



## NOTA DE ESTUDIO

### SÉPTIMA CONFERENCIA MUNDIAL DE TRANSPORTE AÉREO (ATCONF/7)

Montreal (sede), 16 - 20 de noviembre de 2026

#### Cuestión 3: Fortalecer los marcos reglamentarios e institucionales

#### 3.3: Fortalecer el mecanismo de planificación para emergencias y la protección del público consumidor para lograr un sistema de aviación resiliente

#### PROMOCIÓN DE LOS SERVICIOS DESTINADOS A LAS PERSONAS QUE VUELAN POR PRIMERA VEZ PARA REFORZAR LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LA AVIACIÓN CIVIL Y FOMENTAR EL CRECIMIENTO DEL MERCADO A LARGO PLAZO

(Nota presentada por China)

#### RESUMEN

Esta nota, presentada por China para su examen por la Séptima Conferencia Mundial de Transporte Aéreo (ATConf/7) reseña los avances logrados por el sector de la aviación civil del país en la prestación de servicios a quienes vuelan por primera vez. Asimismo, analiza la importancia de los servicios destinados a estas personas y las medidas recomendadas para seguir promoviendo la accesibilidad universal del transporte aéreo, mejorar la experiencia del público pasajero en la aviación mundial y aprovechar el potencial de mercado aún no explotado del transporte de personas en la aviación civil.

La visión fundamental del Plan Estratégico a largo plazo de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) para el período 2026-2050 consiste en establecer un sistema de transporte aéreo seguro, protegido, sostenible y accesible a nivel mundial que beneficie a todos los Estados y pueblos. Desde 2021, China viene brindando servicios a quienes vuelan por primera vez y ya ha prestado asistencia a cerca de 100 millones de personas. Esta iniciativa está estrechamente alineada con la planificación estratégica más reciente de la OACI y constituye un ejemplo elocuente de los avances hacia la visión de una “aviación para todo el mundo”.

Las medidas propuestas a la conferencia figuran en la sección 3.

|                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Objetivos estratégicos:</i>                | Esta nota de estudio se relaciona con los objetivos estratégicos: <i>El desarrollo económico del transporte aéreo posibilita la prosperidad económica y el bienestar social para todo el mundo, La aviación brinda movilidad fluida, accesible y fiable para todo el mundo y Ningún país se queda atrás.</i> |
| <i>Repercusiones económicas/ financieras:</i> | Las actividades mencionadas en esta nota se llevarán a cabo con sujeción a la disponibilidad de recursos en el presupuesto regular para 2026-2028 y/o con contribuciones extrapresupuestarias.                                                                                                               |
| <i>Referencias:</i>                           | <i>Plan Estratégico 2026-2050 de la OACI</i>                                                                                                                                                                                                                                                                 |

<sup>1</sup> Las versiones en chino e inglés fueron proporcionadas por China.

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. **Contexto mundial de las personas que vuelan por primera vez y deficiencias en la prestación de servicios**

1.1.1. La recuperación sostenida y el crecimiento de la industria mundial de la aviación civil han dado lugar a un aumento constante de la demanda de transporte aéreo. Según los pronósticos, el tráfico mundial por vía aérea alcanzará los 12 400 millones de personas pasajeras de aquí a 2050. En un contexto en el que el mercado mundial de la aviación sigue creciendo, se prevé que las personas que vuelan por primera vez constituyan un segmento cada vez más importante del público pasajero. Tomando a China como ejemplo, si bien para fines de 2025 más de 500 millones de personas ya habían viajado por vía aérea, quedaban aún unos 900 millones de personas que nunca habían volado. Asimismo, el promedio anual de viajes aéreos per cápita era de apenas 0,55. En este país, cada año se incorporan de forma sostenida entre 30 y 40 millones de personas al transporte aéreo, por lo que las personas que vuelan por primera vez son una importante fuente de crecimiento de la demanda de transporte aéreo.

1.1.2. La falta de experiencia previa hace que las personas que vuelan por primera vez no estén familiarizadas con los procedimientos aeroportuarios, las normas de embarque y los requisitos de inspección de seguridad, lo que puede provocar ansiedad durante el viaje e incluso puede dar lugar a la pérdida de vuelos o a la presentación de quejas. La impresión que les dejan los servicios recibidos influye directamente en la reputación general del sector de la aviación civil. Normalizar la calidad de los servicios destinados a quienes vuelan por primera vez y hacer que conozcan mejor y valoren positivamente los servicios de transporte aéreo constituyen medidas importantes para aprovechar el potencial de incorporación de nuevas personas al transporte aéreo, afianzar el uso del transporte aéreo entre quienes viajan con poca frecuencia y ampliar el mercado de servicios de transporte aéreo en el sector de la aviación civil.

### 1.2. **Arreglos estratégicos de la OACI y estado actual de las normas de servicio**

1.2.1. El *Plan Estratégico 2026 2050* de la OACI incluye entre sus objetivos estratégicos “La aviación brinda movilidad fluida, accesible y fiable para todo el mundo” y “El desarrollo económico del transporte aéreo posibilita la prosperidad económica y el bienestar social para todo el mundo”. Estos objetivos reflejan el compromiso permanente de la OACI de promover el desarrollo sostenible y hacer extensivos los beneficios de la innovación a todos los países. También sientan una base sólida para hacer realidad un “transporte aéreo accesible e inclusivo para todo el mundo”.

1.2.2. Si bien la OACI ha establecido normas y métodos recomendados (SARPS) pertinentes en el ámbito de los servicios al público pasajero y ha incorporado disposiciones en el Anexo 9 para facilitar el transporte de las personas con necesidades especiales, sigue existiendo una laguna en las especificaciones relativas a los servicios destinados específicamente a quienes vuelan por primera vez. La mayoría de las líneas aéreas y los aeropuertos de los Estados miembros aún no han reconocido la importancia de esta iniciativa ni han introducido servicios específicos para estas personas, lo que dificulta la mejora de la calidad de los servicios prestados a las personas pasajeras en la aviación civil a nivel mundial.

### 1.3. **Finalidad de la propuesta**

1.3.1. Esta nota tiene por objeto exponer de manera sistemática la importancia y la viabilidad de promover servicios destinados a quienes vuelan por primera vez en todo el mundo, partiendo de la experiencia práctica de China, que en 2021 puso en marcha proyectos piloto en la región noroeste del país y posteriormente los extendió a todo el territorio nacional. A la luz de las más recientes prioridades estratégicas y áreas de interés de la OACI, la nota formula recomendaciones concretas. Se espera que la Organización reconozca la importancia de esta iniciativa y contribuya así al crecimiento inclusivo y al desarrollo sostenible de la industria mundial de la aviación civil.

## 2. ANÁLISIS

### 2.1 Introducción de servicios destinados a quienes vuelan por primera vez en China

- a) **Información básica sobre los servicios destinados a quienes vuelan por primera vez en China.** Siendo el país en desarrollo más poblado del mundo, con importantes disparidades regionales de desarrollo, China ha demostrado mediante su experiencia en la prestación de servicios destinados a quienes vuelan por primera vez que este modelo también puede aplicarse a gran escala en países y regiones con grandes poblaciones, baja penetración de la aviación y niveles desiguales de desarrollo regional. Desde la introducción de este tipo de servicios, el número de personas que utilizan el transporte aéreo en China ha crecido rápidamente, a razón de aproximadamente 30 millones por año. Esto demuestra claramente la notable eficacia de los servicios destinados a quienes vuelan por primera vez para ampliar la cobertura de los servicios de aviación y mejorar la accesibilidad de la aviación civil en los países en desarrollo.
- b) **Principales prácticas en China.** La falta de familiaridad de las personas que vuelan por primera vez con el conjunto de procedimientos vinculados a los viajes suele generar ansiedad y nerviosismo, lo que puede dar lugar a la pérdida de vuelos, la no presentación al embarque y dificultades durante los trámites de presentación y facturación, además de plantear riesgos e incertidumbres para la seguridad operacional y la seguridad de la aviación. Este grupo presenta importantes necesidades de información y requiere una orientación clara e intuitiva durante el viaje. Los servicios destinados a quienes vuelan por primera vez se centran en sus necesidades y tienen por objeto garantizar una experiencia completa de viaje segura, práctica, cómoda y atenta. Para identificar con precisión a estas personas se utilizan diversos métodos, como la declaración voluntaria de la propia persona pasajera, el uso de algoritmos inteligentes y la observación de su actitud y comportamiento. Con su consentimiento, se prestan servicios de acompañamiento durante todo el viaje o en determinadas etapas, complementados con orientación y recordatorios en momentos clave, lo que permite aliviarles la ansiedad y ayudarlas a familiarizarse con el proceso de viaje. Estos servicios cubren la totalidad del viaje, de principio a fin, e incluyen servicios previos al viaje, servicios de escala, de cabina y de conexión, servicios relativos al equipaje y diversos servicios para situaciones especiales, atendiendo de manera integral sus necesidades de viaje y velando al mismo tiempo por la seguridad operacional.
- c) **La experiencia de China: una ejecución por etapas**
- Fase piloto (junio de 2021 – diciembre de 2022): Se puso en marcha en el noroeste de China la campaña “Atención a las personas que vuelan por primera vez para facilitar un viaje sin contratiempos”, que arrojó resultados positivos y aportó valiosas enseñanzas.
  - Fase de implementación (enero de 2023 – diciembre de 2023): La Administración de Aviación Civil de China (CAAC) publicó las *Directrices sobre la facilitación de servicios para las personas que vuelan por primera vez*, que llevaron a todo el país la experiencia adquirida en el noroeste. Durante ese mismo período, los servicios destinados a quienes vuelan por primera vez se hicieron extensivos a quienes realizaban su primer vuelo internacional.

- Fase de normalización (enero de 2024 – actualidad): Se prevé elaborar una norma sectorial para los servicios destinados a quienes vuelan por primera vez. Se ha publicado para consulta pública el proyecto de los *Requisitos para los servicios destinados a las personas que vuelan por primera vez en la aviación civil*, con miras a establecer normas básicas de servicio.

## 2.2 Importancia de promover los servicios destinados a quienes vuelan por primera vez

2.2.1 Los servicios destinados a quienes vuelan por primera vez se caracterizan por su bajo costo, alta eficacia y gran facilidad de reproducción, lo que hace viable promoverlos en todo el mundo:

- a) **Implementación del objetivo estratégico *Ningún país se queda atrás* y promoción del crecimiento inclusivo.** Los servicios destinados a quienes vuelan por primera vez tienen un gran potencial de aplicación en numerosos Estados, ya que muchos países en desarrollo se enfrentan a situaciones similares. Hacer extensivos estos servicios a la gran cantidad de personas que nunca han volado en los distintos países para que se familiaricen con la aviación civil, opten por el transporte aéreo y aprovechen sus servicios constituye una manifestación concreta de la iniciativa *Ningún país se queda atrás* aplicada a los servicios destinados a las personas pasajeras.
- b) **Promoción del acceso inclusivo a la aviación civil y ampliación del acceso a los servicios de transporte aéreo.** Este planteamiento es coherente con el objetivo de la OACI de promover la popularización de la aviación civil y contribuye a que el transporte aéreo pase de atender principalmente a las personas que viajan habitualmente a atender al público en general.
- c) **Bajos costos de implementación sin necesidad de inversiones a gran escala.** Basándose en los sistemas existentes de servicios a las personas pasajeras, los servicios destinados a quienes vuelan por primera vez ofrecen asistencia adicional gracias al fortalecimiento de las normas de servicio, la optimización de los procesos de servicio y la instrucción del personal. Además, no requieren recursos adicionales, permiten mantener un equilibrio adecuado entre la calidad de los servicios y los costos de implementación, y pueden adaptarse a los distintos niveles de desarrollo y circunstancias de la aviación civil en los Estados miembros.

## 3. RECOMENDACIONES

3.1 A la luz del análisis precedente, se recomienda que la conferencia:

- a) tome nota de las prácticas y los avances de China en relación con los servicios destinados a quienes vuelan por primera vez y la incorporación de nuevas personas al transporte aéreo, que constituyen una valiosa referencia para los países en desarrollo; y
- b) solicite a la OACI que encomiende a los grupos expertos pertinentes que analicen, estudien y elaboren orientaciones destinadas a animar a los Estados miembros a dar prioridad a los servicios destinados a quienes vuelan por primera vez, intercambiar experiencias y medidas, y promover una estrategia para hacer más accesible el transporte aéreo para el público en general.