



NOTA DE ESTUDIO

GRUPO EXPERTO EN FACILITACIÓN (FALP)

DECIMOCUARTA REUNIÓN

Montreal, 20 – 24 de abril de 2026

Cuestión 3: Enmiendas al Anexo 9 — *Facilitación*

**POR UNOS AEROPUERTOS MÁS INCLUSIVOS:
“QUE ALGO NO EXISTA, NO QUIERE DECIR QUE SEA IMPOSIBLE”**

(Nota presentada por Italia)

RESUMEN

En virtud de la resolución 12/3 de su 42º período de sesiones, la Asamblea insta a los Estados miembros a que den prioridad a la inclusión y la accesibilidad de los servicios de transporte aéreo para las personas con discapacidad y con movilidad reducida. En la OACI debería fomentarse el intercambio de las mejores prácticas y el aprendizaje a partir de experiencias nacionales, como la de Italia, en beneficio de todos los Estados miembros. Esto también debería incluir las mejores prácticas en la realización de inspecciones nacionales sobre la accesibilidad.

Medidas propuestas al FALP:

Se invita al grupo experto a que:

- invite al Grupo de Trabajo sobre Accesibilidad en la Aviación Civil Internacional de la OACI a considerar la elaboración de mejores prácticas para la realización de las inspecciones periódicas nacionales; y
- recomiende a la OACI que difunda ampliamente las mejores prácticas expuestas en la presente nota de estudio, y fomente su aplicación.

1. INTRODUCCIÓN

1.1 El creciente número de personas pasajeras con movilidad reducida (PRM), junto con los diversos factores que contribuyen a esta tendencia, es una realidad bien asentada en la aviación civil internacional. Los compromisos para garantizar la accesibilidad del transporte aéreo a las personas con discapacidad deben sustentarse en políticas eficaces y viables, lo que incluye la participación activa de las administraciones de aviación civil en la promoción de la accesibilidad en todo el entorno aeroportuario.

2. MEJORES PRÁCTICAS EN LAS INSPECCIONES

2.1 Actualmente, las inspecciones y auditorías relacionadas con la accesibilidad aeroportuaria no se implementan de manera armonizada, ni a nivel internacional ni regional. Existen varios programas nacionales y regionales que cabe mencionar. El Programa de Cumplimiento de las Normas Relativas a la Discapacidad en los Aeropuertos de los Estados Unidos prevé la realización de exámenes periódicos del cumplimiento por parte de los aeropuertos. Dentro de la Unión Europea, el Reglamento (CE) n° 1107/2006 prevé la designación de organismos nacionales de aplicación responsables de garantizar la correcta aplicación del Reglamento relativo a los derechos de las personas pasajeras con discapacidad y movilidad reducida; sin embargo, no establece disposiciones específicas acerca de los métodos de verificación ni de los mecanismos de vigilancia de la accesibilidad aeroportuaria. En 2024 la Secretaría de la Conferencia Europea de Aviación Civil (CEAC) puso en marcha en esa región el Programa de Evaluación de la Calidad sobre la Asistencia a las Personas con Movilidad Reducida, que se estableció para evaluar la calidad de la asistencia prestada a las personas de ese colectivo creciente en el sector aeronáutico. El programa ayuda a los Estados miembros de la CEAC a hacer un seguimiento de la implementación de las disposiciones establecidas en el documento 30, parte I, sección 5, por parte de las entidades gestoras de los aeropuertos y las líneas aéreas, mediante la realización de evaluaciones en los aeropuertos de acuerdo con las solicitudes de los Estados miembros de la CEAC. Un ejemplo relevante de buenas prácticas a nivel nacional es el de Irlanda, que en 2024 publicó informes sobre las inspecciones de accesibilidad realizadas en 2023 en seis aeropuertos nacionales, lo que permitió establecer conclusiones y demostrar transparencia en las actividades de vigilancia relacionadas con la accesibilidad aeroportuaria.

2.2 La Administración Nacional de Aviación Civil (ENAC) de Italia es el organismo nacional de aplicación del Reglamento (CE) n° 1107/2006, y realiza auditorías periódicas sobre la accesibilidad aeroportuaria en los principales aeropuertos nacionales. Actualmente, la ENAC lidera la iniciativa “Por unos aeropuertos más inclusivos”, programa integrado diseñado para mejorar la accesibilidad de los espacios y vías aeroportuarios, la innovación tecnológica en los servicios y sistemas aeroportuarios, la instrucción del personal y el desarrollo de los explotadores, así como las estrategias de comunicación interna y externa dentro de la organización aeroportuaria. El programa se centra en cumplir los principios en evolución constante del diseño universal y la accesibilidad, con el objetivo de que todas las personas que viajan puedan disfrutar de una experiencia inclusiva, independientemente de sus discapacidades, visibles o invisibles, de tipo físico, intelectual o de desarrollo. Actualmente, este proyecto se aplica a un número limitado de aeropuertos estratégicos y entraña la colaboración con explotadores de aeropuertos, asociaciones del sector, grupos de personas con discapacidad y servicios de asistencia para promover una cultura inclusiva y que la experiencia de viaje de las personas pasajeras con discapacidad sea fluida e inclusiva. El proyecto “Por unos aeropuertos más inclusivos” se ha puesto en marcha a través de proyectos piloto en aeropuertos importantes como Aeroporti di Roma (Fiumicino), SEA Aeroporti di Milano (Malpensa y Linate) y SAVE (Venecia). El objetivo de estas iniciativas es promover un entorno aeroportuario más acogedor, funcional e inclusivo, mejorando la experiencia global de viaje para las personas con necesidades diversas. El proyecto engloba una evaluación de las brechas de accesibilidad en los aeropuertos, basada en la reglamentación nacional e internacional. Tras esta evaluación se establecen iniciativas y mejores prácticas para mejorar la accesibilidad del aeropuerto y la facilidad de uso de los servicios aeroportuarios para las personas con discapacidades o movilidad reducida.

2.3 INICIATIVAS Y MEJORES PRÁCTICAS DE LA ENAC: Los principales aeropuertos italianos, como Fiumicino, Malpensa y Venecia, han participado en la fase inicial del proyecto. Estos aeropuertos cada vez se ven más afectados por eventos significativos como el Jubileo de las Personas con Discapacidad de 2025 o los Juegos Olímpicos y Paralímpicos de Invierno 2026 en Milán-Cortina, en los que participan atletas que deben superar barreras tanto físicas como mentales. Estos eventos de gran repercusión ofrecen una oportunidad única para que la ENAC ponga de relieve su visión inclusiva a través del proyecto “Por unos aeropuertos más inclusivos”.

2.4 El objetivo del proyecto se basa en el intercambio de principios políticos comunes que permiten comprender las necesidades de las personas pasajeras y atenderlas en el contexto operacional específico de cada aeropuerto individual. Este enfoque se inspira en el diseño universal y tiene por objeto determinar las necesidades universales y animar a los explotadores de aeropuertos a implementar soluciones inclusivas bajo el monitoreo de la Administración de Aviación Civil. En este marco, gracias a su presencia en los aeropuertos, la ENAC desempeña un papel clave como centinela sobre el terreno, capaz de detectar problemas críticos y darles las respuestas adecuadas, al tiempo que promueve enfoques que puedan ampliarse e implementarse a escala nacional. El objetivo es que los aeropuertos se conviertan en entornos inclusivos en los que todas las personas pasajeras se sientan plenamente parte de la experiencia de viaje y nunca se deje a nadie atrás.

2.5 El proyecto empezó en 2024 con un análisis de los sistemas aeroportuarios concernidos. Algunas de las conclusiones principales del estudio fueron las siguientes:

- El aumento constante del número de personas pasajeras con discapacidad, muchas de las cuales desean viajar de forma independiente sin depender de los servicios para las personas con movilidad reducida (PRM);
- El sistema aeroportuario actual ofrece soluciones principalmente para las discapacidades motoras, y se ocupa menos de las discapacidades sensoriales o invisibles; y
- En algunas zonas la accesibilidad se proporciona únicamente a través del servicio PRM.

2.6 Como resultado, se ha pedido a los explotadores de aeropuertos que se centren en colmar esas carencias y en planificar iniciativas en línea con los objetivos del proyecto. El 22 de mayo de 2025 la ENAC hizo una visita al aeropuerto de Fiumicino para evaluar las medidas implementadas en consonancia con tales objetivos. Algunas de esas medidas fueron las siguientes:

- El nuevo prototipo de tótem informativo para llamadas de asistencia y de tótem informativo interactivo: son puntos de llamada y paneles verticales de información innovadores, totalmente accesibles para personas con distintos tipos de discapacidad;
- La aplicación “Be My Eyes” (Sé mis ojos): Servicio remoto de asistencia visual que conecta a las personas con discapacidad visual con explotadores dispuestos a ayudarlos a desplazarse por el aeropuerto en tiempo real;
- Un chatbot: La información y actualizaciones sobre el estado de los vuelos se envían directamente al teléfono móvil de las personas pasajeras por WhatsApp. El chatbot también ofrece recomendaciones de tiendas y restaurantes y responde de inmediato a las consultas del público usuario. El servicio está disponible en inglés e italiano;
- Una zona reservada de comedor: espacios acogedores diseñados específicamente para todas las personas que, debido a necesidades especiales, puedan sentirse incómodas si comen en entornos concurridos o demasiado expuestos. Estas zonas ofrecen un entorno tranquilo y protegido, que permite a las personas pasajeras disfrutar de un momento de descanso; y
- La silla de ruedas autónoma “Whill”: innovador dispositivo de movilidad eléctrica diseñado para favorecer la movilidad autónoma en los aeropuertos, proporcionando una alternativa cómoda a las sillas de ruedas tradicionales (actualmente en fase de prueba).

2.7 Como ya se ha mencionado, las iniciativas implementadas forman parte de un proceso iterativo de implementación, prueba y examen, orientado a la mejora continua de la experiencia de viaje. Además, la ENAC ha solicitado a los explotadores que completen las fases de prueba mediante la recopilación de opiniones de las personas usuarias con el objetivo de difundir posteriormente las soluciones más eficaces como mejores prácticas.

2.8 Otra iniciativa elaborada recientemente por la ENAC en el ámbito del transporte aéreo inclusivo es el proyecto “Inclusión – Interoperabilidad – Discapacidad – Inteligencia artificial”, que tiene por objeto mejorar la accesibilidad para las personas pasajeras con una deficiencia auditiva mediante la implementación de sistemas de comunicación basados en la inteligencia artificial. El sistema cuenta con avatares que pueden comunicarse tanto en lenguaje hablado como en la lengua de signos, ofreciendo a las personas pasajeras un canal de comunicación más natural y accesible en tiempo real. El objetivo es eliminar las barreras de comunicación ofreciendo opciones de comunicación personalizadas a las personas sordas o con audición reducida, de modo que la experiencia de viaje sea inclusiva para todo el mundo. Dentro de este proyecto se ha creado un tótem de información *ad hoc*, capaz de reconocer la lengua de signos y con un avatar que interactúa con las personas usuarias tanto a través de texto escrito como de la lengua de signos. Además, las personas pasajeras pueden recibir actualizaciones del estado de su vuelo por WhatsApp en forma de vídeo en lengua de signos, acompañado de un texto escrito que describa cualquier cambio del vuelo. Aunque complejo en su desarrollo, el proyecto representa un avance verdaderamente innovador, que actualmente se utiliza para proporcionar información esencial sobre el aeropuerto en cuestión, como la ubicación de las instalaciones accesibles, así como el estado en tiempo real de los vuelos y detalles clave relacionados con el viaje, incluida la información sobre la puerta de embarque. La iniciativa se elaboró en colaboración con la Asociación Nacional de Personas Sordas de Italia. Paralelamente se está trabajando en nuevos avances para que el sistema pueda responder a todas las consultas habladas del público pasajero. Actualmente, ya admite la comunicación multilingüe, incluidas la lengua de signos italiana (LIS) y la lengua de signos internacional. En la siguiente fase se ampliarán estas capacidades a los sitios web de los aeropuertos para que las personas pasajeras puedan hacer preguntas directamente de forma oral, asegurando así la continuidad de la accesibilidad tanto en los entornos físicos como digitales de los aeropuertos.

3. MEDIDAS PROPUESTAS AL GRUPO EXPERTO EN FACILITACIÓN

3.1 Se invita al grupo experto a que:

- recomiende que el Grupo de Trabajo sobre Accesibilidad en la Aviación Civil Internacional de la OACI considere la introducción de mejores prácticas orientadas a la realización de programas de inspección anuales en, como mínimo, los aeropuertos seleccionados por motivos estratégicos; y
- recomiende a la OACI que difunda ampliamente las mejores prácticas expuestas en la presente nota de estudio, y fomente su aplicación.