaborado conjuntamente por OMA/IATA/OACI. Según el sistema concreto de control de reserva y salidas del explotador de aeronaves, pueden proporcionarse elementos de datos específicos.

Enmiéndese el Anexo 9 como sigue [véase la nota WP/10]:

Capítulo 1. Definiciones y principios generales

A. Definiciones

Escolta. Persona autorizada por un Estado contratante o un explotador de aeronaves para acompañar a personas no admisibles o personas deportadas que son retirados de dicho Estado contratante.

B. Principios generales

1.6 Método recomendado.— *Los Estados contratantes y los explotadores de aeronaves deberían intercambiar información sobre los puntos de contacto apropiados a los que deberían dirigirse las consultas relativas a control fronterizo y aduanas.*

Capítulo 5. Personas no admisibles y deportadas

C. Personas deportadas

5.XX.1 Método recomendado.— *Los Estados contratantes y los explotadores de aeronaves deberían, cuando sea posible, intercambiar información relativa a los puntos de contacto de 24 horas a los que deberían dirigirse las consultas relacionadas con personas deportadas.*

5.19.XX El explotador de aeronaves o el piloto al mando tendrán derecho de denegar el transporte de la persona deportada a bordo de determinado vuelo cuando existan inquietudes razonables relacionadas con la seguridad operacional o la seguridad del vuelo en cuestión.

Nota.— Se hace referencia al Manual de seguridad de la aviación (Doc 8973) de la OACI, párrafos 12.2.1.3 y 12.2.1.6.

5.19.XX-1 Al disponer los arreglos necesarios para el retiro de una persona deportada, los Estados contratantes tomarán en cuenta la política del explotador de aeronaves relativa al número de personas deportadas que puedan transportarse en un vuelo determinado.

Nota.— El Estado contratante consultará con el explotador de aeronaves respecto al vuelo u otro método de transporte que sea más conveniente.

Enmiéndese el Anexo 9 como sigue [véase la nota WP/11]:

Capítulo 3. Entrada y salida de personas y de su equipaje

3.10 Los Estados contratantes ~~comenzarán a expedir~~ expedirán únicamente pasaportes de lectura mecánica con arreglo a las especificaciones que figuran en el Doc 9303, Parte 1, ~~antes del 1 de abril de 2010.~~

Nota.— Esta disposición no tiene el propósito de excluir la emisión de pasaportes o documentos de viaje provisionales que no sean de lectura mecánica, de validez limitada, en casos de emergencia.

Enmiéndese el Anexo 9 como sigue [véase la nota WP/13]:

Capítulo 1. Definiciones y principios generales

A. Definiciones

Control automatizado de fronteras (CAF). Sistema automatizado que autentica el documento de viaje de lectura mecánica o testigo, verifica que el pasajero es el legítimo titular del documento o testigo, consulta los registros de control de frontera y finalmente determina si corresponde otorgar el permiso para cruzar la frontera según normas preestablecidas.

Capítulo 3. Entrada y salida de personas y de su equipaje

xx. **Método recomendado.**— *Los Estados contratantes que utilicen sistemas de control automatizado de fronteras (CAF) deberían asegurarse de que los pasos fronterizos cuenten con personal suficiente cuando estén en funcionamiento para garantizar un flujo sin interrupciones de pasajeros y una respuesta rápida ante toda situación que pueda comprometer la seguridad operacional y la integridad en caso de una falla de funcionamiento del sistema.*

Enmiéndese el Anexo 9 como sigue [véase la nota WP/14]:

Capítulo 4. Entrada y salida de carga y otros artículos

A. Generalidades

4.9.1 **Método recomendado.**— *Los Estados contratantes deberían considerar la introducción de programas de Operador económico autorizado que permitan la aplicación de medidas específicas de control en materia de seguridad. Estas medidas deberían seleccionarse en función de la información proporcionada con antelación a las autoridades públicas y deberían permitir, sobre la base de la evaluación de los riesgos, un nivel reducido de inspecciones físicas u otras medidas específicas de control.*

4.9.2 Método recomendado.— *Los Estados contratantes deberían fomentar la concertación de acuerdos/arreglos para el reconocimiento mutuo de sus respectivos programas de Operador económico autorizado.*

Nota.— *El Marco de normas SAFE de la OMA para la seguridad y facilitación del comercio mundial incluye el concepto de Operador económico autorizado (OEA). Se trata de operadores que, una vez satisfechos determinados requisitos de seguridad preestablecidos, acceden a los beneficios de una mayor facilitación.*

B. Información requerida por las autoridades competentes

4.17.1 Método recomendado.— *Los Estados contratantes deberían considerar mecanismos que permitan a todos los que intervienen en las operaciones de carga aérea presentar toda la información relativa a la llegada, estadía y salida de las aeronaves y la carga que requieren las autoridades públicas, incluida la información anticipada sobre la carga, en un único punto de ingreso ("ventanilla única").*

4.17.2 Método recomendado.— *Los Estados contratantes deberían alentar a todos quienes participan en el transporte, tramitación y despacho de carga aérea a simplificar los procedimientos y documentos correspondientes y a cooperar o participar en forma directa en el desarrollo de sistemas electrónicos para la comunidad del transporte de carga aérea que utilicen normas de aceptación internacional y otros medios, de modo de facilitar el intercambio de la información relativa a dicho tráfico y garantizar la compatibilidad de los sistemas de todos los participantes.*

D. Levante y despacho de la carga de importación

4.30 Método recomendado.— *En el caso de los ~~importadores~~ comercializadores autorizados y otras personas autorizadas que satisfagan criterios especificados, incluyendo un historial apropiado de cumplimiento de los requisitos oficiales y un sistema satisfactorio de gestión de sus registros comerciales, los Estados contratantes deberían establecer procedimientos especiales ~~basados en el suministro anticipado de información~~ y que prevean el levante inmediato de las mercancías ~~a la llegada~~.*

4.30.1 Método recomendado.— *Los procedimientos especiales para los comercializadores autorizados y otras personas autorizadas podrán incluir:*

- a) el levante de las mercancías contra la presentación de la información mínima necesaria para identificarlas y permitir la posterior confección de la declaración final de las mercancías;*
- b) el despacho de las mercancías en los locales del comercializador autorizado u otra persona autorizada o en otro lugar que autorice el servicio de aduanas;*
- c) la presentación de una declaración de mercancías sobre la base del ingreso en los registros del comercializador autorizado u otra persona autorizada; o*
- d) la presentación de una única declaración de mercancías para todas las importaciones o exportaciones hechas en un período determinado cuando se trate de mercancías que una misma persona importa o exporta con frecuencia.*

En el método recomendado 4.31 vigente, enmiéndese la referencia a los procedimientos simplificados o especiales para hacerla extensiva al nuevo método recomendado.

Enmiéndese el Anexo 9 como sigue [véase la nota WP/16]:

Capítulo 4. Entrada y salida de carga y otros artículos

I. Cadáveres

4.59 Los Estados contratantes facilitarán que se conceda, en forma expedita, el levante de cadáveres que se importen por aire, siempre y cuando se cumplan las leyes y reglamentos correspondientes que rijan su importación.

Nota.— La notificación anticipada, ya sea en papel o en forma electrónica, del transporte de cadáveres probablemente facilitaría su entrada al Estado de destino.

4.60 Los cadáveres irán acompañados de un salvoconducto según el modelo que se reproduce en el Apéndice 14, expedido por la autoridad pública competente del Estado de origen.

4.61 La autoridad pública competente a la que se hace referencia en el párrafo 4.60 expedirá el salvoconducto tras comprobar que:

- a) se hayan cumplido todos los requisitos médicos, sanitarios, administrativos y legales de los reglamentos en vigor en el Estado de origen para el traslado de cadáveres y, en su caso, su inhumación y exhumación; y
- b) el féretro únicamente contenga los restos de la persona nombrada en el salvoconducto y los efectos personales que deban inhumarse o cremarse con dichos restos.

APÉNDICE 14. SALVOCONDUCTO PARA LA REPATRIACIÓN DE CADÁVERES*Documento internacional certificado– Repatriación de cadáveres**Datos del difunto*

Apellido(s): _____

Nombre(s): _____

Dirección: _____

País: _____ Nacionalidad: _____

Fecha de nacimiento: _____ Fecha de defunción: _____

Lugar de defunción: _____ Causa de defunción (si se conoce): _____

Expedidor: _____

Teléfono: _____ Correo-e: _____

Consignatario: _____

Teléfono: _____ Correo-e: _____

Datos del vuelo

Aeropuerto de origen: _____ Hora de salida: _____

Aeropuerto de destino: _____ Hora de llegada: _____

Compañía: _____ Teléfono: _____

Contacto de la compañía: _____ Correo-e: _____

Número de vuelo: _____ Fecha: _____

Número de guía aérea: _____ Acompañante: _____

Documentación

Certificado de defunción: _____ Certificado de embalsamamiento (en su caso): _____

Certificado de ausencia de enfermedades infecciosas (en su caso): _____

Declaración de la empresa funeraria (en su caso): _____

Declaración de salida del país (en su caso): _____

Permiso de traslado: _____

Otros: _____

Expedido en: _____ Fecha: _____

Firma de la autoridad competente: _____ Sello de la autoridad competente

Enmiéndese el Anexo 9 como sigue [véase la nota WP/19]:

Capítulo 6. Aeropuertos internacionales — instalaciones y servicios para el tráfico

E. Pasajeros insubordinados

6.44 **Método recomendado.**— *Cada Estado contratante ~~debería hacer~~ **hará** que los pasajeros tengan más conciencia de las consecuencias jurídicas del comportamiento insubordinado o perturbador en las instalaciones de aviación y a bordo de las aeronaves y de que tal comportamiento es inaceptable.*

6.45 **Método recomendado.**— *Cada Estado contratante ~~debería asegurar~~ **asegurará** que los explotadores de aeropuertos y de aeronaves así como las autoridades competentes proporcionen capacitación al personal correspondiente en relación con la identificación y gestión de pasajeros insubordinados en las instalaciones dedicadas a la aviación y a bordo de las aeronaves, comprendido el reconocimiento y apaciguamiento de situaciones que se intensifiquen, y el control de crisis.*

Nota.— *La Circular 288 — Texto de orientación sobre los aspectos jurídicos de los pasajeros insubordinados o perturbadores contiene la orientación pertinente.*

**Cuestión 6 del
orden del día: Otros asuntos****6.1 DOCUMENTACIÓN**

En la nota que en WP/12, la Conferencia Europea de Aviación Civil (CEAC) recomendó la creación de un grupo de trabajo para revisar las *Señales internacionales para orientación del público en los aeropuertos y las terminales marítimas* (Doc 9636).

En la nota WP/15, la CEAC propuso que se estableciera un grupo de trabajo para encomendarle la revisión en profundidad del *Manual de facilitación* (Doc 9957).

En la nota WP/17, la Secretaría propuso establecer un grupo de trabajo que contribuya a la reflexión sobre la dirección futura que podría dársele al programa de facilitación (FAL).

En la nota WP/20, Singapur recomendó que se estableciera un grupo de trabajo para elaborar textos de orientación sobre el contenido de un programa FAL modelo.

En la nota WP/22, el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI) presentó un estudio sobre las tecnologías para la medición y comparación de los tiempos de espera y tramitación.

En la nota IP/1, la CEAC pasó revista a los distintos puntos de recopilación de datos sobre los pasajeros que existen hoy en día y la información que recogen los explotadores aéreos y se suministra a dependencias públicas.

En la nota IP/6, la CEAC presentó sus directrices de mejores prácticas para la instalación y explotación de sistemas de control automatizado de fronteras (CAF).

En la nota IP/14, el ACI presentó información sobre una resolución de la 23ª Asamblea General mundial del ACI que se ocupa de la protección de los intereses del público viajero.

En la nota IP/15, el ACI presentó información sobre el uso de medios automatizados para el control de fronteras en los aeropuertos europeos.

6.2 ANÁLISIS Y RECOMENDACIONES

6.2.1 Durante el examen de las notas WP/12, WP/15 y WP/20, todas las cuales proponían la creación de nuevos grupos de trabajo con el objeto de elaborar nuevos textos de orientación o mejorar los existentes, el grupo observó que resultaría lógico y más eficiente establecer un único grupo de trabajo sobre textos de orientación que se ocupe de los temas planteados en todas las notas. Se estableció un grupo de trabajo al que se le encomendaron tres metas específicas en el siguiente orden de prioridades:

- a) Elaborar un modelo de programa nacional de facilitación para su posterior incorporación en el *Manual de facilitación* (Doc 9957) que incluya textos de orientación sobre su uso.
- b) Empezar la revisión exhaustiva del *Manual de facilitación* (Doc 9957).

- c) Empezar la revisión exhaustiva de las *Señales internacionales para orientación del público en los aeropuertos y las terminales marítimas* (Doc 9636) para proceder a su actualización, y determinar si se requieren nuevas señales en atención a la evolución del transporte aéreo y marítimo desde la publicación de esta obra.

6.2.2 El grupo definió para su Grupo de trabajo sobre textos de orientación las atribuciones que figuran en el Apéndice.

6.2.3 Siempre dentro de esta cuestión del orden del día, el grupo comenzó a deliberar sobre la dirección futura del programa FAL y el espectro de temas que pueden ser de su interés en los próximos años. Al tratar el contenido de la nota WP/17, el grupo señaló que puede resultar necesario dedicar el mismo grado de atención a la actualización de las normas y métodos recomendados (SARPS) que figuran en el Anexo 9 que se da a la elaboración de nuevas disposiciones. Distintos miembros destacaron la necesidad de prestar más atención a la aplicación de los SARPS y remediar la falta de cumplimiento de la que se alerta en la nota WP/21. Se planteó el interrogante de cómo fomentar el cumplimiento, ante lo cual distintos miembros mencionaron como soluciones posibles el uso de manuales más específicos y/o reforzados, más actividades de formación y nuevos proyectos de formación de capacidades propias. También se analizaron distintas mejoras que podrían introducirse en los métodos de trabajo, se subrayaron los beneficios de una colaboración más estrecha entre el Grupo de expertos FAL y otros órganos técnicos como el Grupo de expertos sobre seguridad de la aviación y el Grupo técnico asesor sobre los documentos de viaje de lectura mecánica y se destacó la utilidad de una mayor cooperación entre las partes interesadas.

6.2.4 El grupo, consciente de que las deliberaciones sobre el futuro del programa FAL no hacían más que comenzar, invitó a sus miembros a continuarlas haciendo llegar sus comentarios por escrito al presidente de la FALP/7 por correo electrónico (Samuel.Lucas@infrastructure.gov.au) a más tardar para el 15 de noviembre de 2012. El presidente indicó que todos los comentarios se recogerían y se trasladarían a la Secretaría en nombre del grupo.

6.2.5 Al examinar la nota WP/22, el grupo destacó la utilidad de los conceptos y reconoció que las cuestiones que allí se plantean ameritan un análisis más profundo y el intercambio de información.

6.2.6 El grupo hizo notar su desazón por la falta de traducción a todos sus idiomas de trabajo de algunas de las notas de estudio donde se proponían enmiendas al Anexo 9, observando asimismo que algunas notas no se habían presentado a tiempo a la Secretaría y por ese motivo recién llegaron a manos de los participantes unos días antes de la reunión.

APÉNDICE

ATRIBUCIONES DEL GRUPO DE TRABAJO SOBRE TEXTOS DE ORIENTACIÓN DEL GRUPO DE EXPERTOS SOBRE FACILITACIÓN (FAL)

Composición

El Relator del Grupo de trabajo sobre textos de orientación del Grupo de expertos FAL es el miembro designado por Singapur. El grupo se compone de los representantes de Australia, Canadá, Estados Unidos, Federación de Rusia, Finlandia, Italia, Países Bajos, Reino Unido, Singapur, Suiza, el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI), la Conferencia Europea de Aviación Civil (CEAC), la Asociación del Transporte Aéreo Internacional (IATA) y la Organización Mundial de Aduanas (OMA).

Atribuciones

El Grupo de trabajo sobre textos de orientación del Grupo de expertos FAL emprenderá tres tareas en el siguiente orden de prioridades:

- a) Elaborar un modelo de programa nacional de facilitación para su posterior incorporación en el *Manual de facilitación* (Doc 9957) que incluya textos de orientación sobre su uso.
- b) Empezar la revisión exhaustiva del *Manual de facilitación* (Doc 9957)
- c) Empezar la revisión exhaustiva de las *Señales internacionales para orientación del público en los aeropuertos y las terminales marítimas* (Doc 9636) para proceder a su actualización, y determinar si se requieren nuevas señales en atención a la evolución del transporte aéreo y marítimo desde la publicación de esta obra.

El grupo de trabajo presentará los resultados de su labor entre períodos de sesiones para la consideración del Grupo de expertos FAL, según corresponda, y en la octava reunión del Grupo de expertos FAL.

Métodos de trabajo

El grupo de trabajo contará con la asistencia de la Secretaría de la OACI. El Relator del grupo de trabajo, en consulta con los demás miembros del grupo, establecerá su método de trabajo tomando en consideración los siguientes elementos:

- a) Para la tarea descrita en el apartado a), el Apéndice 12 del Anexo 9, los textos de orientación o textos legislativos nacionales o regionales de que se disponga sobre el tema y los aportes que se reciban de los miembros y observadores del Grupo de expertos.
- b) Para la tarea descrita en el apartado b), i) las propuestas formuladas en la 12ª reunión departamental de Facilitación (El Cairo, 2004), la 7ª reunión del Grupo de expertos FAL y sus reuniones anteriores; ii) las sugerencias de temas y elementos a incluir formuladas por organizaciones internacionales como el ACI, la IATA y la OMA; iii) las sugerencias de temas y elementos a incluir formuladas por los distintos organismos regionales de aviación civil, como la Comisión Africana de Aviación Civil (CAFAC), la Comisión Árabe de Aviación Civil (CAAC), la Conferencia

Europea de Aviación Civil (CEAC) y la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil (CLAC); y iv) todo otro material que se considere pertinente para la labor del grupo de trabajo.

- c) Para la tarea descrita en el apartado c), se trabajará en cooperación con la Organización Marítima Internacional (OMI) y demás organismos normalizadores como la Organización Internacional de Normalización (ISO).

APÉNDICE A
LISTA DE PARTICIPANTES DE LA 7ª REUNIÓN DEL GRUPO DE EXPERTOS
EN FACILITACIÓN

Miembros del grupo, suplentes y asesores

| | | |
|----------------------------|----------|----------------|
| Kristina Moll-Osthoff | Suplente | Alemania |
| Sami Ashi | Miembro | Arabia Saudita |
| Abdullah A. Al-Raddadi | Asesor | |
| Samir Mirah | Asesor | |
| Samuel Lucas | Miembro | Australia |
| Agnieszka Holland | Asesora | |
| Dale Sheridan | Asesor | |
| Terry Wall | Asesor | |
| Arundhati Gupta | Asesor | |
| Frank Durinckx | Suplente | Bélgica |
| Karen Plourde | Miembro | Canadá |
| Nicoletta Bouwman | Asesora | |
| Susan Clarke | Asesora | |
| Dana Chaulk | Asesor | |
| Gavin Currie | Asesor | |
| Nina Frid | Asesora | |
| Mary-Jane Gravelle | Asesora | |
| Inge Green | Asesora | |
| Maxine Hurter | Asesora | |
| Glenda Nicol | Asesora | |
| Andray Renaud | Asesor | |
| Kathy Therien | Asesora | |
| John Watts | Asesor | |
| Victor González Calero | Miembro | Cuba |
| Magdy Abd El-Malek Ibrahim | Miembro | Egipto |
| Fathy Aly Ahmed Ghoneimy | Asesor | |
| John H. Kiser | Miembro | Estados Unidos |
| Barbara M. Kostuk | Asesora | |
| Clerece Kroha | Asesora | |
| Elizabeth Shaver | Asesora | |
| Sara Terry | Asesora | |
| Patrick Lansman | Miembro | Francia |
| Cinzia Mariani | Miembro | Italia |

| | | |
|--------------------------|--|-----------------|
| Hiroaki Takahashi | Miembro | Japón |
| Ikuko Wakamatsu | Asesor | |
| Annette Offenberger | Miembro | Nueva Zelandia |
| Garry Collins | Asesor | |
| Luis T. Santos | Miembro | Portugal |
| James Gilderoy | Miembro | Reino Unido |
| Mark Rodmell | Representante en el Consejo de la OACI | |
| Simon Knight | Asesor | |
| Jonathan Moore | Asesor | |
| Ian Neill | Asesor | |
| Jeremy Stokes | Asesor | |
| Jaromír Štolc | Miembro | República Checa |
| Marie Hauerová | Suplente | |
| Sherman Koh | Suplente | Singapur |
| Ignatius Ng Choong Khern | Asesor | |
| Cheri Lim | Asesora | |
| Urs Haldimann | Miembro | Suiza |
| Frédéric Rocheray | Suplente | |

Nota.— Los siguientes miembros del grupo de expertos no pudieron asistir a la reunión:

| | |
|-------------------|--------------------|
| Chris N. T. Quaye | Miembro, Ghana |
| Prashant Sukul | Miembro, India |
| Nicholas E. Bodo | Miembro, Kenya |
| Abiola A. Vincent | Miembro, Nigeria |
| Fareed Ahmed | Miembro, Pakistán |
| Moussa Ndiaye | Miembro, Senegal |
| Mari Greyling | Miembro, Sudáfrica |
| J. Meesomboon | Miembro, Tailandia |

Nota.— Los siguientes miembros del grupo de expertos no pudieron asistir a la reunión pero estuvieron representados por sus suplentes:

| | |
|---------------------|------------------------------|
| J. A. Alvarez | Miembro, Argentina |
| Adival Magri Júnior | Miembro, Brasil |
| Natalia Vlasova | Miembro, Federación de Rusia |

Observadores

| | | |
|----------------------------|--|---|
| Edlira Lici | Observadora | Albania |
| Lilika Radovicka | Observadora | |
| Norberto Luongo | Observador | Argentina |
| André Rebouças | Representante suplente en el Consejo de la OACI | Brasil |
| Jose Botelho de Querioz | Asesor | |
| Alberto Gomez Munoz | Representante en el Consejo de la OACI | Colombia |
| Caesar Bejarano | Observador | |
| Mari Saranpaa | Observadora | Finlandia |
| Diantha Raadgers | Observadora | Países Bajos |
| Paulus Bouma | Observador | |
| Ed Broekema | Observador | |
| Bert Wezenberg | Observador | |
| Dionisio Mendez Mayora | Representante en el Consejo de la OACI | México |
| Dolce Valle | Observadora | |
| Nadezhda Malikova | Observadora | Federación de Rusia |
| Alojzij Krapez | Representante en el Consejo de la OACI | Eslovenia |
| Klemen Ferjan | Representante suplente en el Consejo de la OACI | |
| Juan Crespo | Observador | España |
| Jose A. Fernandez de Usera | Observador | |
| Obaid Saif Al Nuaimi | Observador | Emiratos Árabes Unidos |
| Rashed Ali Al Kaabi | Representante suplente en el Consejo de la OACI | |
| Buti Ahmed Qurwash | Observador | |
| Mr. Khalid Ahmed | Observador | |
| Alejandro Piera | Observador | |
| Arturo García-Alonso | Observador | Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI) |
| Michael Rossell | Observador | |
| Patricia Reverdy | Observadora | Conferencia Europea de Aviación Civil (ECAC) |
| Dietmar Jost | Observador | Global Express Association (GEA) |

| | | |
|--------------------|-------------|---|
| Robert Davidson | Observador | Asociación del Transporte Aéreo Internacional (IATA) |
| Nina Brooks | Observadora | |
| Nathalie Herbelles | Observadora | |
| Peter Ingleton | Observador | Consejo Internacional de Aviación de Negocios (IBAC) |
| Carole Couchman | Observadora | Federación Internacional de Asociaciones de Pilotos de Línea Aérea (IFALPA) |
| Mike Weeding | Observador | Organización Mundial de Aduanas (OMA) |

APÉNDICE B
LISTA DE NOTAS DE ESTUDIO Y NOTAS DE INFORMACIÓN

| WP Núm. | Cuestión del orden del día | Título | Presentada por |
|----------------|-----------------------------------|--|--|
| 1 | — | Orden del día | Secretario |
| 2 | 3 | Report of the Persons with Disabilities Working Group (PWD WG) (in inglés únicamente) | Relator del Grupo de trabajo PWD |
| 3 | 5 | Propuestas para enmendar los SARPS del Anexo 9 relativos a las personas con impedimentos | Relator del Grupo de trabajo PWD |
| 4 | 5 | Propuesta para añadir una norma al Anexo 9 – <i>Facilitación</i> encaminada a establecer controles para el proceso de emisión de documentos de viaje | Australia, Canadá, Estados Unidos, Nueva Zelandia y Reino Unido |
| 5 | 5 | Contingency advance passenger information systems (en inglés únicamente) | Canadá en representación del Grupo de trabajo sobre autoridades de control de la Asociación del Transporte Aéreo Internacional (IATA/CAWG) |
| 6 | 5 | Sistema interactivo de información anticipada sobre los pasajeros (iAPI) | Canadá en representación de IATA/CAWG |
| 7 | 5 | Personas identificadas como titulares de documentos de viaje fraudulentos o falsificados. Propuesta de enmienda del Anexo 9 – <i>Facilitación</i> | Canadá en representación de IATA/CAWG |
| 8 | 5 | Retiro de las personas no admisibles: propuestas de enmienda del Anexo 9 – <i>Facilitación</i> | Canadá en representación de IATA/CAWG |
| 9 | 5 | Propuesta de nuevos métodos recomendados: acceso a los datos del registro de nombres de los pasajeros (PNR) | Canadá en representación de IATA/CAWG |
| 10 | 5 | Retiro de personas deportadas: propuestas para enmendar el Anexo 9 – <i>Facilitación</i> | Canadá en representación de IATA/CAWG |
| 11 | 5 | Propuesta de enmienda de la norma 3.10 del Anexo 9 | Secretaría |
| 12 | 6 | International signs to provide guidance to persons at airports and marine terminals – Review of Doc 9636 (en inglés únicamente) | Conferencia Europea de Aviación Civil (CEAC) |
| 13 | 5 | Draft amendments to ICAO Annex 9 on automated border controls (en inglés únicamente) | CEAC |
| 14 | 5 | Proposed amendments to Annex 9 in the field of facilitation of air cargo (en inglés únicamente) | CEAC |
| 15 | 6 | ICAO Facilitation Manual (en inglés únicamente) | CEAC |

| | | | |
|----------------|-----------------------------------|---|--|
| 16 | 5 | Standards related to the repatriation of human remains (en inglés únicamente) | IATA |
| 17 | 6 | Facilitation – future direction (2014-2019) (en inglés únicamente) | Secretario |
| 18 | 2 y 4 | High-level Conference on Aviation Security: technical issues relating to Agenda Item 7 (en inglés únicamente) | Secretario |
| 19 | 5 | Proposed amendments to Annex 9 in order to raise awareness and prevent the occurrence of unruly/disruptive behaviour in the aviation context (en inglés únicamente) | Emiratos Árabes Unidos |
| 20 | 6 | Development of a model FAL Programme (en inglés únicamente) | Singapur |
| 21 | 1 | Facilitation issues identified during Universal Security Audit Programme activities (en inglés únicamente) | Secretaría |
| 22 | 6 | Technologies to measure and benchmark waiting and processing times (en inglés únicamente) | Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI) |
| | | | |
| IP Núm. | Cuestión del orden del día | Título | Presentada por |
| 1 | 6 | Passenger Information (en inglés únicamente) | CEAC |
| 2 | 4 | Adoption by the World Customs Organization of a recommendation concerning the use of API and PNR (en inglés únicamente) | Organización Mundial de Aduanas (OMA) |
| 3 | 5 | Council of Europe Treaty on the Agreement on the Transfer of Corpses (26 October 1973) (en inglés únicamente) | IATA |
| 4 | 2 | Report on the outcome of the High-level Conference on Aviation Security (en inglés únicamente) | Secretaría |
| 5 | 2 | Report on the outcome of the Twenty-third Meeting of the Aviation Security Panel, 26 to 30 March 2012 (AVSECP/23) (en inglés únicamente) | Secretaría |
| 6 | 6 | ECAC best practice for automated border controls (en inglés únicamente) | CEAC |
| 7 | 1 | Updated list: FAL Panel members and alternates (en inglés únicamente) | Secretario |
| 8 | 2 and 4 | Report on Agenda Item 7 of the High-level Conference on Aviation Security (en inglés únicamente) | Secretaría |
| 9 | 4 | Data Protection (en inglés únicamente) | Secretario |
| 10 | 1 | Amendment 23 to Annex 9 (en inglés únicamente) | Secretario |

| | | | |
|----|---|---|---|
| 11 | 4 | PNRGOV message (en inglés únicamente) | Australia en representación de Canadá, Estados Unidos y Reino Unido |
| 12 | 4 | WCO/IATA/ICAO API Contact Committee (en inglés únicamente) | Secretario |
| 13 | 1 | A37-20, Appendix D: Facilitation (en inglés únicamente) | Secretario |
| 14 | 6 | Airports resolve to safeguard the interests of the travelling public (en inglés únicamente) | ACI |
| 15 | 6 | The use of automated means for border control at European airports (en inglés únicamente) | ACI |

— FIN —