



ASAMBLEA — 42º PERÍODO DE SESIONES

COMITÉ EJECUTIVO

Cuestión 12: Programas de facilitación

ACCESIBILIDAD PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD: ATENDER LAS DIFICULTADES OPERACIONALES CON UN PLAN DE ACCIÓN UNIFICADO

(Nota de estudio presentada por Dinamarca en nombre de la Unión Europea (UE) y sus Estados miembros¹ y los demás Estados miembros de la Conferencia Europea de Aviación Civil (CEAC)², y copatrocinado por Australia, Canadá y Japón)

RESUMEN

La accesibilidad universal es un objetivo del sector de la aviación mundial, y en la resolución A41-15 de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) se establece que "la dignidad y la no discriminación son derechos universales que se aplican a todas las personas, incluidas las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida que viajan por vía aérea".

Si bien se han logrado avances considerables en el cumplimiento de esta ambición a escala nacional, regional e internacional, no hay lugar para la complacencia, ya que las tendencias demográficas y sociales están dando lugar a una creciente demanda de servicios de accesibilidad. Satisfacer esta demanda y velar por la prestación de servicios adecuados a todas las personas que viajan de forma oportuna y digna es un tema que requiere medidas estratégicas por parte del sector de la aviación en coordinación con los grupos que representan al público consumidor y a las personas con discapacidad.

¹ Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Polonia, Portugal, Rumanía y Suecia.

² Albania, Alemania, Armenia, Austria, Azerbaiyán, Bélgica, Bosnia y Herzegovina, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Georgia, Grecia, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Mónaco, Montenegro, Macedonia del Norte, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, República de Moldova, Rumanía, San Marino, Serbia, Suecia, Suiza, Turquía y Ucrania.

Decisión de la Asamblea: Se invita a la Asamblea a: a) enmendar la resolución A41-15: <i>Accesibilidad en la aviación civil internacional</i> para incluir referencias a los servicios de accesibilidad aptos para situaciones futuras mediante el monitoreo de los cambios sociales y demográficos de las necesidades de accesibilidad y su adaptación a estos, conforme a lo propuesto en el anexo; b) para alcanzar los objetivos establecidos en a), encargar a la OACI la elaboración de un plan de acción integral y estratégico para hacer frente a la creciente demanda de servicios de accesibilidad. Esto podría incluir: – el análisis de los factores que impulsan el aumento de la demanda de servicios de accesibilidad; – la definición de medidas para salvar las brechas existentes en la prestación actual y futura de servicios, en cooperación con las partes interesadas del sector y el público consumidor, y buscar soluciones innovadoras al aumento de la demanda de servicios de accesibilidad; – en consonancia con la Declaración de Doha (abril de 2025), una mejor integración de las opiniones de las personas con discapacidad (visible y oculta) y movilidad reducida "en los procesos de decisión, promoviendo la recopilación y puesta en común de datos y propiciando la capacitación del personal"; y – la creación de mecanismos adicionales para mejorar las notificaciones previas de accesibilidad de modo que las compañías aéreas y los explotadores de aeropuertos puedan satisfacer mejor la demanda y adaptar el servicio a las personas viajeras.	
<i>Objetivos estratégicos:</i>	Esta nota de estudio se relaciona con el objetivo estratégico: <i>La aviación brinda movilidad fluida, accesible y confiable para todos.</i>
<i>Repercusiones financieras:</i>	Las actividades a que se refiere la presente nota de estudio se llevarán a cabo con sujeción a los recursos disponibles en el presupuesto del programa regular 2026-2028 o con contribuciones extrapresupuestarias.
<i>Referencias:</i>	<i>Resoluciones vigentes de la Asamblea (al 7 de octubre de 2022), (Doc 10184)</i>

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida (PMR) constituyen una proporción grande y creciente de la población mundial. Según datos de la Organización Mundial de la Salud (2024), el 16% (1 300 millones) de la población mundial tiene alguna discapacidad. En muchos lugares, el porcentaje de personas con discapacidad y movilidad reducida está aumentando, a un ritmo comparable o ligeramente superior al crecimiento general del número de personas que viajan por vía aérea. Esto entraña un aumento de la demanda de servicios de accesibilidad y una mayor presión sobre estos en los aeropuertos y a bordo de las aeronaves, aunque la falta de estadísticas específicas de este sector a nivel mundial dificulta la cuantificación del impacto. Es menester satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad y movilidad reducida a fin de facilitarles el acceso al transporte aéreo. La Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) ha reconocido que esta situación es un problema a largo plazo, por lo que fijó como objetivo estratégico, en el marco del Plan Estratégico 2026-2050 de la OACI, la "movilidad fluida, accesible y confiable".

1.2 El aumento de la demanda de servicios de accesibilidad varía con cada Estado y obedece a diversos factores, como el envejecimiento de la población, el mayor reconocimiento de discapacidades ocultas, el aumento de la prevalencia de afecciones que pueden limitar la movilidad y el repunte de los

desplazamientos después de la pandemia de COVID-19, entre otros. Aunque son numerosos los ejemplos de buenas prácticas para responder a las dificultades que plantea la mayor demanda de accesibilidad, aún queda camino por recorrer para alcanzar el objetivo de un sistema de transporte aéreo inclusivo y apto para el futuro. En esta nota de estudio se hace un llamamiento en favor de un plan de acción con base empírica para subsanar las deficiencias actuales y futuras en la prestación de servicios a las personas con discapacidad y movilidad reducida.

2. DIFICULTADES RELACIONADAS CON LA ACCESIBILIDAD

2.1 Las tendencias sociales y demográficas, como el envejecimiento de la población, un mayor reconocimiento de discapacidades ocultas y la prevalencia de afecciones que pueden limitar la movilidad, contribuyen a aumentar el número de personas que necesitan asistencia para viajar. A esto se suma la creciente digitalización de los viajes, que puede afectar a las personas que tienen necesidades adicionales. El aumento del número de solicitudes de asistencia no solo exige recursos para la gestión cotidiana de estas solicitudes, sino que también requiere mayores niveles de planificación organizativa y toma estratégica de decisiones; también es necesario que la industria y los Estados inviertan más tiempo y recursos en actividades como la instrucción, el monitoreo y el control de calidad. Un seguimiento más exhaustivo de estas tendencias mediante la recopilación de datos y el análisis de sus repercusiones sobre la asistencia y accesibilidad del transporte aéreo permitiría comprender mejor las necesidades operacionales del sector y fijar objetivos de accesibilidad a largo plazo para la industria.

2.2 Además de las dificultades que supone satisfacer la mayor demanda de asistencia, cada vez se tiene más conciencia de que los explotadores de aeropuertos y servicios aéreos deben prestar el tipo de asistencia adecuado para satisfacer esa demanda de la manera que resulte más conveniente para el público que la necesite (es decir, facilitar su viaje de la mejor forma posible). Como consecuencia de estos dos hechos, el sector de la aviación enfrenta el problema más acuciante de mejorar y fortalecer el conocimiento y la conciencia sobre la importancia de solicitar asistencia con antelación a través de la "notificación previa" por parte de las personas con discapacidad y movilidad reducida a la hora de adquirir un billete de avión, tanto a través de los sitios web de las compañías aéreas como de las agencias de viajes y los organizadores de viajes turísticos. Aunque la notificación previa no siempre es posible por diversas razones, debería fomentarse esta práctica para mejorar la eficiencia operacional. El público viajero, los aeropuertos y los explotadores de líneas aéreas tienen una tarea que cumplir para asegurarse de que la prestación de servicios responda mejor a sus necesidades de manera oportuna.

2.3 Con el aumento de la información y la conciencia sobre distintas discapacidades, junto con la labor de organizaciones especializadas y asociaciones creadas para defender los derechos y el trato de todas las personas que integran la sociedad, se comprende mejor que personas diferentes requieren niveles diferentes de asistencia y comunicación. El sector del transporte aéreo ha avanzado considerablemente en mejorar la accesibilidad. Por ejemplo, las personas con autismo que tienen acceso a proyectos específicos, como visitas tempranas a los aeropuertos para familiarizarse con el entorno y la simulación temprana del vuelo (por ejemplo, el proyecto italiano sobre el autismo y las experiencias en el aeropuerto y a bordo de la aeronave), salas sensoriales en los aeropuertos para personas autistas o personas con distintos tipos de discapacidades ocultas. Estas medidas pretenden aumentar la independencia y mejorar la experiencia general de viaje de las personas con movilidad reducida. Pero hay otros enfoques innovadores, como herramientas digitales o de otro tipo y medidas de eficiencia, que también podrían ser beneficiosos para lograr prestar la asistencia adecuada. Ciertas soluciones innovadoras y nuevos enfoques o tecnologías, como las sillas de ruedas automáticas, pueden ser difíciles de incorporar, por lo que podría ser beneficioso compartir experiencias al respecto a nivel nacional e internacional. Estos enfoques también pueden insumir muchos recursos, por ejemplo, para cubrir la instrucción o la gestión del cambio, además de los requisitos económicos para mejorar la eficiencia operacional.

2.4 Los enfoques innovadores y la digitalización han mejorado en buena medida la eficiencia y comodidad en el sector de la aviación. Procesos automatizados como la reserva en línea, la facturación en autoservicio, la entrega de equipajes y los procedimientos de embarque han agilizado las operaciones, reduciendo los tiempos de espera y mejorando la experiencia general de pasajeras y pasajeros. Sin embargo, para algunas personas que viajan, estos avances también pueden plantear nuevas dificultades. El cambio hacia las soluciones digitales suele reducir la interacción humana directa, lo que puede suponer un obstáculo para las personas que necesitan ayuda adicional o no están familiarizadas con los procesos que hacen gran uso de la tecnología. Además, cierta información crucial para el viaje, como los cambios o cancelaciones de vuelos, se comunica con frecuencia en formatos digitales escritos, que no siempre son plenamente accesibles para las personas con discapacidad visual o cognitiva. El cuidar de que las soluciones digitales sean inclusivas, intuitivas y se complementen con alternativas accesibles sigue siendo esencial para evitar que la tecnología sea un obstáculo en lugar de un facilitador de los viajes aéreos.

2.5 Otro problema creciente en el sector de la aviación es el adaptar los servicios de asistencia a las crecientes necesidades de las personas viajeras que no tienen necesariamente una discapacidad o movilidad reducida, sino que tienen necesidades derivadas de algunas de las circunstancias propias del entorno aeroportuario, por ejemplo: falta de familiaridad con los procesos y procedimientos aeroportuarios, barreras lingüísticas, brecha digital o quizá la ansiedad que produce el moverse por espacios a menudo grandes e intimidantes. Algunos explotadores de servicios aéreos también están denunciando el uso inadecuado del sistema de asistencia como medio para evitar las colas. Sería útil comprender cómo prestar un mejor servicio a todas las personas que viajan de forma que complemente, y no reste valor, a los servicios de asistencia a las PMR. En la actualidad, no existe un enfoque internacional coordinado para analizar los factores que motivan las solicitudes de asistencia ni un plan de acción global para lograr satisfacer las necesidades de todas las personas que viajan. Un examen estructurado llevado adelante por la OACI podría aportar claridad y contribuir a que la accesibilidad siga siendo eficaz y justa, salvaguardando al mismo tiempo la calidad de la asistencia a quienes la requieran.

3. ANÁLISIS

3.1 Las dificultades que plantea la creciente demanda de servicios de accesibilidad afectan a las partes interesadas de todo el espectro de la aviación. Los Estados tienen una función que cumplir para lograr que la industria preste servicios adecuados y de calidad a las personas con discapacidad y a las PMR. No obstante, con la creciente demanda de estos servicios y las presiones operacionales que enfrenta el sector, es necesario colaborar para alcanzar este objetivo. Los Estados deberían colaborar estrechamente con las partes interesadas del sector y las asociaciones del público consumidor para encontrar soluciones prácticas a los problemas operacionales (por ejemplo, la iniciativa "One Click Away" [Con solo un clic]), tanto ahora como con miras al futuro. A este respecto, los Estados pueden fomentar una cooperación eficaz a través de los mecanismos existentes a nivel nacional, como los consejos nacionales sobre aviación y discapacidad, y la colaboración entre las distintas partes interesadas mediante la implantación efectiva de comités nacionales de facilitación del transporte aéreo. Pero también existe una tarea que cumplir a escala mundial para definir las mejores prácticas y lograr que se atiendan mejor las necesidades de las personas en vuelos internacionales, con un nivel de servicio predecible y sostenido.

3.2 Dado que las dificultades son múltiples, es esencial contar con un enfoque coordinado y estratégico que abarque a todas las partes interesadas para evaluar su impacto y formular soluciones sostenibles y orientadas al futuro. Los Estados tienen la obligación de velar por que el transporte aéreo sea accesible para todas las personas; los explotadores de aeropuertos y los explotadores de aeronaves tienen el deber de prestar asistencia para satisfacer las necesidades de las personas viajeras, y estas deberían ser conscientes de sus derechos y responsabilidades. Un enfoque estratégico sobre accesibilidad para todo el mundo debería ajustarse a las nuevas tendencias, mantener las normas de seguridad operacional, equilibrar los objetivos

operacionales y de sostenibilidad y cuidar de que las medidas de accesibilidad sigan evolucionando al ritmo del crecimiento de la demanda. Fomentando la colaboración y la planificación proactiva, el sector de la aviación puede mejorar la accesibilidad y mantener la eficiencia y la calidad del servicio para toda persona que viaje.

4. **CONCLUSIÓN**

4.1 El creciente número de personas con discapacidad y movilidad reducida, sumado a tendencias mundiales como el envejecimiento de la población, pone de relieve la necesidad de adoptar un enfoque proactivo y sostenible hacia la accesibilidad en los viajes aéreos. A medida que la demanda siga creciendo por estas y otras razones posibles, es importante asegurarse de que los servicios sigan siendo eficaces y estén a disposición de quienes más los necesitan.

4.2 No basta con resolver problemas individuales o una única tendencia; es necesario que todos los problemas se consideren en el marco de un único plan de acción integral. Ese plan debería abarcar enfoques innovadores y diferentes que, ante todo, se centren en medidas para lograr que los servicios a las PMR realmente satisfagan las necesidades de las personas con discapacidad o movilidad reducida que deben viajar, pero también en mejorar la accesibilidad general en el sector de la aviación.

— — — — —

APÉNDICE

PROPUESTAS DE ENMIENDA A LA RESOLUCIÓN A41-15 DE LA OACI

Resolución A42-xxA41-15: Accesibilidad en la aviación civil internacional

Considerando que las personas con discapacidad y movilidad reducida constituyen un gran porcentaje, que va en aumento, de la población mundial;

Considerando que la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas y su Protocolo Facultativo promueven, protegen y aseguran el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, incluidas la libertad de desplazamiento y la libertad de elección;

Recordando la Estrategia para la Inclusión de la Discapacidad, que constituye la base de un progreso sostenible y transformador hacia la inclusión de la discapacidad en todos los pilares de la labor de las Naciones Unidas;

Recordando que en la resolución A/RES/76/154 adoptada en 2021, la Asamblea General reconoció que es importante que las personas con discapacidad tengan acceso, en todos los aspectos de la vida, y que es necesario detectar y eliminar los prejuicios, la discriminación, los obstáculos y las barreras que limitan el acceso de dichas personas al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones;

Observando con preocupación que, pese a esos instrumentos y obligaciones, las personas con discapacidad y movilidad reducida siguen enfrentando barreras en su participación como miembros de la sociedad en igualdad de condiciones, entre ellas, barreras para el libre desplazamiento;

Reconociendo que la comunidad de la aviación necesita dar cabida a la creciente demanda de servicios en el sector de la aviación para la creciente cantidad de personas con discapacidades visibles e invisibles, así como personas con movilidad reducida y de edad avanzada, y que las tendencias sociales están evolucionando hacia la reconfiguración de la naturaleza y la prevalencia de las necesidades de accesibilidad;

Reconociendo la importancia de que el gobierno y la industria trabajen en conjunto para apoyar las necesidades de viajar de las personas con discapacidad y movilidad reducida y priorizar, a su vez, la seguridad operacional en todas las circunstancias;

Afirmando que la diversidad y la inclusión social son conceptos fundamentales para el crecimiento sostenible de la aviación civil internacional;

Reconociendo el carácter esencial de los servicios de transporte aéreo y la necesidad de ofrecer igualdad de acceso a esos servicios para todo el público pasajero;

Reconociendo también que la digitalización y la innovación están creando nuevas oportunidades y nuevos desafíos para las personas con discapacidad, con movilidad reducida y de edad avanzada;

Reiterando las normas y métodos recomendados pertinentes contenidos en el Anexo 9 — Facilitación, así como los procedimientos y principios que figuran en el Doc 9984 – Manual sobre acceso al transporte aéreo de las personas con impedimentos;

La Asamblea:

1. *Resuelve* que la dignidad y la no discriminación son derechos universales que se aplican a todas las personas, incluidas las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida que viajan por vía aérea;

2. *Pide* al Consejo que:

a) vele por que la OACI ejerza un liderazgo continuo en materia de sostenibilidad, incluidos los imperativos de sostenibilidad social de inclusión y accesibilidad;

b) elabore una estrategia y un programa de trabajo efectivos sobre accesibilidad para el público pasajero con discapacidades y movilidad reducida que incluya medidas para monitorear la repercusión de los cambios sociales y demográficos en el sector de la aviación, y evaluar su impacto en la prestación de servicios de accesibilidad con el objetivo de preparar dichos servicios para el futuro, en cooperación con todas las partes interesadas, para lograr un sistema de transporte aéreo que sea inclusivo para las personas con discapacidad;

c) vele por que los SARPS del Anexo 9 — *Facilitación* reconozcan el carácter esencial de los servicios accesibles para las personas con discapacidad y movilidad reducida y faciliten el desarrollo permanente de estos servicios en consonancia con la evolución de las necesidades de accesibilidad;

3. Insta a los Estados miembros a que prioricen la inclusión y accesibilidad de los servicios de transporte aéreo para las personas con discapacidad y movilidad reducida;

4. Alienta a todos los Estados miembros a que procuren lograr la uniformidad de sus reglamentos, normas y procedimientos de accesibilidad del transporte aéreo, en la mayor medida posible y en estrecha colaboración con los grupos de personas con discapacidad y otras partes interesadas pertinentes;

5. Alienta a los Estados miembros a que garanticen que el sector del transporte coordine su enfoque con la industria y la sociedad civil para prestar servicios integrales accesibles a las personas con discapacidad y movilidad reducida, trabajando en estrecha colaboración con los grupos de personas con discapacidad y otras partes interesadas pertinentes; y

6. Alienta a los Estados miembros a que apoyen las actividades de la OACI con recursos, tanto financieros como en especie, para garantizar una implementación satisfactoria de las medidas acordadas en respaldo del transporte aéreo de personas con discapacidad y movilidad reducida.