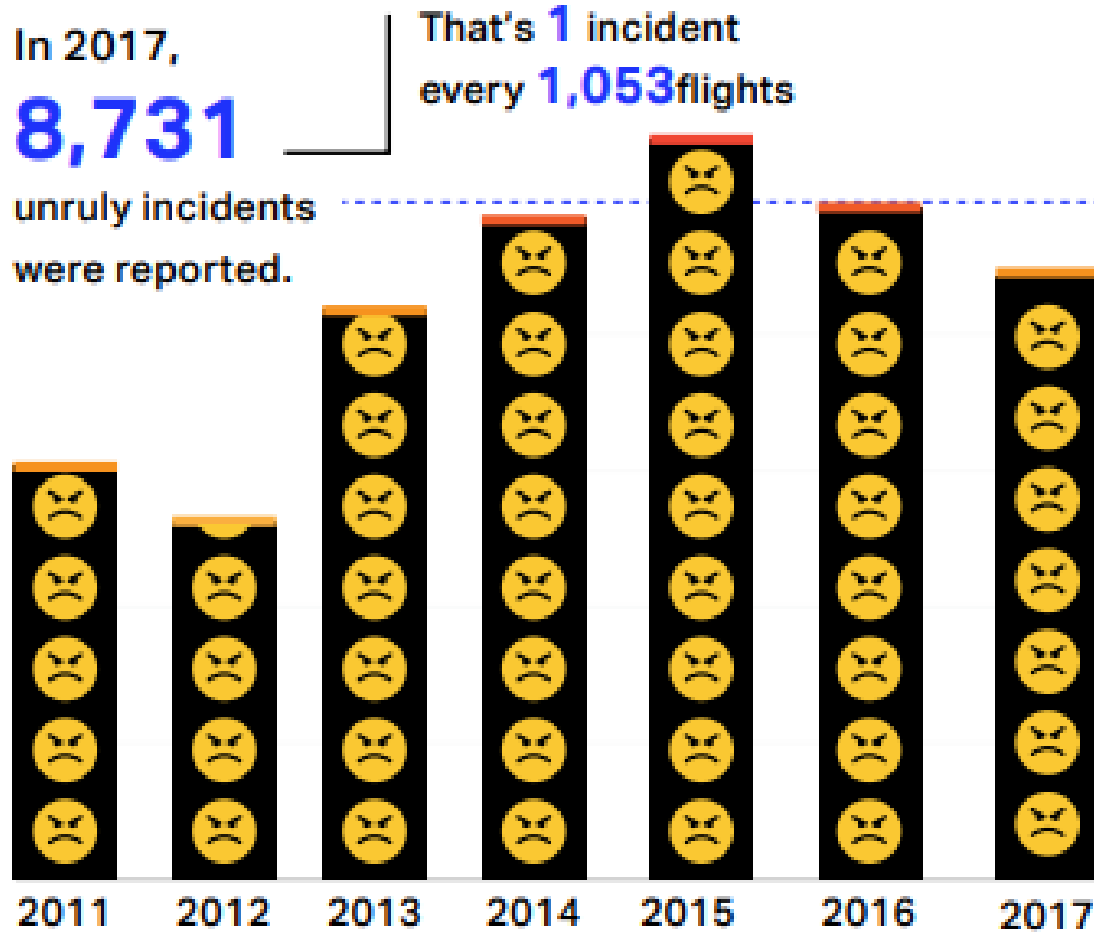


# Pasajeros disruptivos/insubordinados, un tema emergente

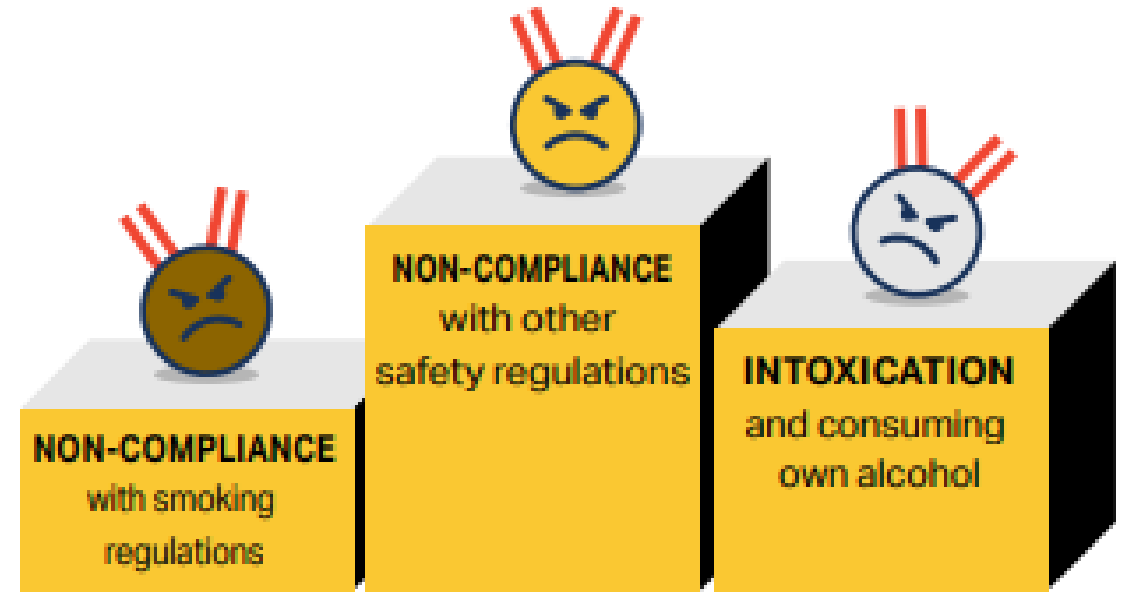
Alejandro Restrepo

Gerente, Seguridad & Facilitación

# Casos reportados



# Causas principales



# Causas emergentes



# Consecuencias

- Atenta contra la seguridad del vuelo
- Afecta la experiencia del pasajero y tripulación (retrasos, cancelaciones, desvíos)
- Incremento en costos

# Gravedad de los incidentes



## LEVEL 1

Disruptive behaviors which are mainly verbal in nature such as failure to follow crew instructions or violation of a safety regulation. Often these can be managed by crew through de-escalation training.

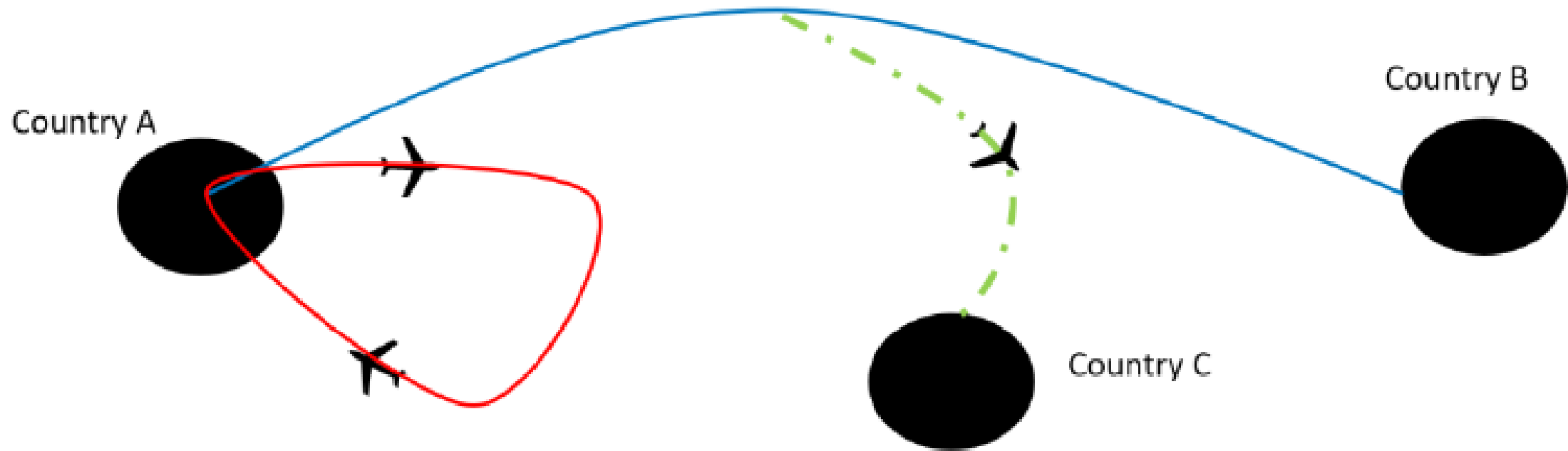
## LEVEL 2

Physically abusive or obscene behaviors, verbal threats of physical violence, tampering with emergency or safety equipment. These are difficult to manage in the confines of an aircraft.

## LEVEL 3 + 4

Life-threatening behavior or attempt to breach cockpit door.

# Escenarios que ilustran la brecha jurisdiccional en TC63



# ¿De qué manera IATA enfrenta esta situación?

La industria adoptó de manera unánime 8 principios durante la 70 Asamblea General de IATA en Junio 2014:

- **Para los gobiernos:**
  - Ratificar el Protocolo de Montreal de 2014 e implementar cambios en su legislación interna
  - Considerar legislación para establecer jurisdicción sobre actos cometidos a bordo de aeronaves extranjeras una vez en el destino
  - Aplicar la Circular 288 de OACI– *Guidance Material on Legal Aspects of Unruly/Disruptive Passengers*
  - Implementar campañas de conciencia sobre las consecuencias derivadas por no seguir las instrucciones de las tripulaciones

# ¿De qué manera IATA enfrenta esta situación?

- **Para aerolíneas miembro:**
  - Implementar políticas para el manejo consistente y efectivo de pasajeros insubordinados que reflejen la Práctica Recomendada de IATA 1798a y la Guía de Prevención y Manejo de Pasajeros Disruptivos de IATA
  - Desarrollar programas de entrenamiento para tripulaciones y personal de tierra enfocado al manejo y prevención de dichos casos
  - Comunicar a los pasajeros sobre las consecuencias y sanciones aplicables de tal comportamiento (ej: avisos)
- **Para aeropuertos y proveedores de seguridad**
  - Apoyar los esfuerzos de industria y establecer procedimientos tales como de reporte sobre conductas indebidas en tierra

# Acciones de industria

- La encuesta más reciente conducida por el Cabin Operations Safety Task Force de IATA indicó que una pequeña minoría de pasajeros no cumplían con las medidas de bioseguridad tras el Covid-19 (ej: uso de mascarilla).
  - La situación se podría tornar “inimaginable” cuando los niveles de tráfico se recuperen a los de antes de la pandemia.
- Entrenamiento de tripulaciones mejorado
- Campañas de sensibilización con pasajeros sobre las consecuencias potenciales de comportamiento disruptivo a bordo de aeronaves
  - [#Notonmyflight](#) lanzada en 2019 con EASA
  - [“One Too Many”](#) en el Reino Unido
  - [“Fly Safely, Drink Responsibly”](#) en Escandinavia



# Acciones legales/administrativas adicionales

- En los casos donde la jurisdicción no es un tema en sí, existe además reticencia a ejercer acciones penales en contra de pasajeros insubordinados, especialmente debido a casos considerados menos graves (ej: uso de mascarilla).
  - Solución: apoderar a la policía local o agentes de seguridad para emitir sanciones administrativas in situ (ej. Singapur, Australia, Francia, Finlandia, Nueva Zelanda).



# Pasos a seguir

- Trabajar con los Estados hacia la ratificación de MP14
- Promover que los Estados consideren implementar sanciones administrativas/penales conforme al Doc OACI10117
- Alentar a las aerolíneas a revisar los términos del contrato de transporte con el fin de asegurar que existan provisiones que cubran lo relacionado con las medidas de bioseguridad en respuesta a la pandemia
- Asegurarse que el uso de mascarilla sea requerido de manera visible durante el proceso de reserva, check-in, sala de espera y a bordo de la aeronave a fin de que el pasajero conozca sus obligaciones
- Alentar a las líneas aéreas a hacer contacto directo con las autoridades policiales a través de su red para comprender las regulaciones locales aplicables en cuanto al uso de mascarillas y consecuencias derivadas de su no uso.

Gracias

Alejandro Restrepo  
restrepoa@iata.org

