



**NOTA DE ESTUDIO**

**ASAMBLEA — 41º PERÍODO DE SESIONES**

**COMITÉ EJECUTIVO**

**Cuestión 13: Programas de facilitación**

**ACCESIBILIDAD Y DISEÑO UNIVERSAL EN LA FACILITACIÓN  
DEL TRANSPORTE AÉREO — ESTABLECIMIENTO DE DIRECTRICES GENERALES  
Y MEJORES PRÁCTICAS PARA PASAJEROS/AS CON MOVILIDAD REDUCIDA**

(Nota presentada por República Dominicana, apoyada por Aruba (Reino de los Países Bajos), Belice, Bolivia (Estado Plurinacional de), Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Jamaica, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Uruguay y Venezuela (República Bolivariana de))

**RESUMEN**

La Facilitación del Transporte Aéreo en la República Dominicana ha experimentado notorios avances. De manera específica, en lo relativo a la Accesibilidad y Diseño Universal en la Facilitación del Transporte Aéreo, el país se ha destacado por poseer un marco regulatorio avanzado y procedimientos probados en esta área.

Con una industria que posee características únicas en cuanto a la relación entre infraestructura, explotadores de líneas aéreas, proveedores de servicios, autoridades aeroportuarias y organismos de inspección, el compartir buenas experiencias relacionadas a los esfuerzos de sensibilización realizados en materia de Accesibilidad y Diseño Universal en la Facilitación del Transporte Aéreo, es una forma de hacer un llamado de atención al cumplimiento del Anexo 9 — *Facilitación* de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), así como al *Manual de Facilitación* (Doc 9957).

**Decisión de la Asamblea:** Se invita a la Asamblea a:

- tomar conocimiento de la información presentada en esta nota de estudio; e
- instar al Consejo de la OACI a adoptar las medidas necesarias para el desarrollo de programas de enseñanza y sensibilización en materia de Accesibilidad y Diseño Universal en la Facilitación del Transporte Aéreo, con lo cual se fomenta el cumplimiento del Anexo 9, así como del Doc 9957.

<i>Objetivos estratégicos:</i>	Esta nota de estudio se relaciona con el objetivo estratégico de <i>Seguridad de la aviación y Facilitación</i> .
<i>Repercusiones financieras:</i>	Ninguna.
<i>Referencias:</i>	Accesibilidad y Diseño Universal en la Facilitación del Transporte Aéreo/ Establecimiento de Directrices Generales y Mejores Prácticas para Pasajeros/as con Movilidad Reducida.

<sup>1</sup> Esta versión en español fue proporcionada por República Dominicana.

## 1. **INTRODUCCIÓN**

1.1 La República Dominicana desde el año 2017, a través de la Junta de Aviación Civil (JAC) de la República Dominicana y con el apoyo logístico de los técnicos de la Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física (PREDIF), con sede en España, viene desarrollando junto a las empresas administradoras de los aeropuertos internacionales del país, un ambicioso proyecto sobre Accesibilidad y Diseño Universal en la Facilitación del Transporte Aéreo, el cual se ha enfocado en la formación, sensibilización y levantamiento de necesidades bajo los criterios de accesibilidad universal y facilitación en los aeropuertos de mayor tráfico del país, de conformidad a lo establecido en el Anexo 9, Doc 9957 y la Ley Orgánica sobre Igualdad de Derechos de las Personas con Discapacidad de la República Dominicana (Ley Núm.5-13 y su Reglamento de Aplicación, aprobado mediante el Decreto número 363-16).

## 2. **BUENAS PRÁCTICAS INCLUSIVAS EN LA FACILITACIÓN DEL TRANSPORTE AÉREO- SELLO “RD INCLUYE”**

2.1 JAC, por sus buenas prácticas inclusivas a favor de las personas con movilidad reducida y por la sensibilización sobre accesibilidad y diseño universal en los procesos de facilitación del transporte aéreo en la aviación civil ha recibido en dos (2) ocasiones el galardón del sello “RD Incluye”, en el año 2018 y 2021, respectivamente, estos reconocimientos le han sido otorgados por el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) y el Programa de la Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

2.2 El sello de Buenas Prácticas Inclusivas “RD Incluye” tiene como objetivo promover las buenas prácticas realizadas por instituciones públicas y privadas, organizaciones sin fines de lucro y organismos internacionales, encaminadas a favorecer la inclusión plena y la calidad de los servicios para promover el desarrollo y la participación en igualdad de condiciones de las personas con movilidad reducida de la República Dominicana.

## 3. **ACCESIBILIDAD Y DISEÑO UNIVERSAL EN LOS AEROPUERTOS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA**

3.1 En el año 2017, la República Dominicana continuó sus avances en materia de facilitación aeroportuaria, accesibilidad y diseño universal; así quedó evidenciado al evaluar las iniciativas que desarrollaron los Aeropuertos internacionales de las Américas, “Dr. José Francisco Peña Gómez” (AILA-JFPG) y Punta Cana (PUJ), para facilitar el desplazamiento de viajeros con necesidades de accesibilidad en sus instalaciones.

3.2 En lo que respecta a la terminal aeroportuaria de Punta Cana, la inversión consistió en la habilitación de las 23 puertas de embarque, con el objetivo de facilitar el acceso a personas con movilidad reducida, garantizándoles un mayor nivel de autonomía y el disfrute de sus derechos universales como usuarios del transporte aéreo.

3.3 En tanto que, en el aeropuerto internacional de las Américas, “Dr. José Francisco Peña Gómez”, se implementaron una serie de acciones que abarcan desde la instalación de señalización podotáctil en puntos críticos como escaleras y ascensores, sillas de apoyo isquiáticos en el área de aduanas, además de parqueos preferenciales debidamente señalizados.

#### **4. FORMACIÓN, SOCIABILIZACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN**

4.1 En el año 2019 continuando con los esfuerzos de sociabilización y sensibilización, luego de más de 150 horas de formación presencial, JAC, concluyó el Curso Básico en Lengua de Señas, dirigido al personal de las distintas instituciones del sector que intervienen en la facilitación del transporte aéreo, con el objetivo de dotarlos de herramientas para una sociedad más inclusiva. Dado el impacto positivo de esta capacitación, lo cual redundó en favor de los usuarios del transporte aéreo, se realizaron nuevas entregas de esta formación, tanto en el año 2021 como en lo que va del año 2022.

#### **5. PROYECTO PARA EL ESTABLECIMIENTO DE DIRECTRICES GENERALES Y MEJORES PRÁCTICAS PARA PASAJEROS/AS CON MOVILIDAD REDUCIDA**

5.1 En el año 2021, la República Dominicana fue seleccionada para formar parte del **Proyecto para el establecimiento de directrices generales y mejores prácticas para pasajeros/as con movilidad reducida**, organizado por la Oficina Regional para Norteamérica, Centroamérica y Caribe (NACC) de la OACI, con el objetivo de recolectar informaciones de normativa, procedimientos y mejores prácticas de Estados con marcos regulatorios bien establecidos en materia de pasajeros/as con movilidad reducida, que pueden constituir una referencia invaluable para desarrollar una línea de base común de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), complementando las Normas y Métodos Recomendados (SARPS) existentes sobre la materia.

5.2 El Proyecto se enfocó en el análisis de las prácticas y normativas vigentes en los Estados que fueron seleccionados, en proveer un borrador de recomendaciones potenciales basadas en la información recopilada, el desarrollo de una lista de verificación de referencia basada en las recomendaciones y la supervisión del cumplimiento en el campo, todo lo anterior bajo el marco de lo establecido en el Anexo 9 y en el Doc 9957.

#### **6. VISITA DE LA NACC DE LA OACI A LA REPÚBLICA DOMINICANA**

6.1 Del 28 de marzo hasta el 1 de abril de 2022, un equipo de técnicos de la NACC, realizó con el acompañamiento de la División de Facilitación de JAC, el levantamiento de las informaciones que permitirían la valoración del alcance y objetivos logrados por la República Dominicana en materia de Accesibilidad y Diseño Universal en la Facilitación del Transporte Aéreo, así como, en el Establecimiento de Directrices Generales y Mejores Prácticas para Pasajeros/as con Movilidad Reducida. Para esta valiosa labor, se eligió el Aeropuerto Internacional de Punta Cana por ser una de las terminales aeroportuarias del país con más movimiento de pasajeros, así como, se evaluaron los trabajos realizados por JAC respecto a los temas antes referidos, a continuación, compartimos algunas de las informaciones preliminares que resultaron de este proyecto.

#### **7. CONCLUSIONES DE LA MISIÓN EN LO QUE RESPECTA A JAC**

7.1 Alto cumplimiento de las normas y métodos recomendados en el Anexo 9.

7.2 Marco normativo que establece el acceso al transporte de las personas con movilidad reducida garantizando el respeto a la dignidad y la no discriminación.

7.3 Buena coordinación y diálogo con CONADIS.

7.4 Actividades de supervisión del Anexo 9 que incluyen accesibilidad.

7.5 Cuenta con personal dedicado a la accesibilidad en el transporte aéreo (contamos con un Analista en Accesibilidad y Diseño Universal).

7.6 JAC cuenta con iniciativas de instrucción (talleres de sensibilización, curso de lenguaje de signos).

## **8. CONCLUSIONES DE LA MISIÓN EN LO QUE RESPECTA AL AEROPUERTO INTERNACIONAL DE PUNTA CANA**

8.1 El personal tiene una fuerte cultura de atención al pasajero y la vocación por mejorar el servicio al pasajero y facilitar su experiencia de viaje se percibe a todos los niveles.

8.2 El aeropuerto cuenta con plazas de estacionamiento para pasajeros con movilidad reducida bien señalizadas y cercanas a las terminales. El movimiento de pasajeros dentro del aeropuerto es fluido y los recorridos no son extensos y están libres de obstáculos. Los pasajeros con movilidad reducida o movilidad reducida cuentan con líneas de acceso prioritario en seguridad, migración y aduanas, así como embarque preferente en la aeronave.

8.3 En zona pública y zona restringida de seguridad del aeropuerto existen baños adaptados y bien señalizados. Hay suficientes asientos en las zonas de espera. Los ascensores cuentan con botones en Braille a altura accesible. Otros principios de diseño para mejorar la accesibilidad del aeropuerto se están implementando en el diseño de la nueva terminal C (ej. pavimento podotáctil, recorridos sin pendientes, pantalla de información de vuelos).

8.4 Otro de los Proyectos que se está desarrollando a través de la División de Facilitación de JAC, es la implementación de módulos para brindar información a los pasajeros. Actualmente, contamos con dos, uno ubicado en el Aeropuerto Internacional Dr. José Francisco Peña Gómez y el segundo, en el Aeropuerto Internacional del Cibao.

## **9. CONCLUSIÓN**

9.1 JAC, en los últimos cinco años ha trabajado por la sensibilización, la sociabilización y el fomento de las buenas prácticas en materia de accesibilidad y diseño universal en la facilitación del transporte aéreo, estableciendo a través de las capacitaciones ofrecidas por el personal de su División de Facilitación las directrices para la humanización del trato a los pasajeros/as con movilidad reducida, con lo cual hemos logrado llevar el mensaje tanto al personal encargado de la toma de decisiones en cuanto al diseño de las terminales aeroportuarias del país, así como, al personal que labora cara a cara con los pasajeros. Aspiramos a que los próximos cinco años, el efecto multiplicador del buen hacer en los temas desarrollados en esta nota de estudio, contribuyan al establecimiento de una marca país en cuanto a la cultura de facilitación del transporte aéreo.

## **10. DECISIÓN DE LA ASAMBLEA**

10.1 En razón del contenido de la presente nota de estudio, se invita a la Asamblea a:

- a) tomar conocimiento de la información presentada en esta nota de estudio; e
- b) instar a la OACI a tomar las medidas necesarias para el desarrollo de programas de enseñanza y sensibilización en materia de Accesibilidad y Diseño Universal en la Facilitación del Transporte Aéreo, con lo cual se fomenta el cumplimiento del Anexo 9 y del Doc 9957.