



COMUNICADO

El sector aéreo avanza en su compromiso con los pasajeros con necesidades especiales

25 de octubre de 2023 (Chicago) – La Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA, por sus siglas en inglés) ha publicado los resultados de su encuesta mundial de pasajeros (*Global Passenger Survey, GPS*) 2023, que aborda la accesibilidad del transporte aéreo para los pasajeros con necesidades especiales. En general, los pasajeros que demandan servicios de asistencia especial muestran un nivel de satisfacción elevado.

- El 80% de los viajeros que utilizaron servicios de asistencia especial afirmaron que se cumplieron sus expectativas

“En 2019, la Asamblea General Anual de IATA adoptó una resolución que refleja el compromiso de nuestras aerolíneas miembro para garantizar que todos los viajeros tengan acceso a viajes seguros, fiables y de calidad. Y pese a que aún nos queda mucho trabajo por hacer para cubrir las necesidades especiales de este grupo de pasajeros, creemos que los resultados de esta encuesta demuestran que estamos progresando en nuestro compromiso”, dijo Conrad Clifford, director general adjunto y secretario corporativo de IATA.

La encuesta confirma también la experiencia de las aerolíneas, según la cual cada vez son más los viajeros que solicitan asistencia. Con el envejecimiento de la población en muchos mercados clave del transporte aéreo, es probable que esta tendencia continúe, y la aviación, como muchas otras industrias, luchará por encontrar los recursos necesarios para atender a este importante grupo demográfico.

“A medida que aumenta la demanda de asistencia especial, debemos encontrar soluciones mejor adaptadas a las necesidades de los viajeros con necesidades especiales. En la actualidad, las solicitudes de asistencia especial casi siempre se satisfacen con servicios de silla de ruedas. Pero la necesidad real del viajero puede ser muy diferente. El viajero puede necesitar simplemente ayuda para orientarse en aeropuertos muy concurridos, o sólo tener dificultades para subir escaleras, o puede tener movilidad total pero sufrir problemas de visión. Estamos trabajando para garantizar que no solo exista disponibilidad de sillas de ruedas cuando sea necesario, sino además que se ofrezcan soluciones adaptadas a la diversidad de las necesidades especiales de nuestros viajeros”, declaró Linda Ristagno, directora adjunta de Asuntos Externos de IATA.

Acceso a un información clara y precisa, una prioridad

Los resultados de la encuesta ponen de relieve también la necesidad de abordar la accesibilidad de los sitios web. El 20% de los viajeros señaló que la mejora de la accesibilidad de los sitios web para hacer reservas debería ser una prioridad.



Consciente de ello, IATA ha publicado recientemente una guía para garantizar la accesibilidad a los portales de las aerolíneas y que estos proporcionan toda la información necesaria para los pasajeros con necesidades especiales. Esta guía propone:

- el desarrollo de áreas dedicadas amigables y accesibles en los portales de las aerolíneas para las personas con necesidades especiales,
- una definición clara de los criterios que justifiquen el derecho a asistencia, y
- hacer hincapié en la importancia de solicitar la asistencia lo antes posible, preferiblemente durante el proceso de reserva.

La guía hace hincapié en un enfoque sencillo, que permita a los viajeros con necesidades especiales acceder a información crucial con un solo clic desde la página de inicio. Proporciona las mejores prácticas para diseñar un acceso a la información claro e intuitivo a los sitios web de las aerolíneas, de modo que los pasajeros con algún tipo de discapacidad o movilidad reducida puedan disponer de información esencial sobre la organización del viaje y los derechos de los pasajeros a «golpe de clic».

“Una información clara y precisa es crucial para cualquiera que desee viajar. Esto es especialmente importante para las personas con algún tipo de discapacidad u otras necesidades especiales a la hora de organizar su viaje. Aunque las aerolíneas han avanzado mucho en la creación de sitios web amigables, aún queda mucho por hacer, sobre todo para aquellos que necesitan acceder a una información específica”, afirmó Ristagno.

- IATA -

Más información:

Corporate Communications

Tel: +41 22 770 2967

Email: corpcomms@iata.org

Notas para los editores:

- IATA (International Air Transport Association) representa alrededor de 300 líneas aéreas, que constituyen el 83% del tráfico aéreo global.
- Encuentre toda la información actualizada —comunicados, posiciones políticas y otra información útil— en <https://twitter.com/iata>

Field Code Changed