



NOTA DE ESTUDIO

GRUPO EXPERTO EN FACILITACIÓN (FALP)

DECIMOCUARTA REUNIÓN

Montreal, 20 – 24 de abril de 2026

Cuestión 3: Enmiendas al Anexo 9 — *Facilitación*

MEJORAR LA ACCESIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN Y EL DESPLAZAMIENTO DE PERSONAS PASAJERAS CON DISCAPACIDADES: COMUNICACIONES ACCESIBLES DURANTE DISRUPCIONES Y EMERGENCIAS Y SISTEMAS ACCESIBLES DE ORIENTACIÓN Y SEÑALIZACIÓN

(Nota presentada por Qatar)

RESUMEN

El Anexo 9 — *Facilitación* incluye disposiciones generales relativas al trato de personas pasajeras con discapacidades. Sin embargo, aún persisten lagunas en lo que respecta a la accesibilidad de las comunicaciones en el contexto de disrupciones operacionales y emergencias, por un lado, y de los sistemas de orientación y señalización en los aeropuertos, por el otro. Estas cuestiones son esenciales para que el movimiento de las personas pasajeras con discapacidades en los aeropuertos sea independiente, seguro y digno.

Las disrupciones, como cambios de puerta, demoras, operaciones irregulares y situaciones de emergencia afectan desproporcionadamente a las personas pasajeras con discapacidades cuando la información se brinda en un único formato. De igual forma, la movilidad y la autonomía de millones de personas que viajan se ven limitadas por la ausencia de requisitos universales armonizados relativos a la accesibilidad de los sistemas de orientación, como sendas podotáctiles, señalización de alto contraste, información en braille y sistemas de información visual.

Para que la accesibilidad en el campo de la facilitación sea integral y responda a las normas internacionales, el Anexo 9 debe contemplar de forma explícita la accesibilidad de las comunicaciones y los sistemas de orientación. En esta nota de estudio se proponen nuevas normas para el Anexo 9 con las correspondientes orientaciones en el Doc 9957, *Manual de facilitación* y el Doc 10042, *Modelo de programa nacional de facilitación del transporte aéreo*.

Medidas propuestas al FALP:

Se invita al Grupo Experto en Facilitación a:

- a) considerar la propuesta presentada en la sección 3 de introducir nuevas normas que exijan la accesibilidad de las comunicaciones en el contexto de disrupciones y emergencias;
- b) considerar la propuesta presentada en la sección 3 de introducir nuevas normas que exijan la accesibilidad de los sistemas de orientación y señalización en los aeropuertos; y
- c) considerar la propuesta presentada en la sección 3 de actualizar el Doc 9636, *Señales internacionales para orientación del público en los aeropuertos y las terminales marítimas*, para mejorar la claridad y la uniformidad, dado que la versión vigente no refleja las normas modernas de accesibilidad ni los sistemas de señalización que se emplean actualmente en los aeropuertos.

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Si bien el Anexo 9 — *Facilitación* contiene disposiciones importantes relativas al trato de las personas con discapacidades, hay dos cuestiones operacionales que aún no se han atendido.

1.1.1 Una de ellas es la accesibilidad de las comunicaciones en el contexto de interrupciones, operaciones irregulares y situaciones de emergencia, y la extracción de enseñanzas de los modelos de vigilancia de la seguridad operacional y la protección.

1.1.1.1 Estas deficiencias impiden que los Estados alcancen todos sus objetivos de accesibilidad y hacen que la implementación mundial de las disposiciones sea desigual.

1.1.1.2 Cuando se producen interrupciones operacionales y situaciones de emergencia se suele recurrir a anuncios orales, que no son accesibles para las personas sordas o con audición reducida. Por su parte, las que tienen una discapacidad visual dependen de herramientas táctiles o auditivas para desplazarse por terminales complejas que con frecuencia carecen de la infraestructura adecuada de orientación.

1.1.2 La otra cuestión es la accesibilidad de los sistemas de orientación y señalización para que la movilidad en los aeropuertos sea independiente, seguro y digno.

1.1.2.1 El Doc 9636, *Señales internacionales para orientación del público en los aeropuertos y las terminales marítimas*, se redactó hace varios decenios y ya no refleja los sistemas de orientación que se emplean en los aeropuertos modernos. Muchos de los pictogramas, principios de diseño y elementos de accesibilidad que incluye están desactualizados y no se han mantenido a la par de las normas internacionales sobre orientación, en particular los requisitos vinculados a las personas pasajeras con discapacidades. Hoy los aeropuertos utilizan señalización de alto contraste, pictogramas universales simplificados, elementos podotáctiles y en braille y herramientas de orientación digitales dinámicas, nada de lo cual está bien representado en la edición vigente del Doc 9636. Esta laguna hace que la implementación no sea uniforme e impide que los Estados adopten sistemas de orientación armonizados y accesibles. Por lo tanto, es esencial que se actualice el Doc 9636 para que la comunicación visual en los aeropuertos sea moderna y uniforme en todo el mundo, y que atienda todas las necesidades relacionadas con la accesibilidad.

1.2 Dada la importancia que revisten estas cuestiones y la atención cada vez mayor que se presta a la accesibilidad universal, es momento de que el Anexo 9 ofrezca normas claras y concretas al respecto.

2. ANÁLISIS

Accesibilidad de las comunicaciones en el contexto de interrupciones y emergencias

2.1 Los aeropuertos y las líneas aéreas utilizan principalmente anuncios orales para comunicar cambios de puerta, demoras, cancelaciones, alertas de seguridad e instrucciones para emergencias. Esta práctica excluye a:

- a) las personas pasajeras sordas o con audición reducida;
- b) las personas pasajeras con discapacidades cognitivas que necesitan instrucciones visuales simplificadas;
- c) las personas pasajeras neurodivergentes que tienen dificultades ante la sobrecarga sensorial;
- d) las personas pasajeras mayores que han perdido parte de la audición; y
- e) las personas pasajeras que no hablan el idioma de los anuncios.

2.2 La ausencia de requisitos para la comunicación multiformato en el Anexo 9 afecta la uniformidad operacional entre distintos Estados y reduce considerablemente la accesibilidad.

2.3 La accesibilidad de las comunicaciones es un componente esencial de la facilitación, en especial durante evacuaciones, procedimientos de emergencia y cambios operacionales urgentes.

Accesibilidad de los sistemas de orientación y señalización en los aeropuertos

2.4 Los aeropuertos son lugares complejos en los que es difícil desplazarse. Muchas personas pasajeras con discapacidades refieren dificultades relacionadas con:

- a) la falta de sendas podotáctiles;
- b) la falta de sistematicidad de la señalización en braille;
- c) la ausencia de señalización visual de alto contraste;
- d) la falta de accesibilidad de las pantallas de información electrónicas;
- e) la ausencia de sistemas de bucle auditivo (o bucle magnético); y
- f) la falta de normalización de los pictogramas y diseños en diferentes terminales.

2.5 Pese a la importancia que reviste la accesibilidad de los sistemas de orientación para el movimiento independiente, el Anexo 9 no contiene ningún requisito explícito al respecto.

Adecuación a los compromisos mundiales vigentes

2.6 La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad llama a los Estados a velar por la accesibilidad de la información, las comunicaciones, la movilidad y el entorno físico. Adecuar el Anexo 9 a estos principios fortalece el compromiso del sector mundial de la aviación con la inclusividad del transporte aéreo.

3. RECOMENDACIONES

Incorporación de normas en el Anexo 9 — *Facilitación*, capítulo 8. Sección G

3.1 Texto propuesto para la nueva norma (comunicación accesible):

“Los Estados contratantes dispondrán que la información operacional sobre interrupciones, cambios de puerta, demoras, cancelaciones, situaciones que comprometan la seguridad e instrucciones de emergencia se comunique como mínimo en dos formatos accesibles, que incluyan canales visuales y auditivos, para que las personas pasajeras con discapacidades gocen de plena accesibilidad”.

3.2 Texto propuesto para la nueva norma (sistemas accesibles de orientación y señalización):

“Los Estados contratantes exigirán que los aeropuertos implanten sistemas accesibles de orientación, como señalización de alto contraste, sendas podotáctiles y pantallas de información que cumplan los requisitos de accesibilidad, para posibilitar el desplazamiento independiente de las personas pasajeras con discapacidades”.

Incorporación de elementos de accesibilidad en el Doc 9957, *Manual de facilitación*

3.3 Se propone que el Doc 9957 incluya una sección específica sobre:

- a) la comunicación multiformato en el contexto de interrupciones;
- b) la accesibilidad de los anuncios de emergencia;
- c) el subtulado para personas sordas en los sistemas visuales;
- d) las mejores prácticas internacionales sobre sistemas de orientación en aeropuertos;
- e) herramientas de navegación podotáctiles, auditivas y visuales;
- f) sendas silenciosas para personas pasajeras neurodivergentes; y
- g) procedimientos para mantener la accesibilidad.

3.4 Considerar la posibilidad de actualizar el Doc 9636, *Señales internacionales para orientación del público en los aeropuertos y las terminales marítimas*, para adecuarlo a los sistemas modernos de orientación en aeropuertos, teniendo en cuenta requisitos de accesibilidad como diseños de alto contraste, pictogramas universales, elementos podotáctiles y distribución de planta armonizada. La actualización de este documento ayudará a los Estados a implementar sistemas de orientación accesibles y uniformes en todo el mundo.

APPENDIX

NEW or REVISED SARP PROPOSAL: AMENDMENT, ANNEX 9, CHAPTER 8,
 [STANDARD/RECOMMENDED PRACTICE]

IMPACT ASSESSMENT

1. What is the problem that this proposal is designed to address?

Annex 9 —contains general provisions related to the treatment of passengers with disabilities; however, critical gaps remain with regard to accessible communication during operational disruptions and emergency situations, as well as accessible wayfinding and airport signage. Operational information is often provided through single-format audio announcements, creating barriers for passengers with disabilities and limiting their ability to move independently, safely, and with dignity within airport environments. In addition, the absence of harmonized global requirements for accessible wayfinding leads to inconsistent implementation across States and airports.

2. What alternatives to SARPs were considered to solve the problem?

None	Circular	Manual	Policy	Other (please explain)
				<i>Existing guidance material (Doc 9957 and Doc 9636) was reviewed, however, guidance alone is insufficient to ensure consistent global implementation. SARPs are required to address these gaps effectively.</i>

3a. What is the impact of this proposal on a State?

	Strongly Agree	Agree	Neutral	Disagree	Strongly Disagree
Implementing this proposal will enhance civil aviation safety		✓			
<i>Rationale: Accessible communication during disruptions and emergencies reduces confusion, improves passenger flow, and supports safe evacuation and emergency response, particularly for passengers with disabilities.</i>					
Implementing this proposal will increase air navigation capacity and improve efficiency		✓			
<i>Rationale: Clear, multi-format communication and accessible wayfinding reduce delays, congestion, and the need for individualized assistance during irregular operations.</i>					
Implementing this proposal will enhance global civil aviation security and facilitation (taking into account impact on human rights, health and privacy, if any)		✓			
<i>Rationale: The proposal strengthens facilitation outcomes while supporting human rights and accessibility commitments.</i>					
Implementing this proposal will foster the development of a sound and economically-viable civil aviation system		✓			
<i>Rationale: Harmonized accessibility standards improve predictability and consistency for States and operators without imposing disproportionate requirements.</i>					

Implementing this proposal will minimize the adverse environmental effects of civil aviation activities			✓		
<i>Rationale:</i> The proposal focuses on communication and wayfinding and does not have a direct environmental impact.					

3b. Do the benefits of this proposal justify the cost of its implementation?

Yes	No	Not sure	Not applicable
✓			

4a. What is the impact of this proposal on **Industry**?

	<i>Strongly Agree</i>	<i>Agree</i>	<i>Neutral</i>	<i>Disagree</i>	<i>Strongly Disagree</i>
Implementing this proposal will enhance civil aviation safety		✓			
<i>Rationale:</i> Multi-format communication improves passenger management during disruptions and emergencies.					
Implementing this proposal will increase air navigation capacity and improve efficiency		✓			
<i>Rationale:</i> Accessible wayfinding reduces operational bottlenecks and reliance on staff assistance.					
Implementing this proposal will enhance global civil aviation security and facilitation (taking into account impact on human rights, health and privacy, if any)		✓			
<i>Rationale:</i> Clear and accessible information supports orderly passenger movement and compliance during critical situations.					
Implementing this proposal will foster the development of a sound and economically-viable civil aviation system		✓			
<i>Rationale:</i> The proposal promotes scalable and proportionate measures aligned with modern airport operations.					
Implementing this proposal will minimize the adverse environmental effects of civil aviation activities			✓		
<i>Rationale:</i> The proposal focuses on communication and wayfinding and does not have a direct environmental impact.					

4b. Do the benefits of this proposal justify the cost of its implementation?

Yes	No	Not sure	Not applicable
✓			

5. How long would it take for States and Industry to implement this proposal?

Already implemented	0-1 years	1-2 years	2-5 years	5-10 years	More than 10 years
			✓		

6. Financial implications of the proposal

<p>The cost impact on States would include: Policy/procedure updates, coordination, oversight, and awareness/training related to multi-format communication and accessible wayfinding provisions.</p>
<p>The cost impact on the industry would include: Incremental costs to enhance multi-format communication and accessible wayfinding/signage (e.g., improved displays, signage, pictograms, tactile/Braille elements), often aligned with existing modernization and digital wayfinding upgrades.</p>

IMPLEMENTATION TASK LIST AND OUTLINE OF GUIDANCE MATERIAL

1. IMPLEMENTATION TASK LIST

1.1 Essential steps to be followed by a State in order to implement proposed amendments¹

- a) For States that already implement measures related to accessible communication and wayfinding, no immediate action may be required.
- b) For other States, the essential steps would include:
 - Review existing national legislation, regulations, policies, and procedures related to facilitation and the treatment of passengers with disabilities.
 - Conduct a gap analysis between existing national provisions and the proposed Annex 9 Standards on accessible communication during disruptions and emergencies, and accessible wayfinding and signage.
 - Decide whether new provisions or amendments are required to align national frameworks with the proposed Annex 9 Standards.
 - Develop or amend national provisions, as appropriate, to address identified gaps.
 - Formally adopt the amended provisions through the applicable national processes.
 - Implement the adopted provisions by relevant entities (e.g. airports, operators, service providers).
 - Establish or adjust oversight and supervision mechanisms, as appropriate, to monitor implementation and continued compliance.

¹ Amendment of a format or clarification nature are not allowed in this Appendix.

Legislation, regulations, policies, procedures, training, implementation, modification, supervision, assessment, compliance, gap analysis, consideration,

2. STANDARDIZATION PROCESS

2.1 Effective date: █ [Month/Year]: to be completed by Secretariat

2.2 Applicability date: █ [Month/Year]: to be completed by Secretariat

3. SUPPORTING DOCUMENTATION:

3.1 ICAO documentation:

Title	Type	Publication date
	Manual/Other Guidance Material/Web page	

3.2 External documentation:

Title	External Organization	Publication date

4. IMPLEMENTATION ASSISTANCE TASKS

Type	Global	Regional
[Seminar/Symposium/Workshop/etc.]		

**5. UNIVERSAL SECURITY AUDIT PROGRAMME (USAP)
OR UNIVERSAL SAFETY OVERSIGHT PROGRAMME
(USOAP)**

5.1 [No] [additional] protocol questions required under USAP [USOAP].