



COMUNICADO

No. 58

## La tecnología en el centro de la experiencia del pasajero y de una infraestructura eficiente

**15 de octubre, 2019** (Varsovia) - La Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA, por sus siglas en inglés) ha hecho un llamamiento a gobiernos e industria para que trabajen juntos con el objetivo puesto en el pasajero y en la mejora de las infraestructuras haciendo uso de la tecnología de vanguardia.

Así lo ha plasmado Alexandre de Juniac, consejero delegado de la IATA, en su discurso de inauguración del simposio mundial de aeropuertos y pasajeros (GAPS, por sus siglas en inglés) de la IATA en Varsovia.

### **El foco en el pasajero**

Para mejorar la experiencia del pasajero, la tecnología debe centrarse en la demanda de este. Según los resultados de la encuesta global de pasajeros de la IATA de 2019, los pasajeros prefieren utilizar la tecnología para hacer el seguimiento de su equipaje en tiempo real o facilitar las gestiones relacionadas con el proceso del viaje en el entorno aeroportuario.

La industria ofrece soluciones que responden a estas demandas, como One ID o RFID.

One ID es una iniciativa de la IATA para facilitar la implementación de un sistema de identificación biométrico –mediante el escaneo de la cara, la huella dactilar o el iris– en aquellos procesos aeroportuarios que requieren la identificación del pasajero.

“La tecnología biométrica transformará la experiencia del pasajero. Las aerolíneas respaldan firmemente la iniciativa One ID. Ahora la prioridad es conseguir un marco regulatorio que contemple la experiencia de viaje sin papel y asegure la protección de datos”, dijo De Juniac.

En materia de equipaje, las aerolíneas y los aeropuertos trabajan juntos para implementar el seguimiento del equipaje en puntos clave del viaje, como la carga o descarga de este (Resolución 753). En junio, las aerolíneas aprobaron la implementación global de la identificación por radiofrecuencia (RFID, por sus siglas en inglés) para el seguimiento de equipaje.

“La implementación de la RFID está avanzando satisfactoriamente, especialmente en China, donde esta tecnología ha sido bien recibida. En Europa, las aerolíneas y los aeropuertos están avanzando en la introducción de la RFID, en especial Air France en el aeropuerto de París Charles de Gaulle. La industria no debe olvidar que además de cumplir con las expectativas de los pasajeros, la

implementación de la RFID ayudará a reducir los 2.400 millones de dólares que las aerolíneas soportan por la pérdida de equipajes”, dijo De Juniac.

### **Infraestructura**

La infraestructura juega también un papel determinante en las expectativas de los pasajeros. El desarrollo de una infraestructura capaz de responder a la creciente demanda sin tener que recurrir la construcción de aeropuertos cada vez más grandes es esencial. En cooperación con *Airports Council International (ACI)*, la iniciativa NEXTT (*New Experience Travel Technologies*) explora los cambios tecnológicos y e investiga nuevos procesos para mejorar la eficiencia operacional y la experiencia del cliente.

Entre sus 11 líneas de trabajo, NEXTT estudia las diferentes alternativas y la posibilidad de:

- incrementar los procedimientos externos para reducir o incluso eliminar las colas;
- usar la inteligencia artificial y la robótica para un uso más eficiente del espacio y los recursos;
- mejorar el intercambio de información entre las partes interesadas para aumentar la eficiencia.

“Responder al crecimiento de la demanda con la construcción de aeropuertos más grandes es un reto demasiado grande desde una perspectiva política. NEXTT se centra en los estándares de la tecnología de vanguardia de la industria para un futuro sostenible. Confiamos en que Polonia adopte una postura líder en el marco de NEXTT para la construcción del nuevo aeropuerto internacional de Varsovia, *Solidarity Transport Hub*. Es el primer aeropuerto de nueva construcción en la Unión Europea en más de una década”, dijo De Juniac.

### **LOT Polish Airlines**

El consejero delegado de LOT Polish Airlines, Rafał Milczarski, resaltó durante su discurso la necesidad de la industria de adherirse a las nuevas tecnologías para una transformación que asegure una aviación sostenible. Destacó, también, que el nuevo aeropuerto de Varsovia es un ejemplo de esta visión.

“Como aerolínea de bandera en Polonia y líder en la UE, sabemos que la aviación europea exige una transformación significativa y apostamos por una industria justa para todos. Para que las aerolíneas sigan siendo competitivas y sostenibles, y respondan a la creciente demanda es necesario implementar soluciones basadas en tecnologías de vanguardia. Polonia y LOT juegan un papel importante en la construcción del futuro de la aviación en Europa del Este y Europa Central con la inversión del futuro *hub* CPK (*Solidarity Transport Hub*). Este proyecto multimodal establece nuevos estándares de seguridad, promociona el uso de combustibles de aviación sostenibles para reducir la huella de carbono y utiliza inteligencia artificial para las operaciones aeroportuarias, a la vez que reduce los tiempos de conexión y los contratiempos, en línea con los desafíos de la industria y las necesidades de los pasajeros”, dijo Milczarski.

### **Un futuro sostenible**

De Juniac destacó también dos cuestiones relevantes y de máxima actualidad para el futuro de la industria:

- **Equilibrio de género:** De Juniac pidió a las aerolíneas su apoyo a la campaña lanzada recientemente: *25by2025 Campaign*. La conectividad aérea global es ofrecida a las personas

por las personas. Necesitamos una fuerza de trabajo diversa que proporcione la formación y las habilidades necesarias para un mundo cada vez más digital y basado en datos. Y no tendremos la capacidad que ello exige si no contamos con el potencial de las mujeres en cada nivel de nuestra fuerza laboral”, dijo De Juniac.

*25by2025 Campaign* es un proyecto de participación voluntaria para abordar el desequilibrio de género en el sector del transporte aéreo. Las aerolíneas participantes se comprometen a aumentar el número de mujeres en cargos de responsabilidad y puestos clave en un 25% o en un mínimo del 25% en 2025.

- **Cambio climático**

“Las aerolíneas son conscientes desde hace tiempo de que la sostenibilidad es fundamental para crecer y seguir proporcionando los beneficios de la conectividad global, 15 de los cuales están relacionados con los 17 objetivos de desarrollo sostenible de la ONU”, dijo De Juniac.

Hace más de una década que la industria se ha propuesto limitar las emisiones a partir de 2020. El *Plan de compensación y reducción de carbono para la aviación internacional* (CORSIA, por sus siglas en inglés) de la OACI, ratificado en 2016 y reafirmado en la 40ª Asamblea de la OACI este mes, respalda el objetivo de la industria.

En 2050, el objetivo de la industria es reducir las emisiones netas de CO2 a la mitad de los niveles de 2005. Actualmente la industria ha logrado reducir a la mitad las emisiones respecto a los niveles de 1990. Los combustibles de aviación sostenibles (SAF, por sus siglas en inglés) son la mejor opción para reducir las emisiones de carbono. Pero los gobiernos deben desarrollar un marco legal que impulse el potencial de los SAF.

[Discurso completo de Alexandre de Juniac](#)

- IATA -

**Más información:**

Corporate Communications

Tel: +41 22 770 2967

Email: [corpcomms@iata.org](mailto:corpcomms@iata.org)

**Notas para los editores:**

- La IATA (International Air Transport Association) representa alrededor de 290 líneas aéreas que constituyen el 82% del tráfico aéreo global.
- Encuentre toda la información actualizada —comunicados, posiciones políticas y otra información útil— en [twitter.com/iata](https://twitter.com/iata)