



Pasajeros aéreos apoyan biometría para agilizar procesos de viaje y eliminar colas tras la pandemia

15 de noviembre, 2021 (Ginebra) – La Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA, por sus siglas en inglés) ha publicado los resultados de la encuesta 2021 Global Passenger Survey (GPS), que se resumen en dos conclusiones:

- Los pasajeros respaldan la identificación biométrica si con ello se agiliza el proceso de viaje.
- Los pasajeros aéreos no quieren perder tiempo en las colas.

“Los pasajeros confían en el rápido avance de la tecnología para conseguir que el proceso de viaje se agilice y se reduzca el tiempo de espera en las colas, y respaldan la identificación biométrica si con ello lo consiguen. Antes de que el tráfico aéreo empiece a crecer de nuevo, tenemos delante una oportunidad para garantizar una reanudación fluida de los viajes aéreos tras la pandemia y ofrecer una mayor eficiencia a largo plazo para los pasajeros, las aerolíneas, los aeropuertos y los gobiernos”, dijo Nick Careen, vicepresidente sénior de operaciones y seguridad de IATA.

Identificación biométrica

- El 73% de los pasajeros están deseando compartir sus datos biométricos para simplificar los procesos de viaje en los aeropuertos (por encima del 46% en 2019).
- Al 88% no le importa compartir información para el control aduanero antes de su partida con el fin de acelerar el proceso de viaje.

Poco más de un tercio de los pasajeros (36%) ya ha experimentado el uso de datos biométricos cuando viaja. De estos, el 86% se muestra satisfecho con la experiencia.

La protección de datos sigue representando un problema importante: al 56% le preocupa que sus datos puedan ser violados. Además, los pasajeros exigen claridad sobre el destino de sus datos (52%) y cómo se utilizan o procesan (51%).

Colas

- El 55% de los pasajeros identificó las colas en el embarque como una de las principales áreas de mejora.
- El 41% de los pasajeros identificó las colas en el control de seguridad como una de las principales aéreas de mejora.
- El 38% de los pasajeros identificó las colas en el control aduanero como una de las principales aéreas de mejora.



“La nueva verificación de los documentos relacionados con el COVID-19 está dilatando los procesos de viaje en los aeropuertos. Antes del COVID-19, los pasajeros pasaban un promedio 1,5 horas en el proceso de viaje (*check-in*, seguridad, control aduanero y recogida de equipaje). Los datos actuales indican que, si bien los viajes aéreos suponen solo un 30% de los niveles precrisis, los procesos de viaje en los aeropuertos han aumentado hasta un promedio de 3 horas. El mayor incremento se produce en el control de facturación y aduanero (emigración e inmigración), donde el soporte de las credenciales de salud para viajar sigue siendo el papel.

Esto supera el tiempo que los pasajeros quieren dedicar a los procesos en el aeropuerto. La encuesta concluye que:

- El 85% de los pasajeros quiere que el proceso de viaje dure menos de 45 minutos si viajan con equipaje de mano.
- El 90% de los pasajeros quiere que el proceso de viaje dure menos de una hora si facturan el equipaje.

IATA, en colaboración con los socios de la industria, ha desarrollado dos iniciativas que han demostrado su eficacia para agilizar los procesos de viaje y que respaldarán la reanudación de la aviación tras la pandemia.

Travel Pass de IATA es una solución diseñada para administrar la maraña de credenciales de viaje en todo el mundo. Esta aplicación garantiza la privacidad de los datos y permite a los pasajeros verificar de forma segura los requisitos de su viaje, recibir los resultados de las pruebas, escanear sus certificados de vacunación, verificar y compartir fácilmente —con los funcionarios de salud y las aerolíneas— los requisitos de destino y tránsito antes de la salida, y, finalmente, el uso de *e-gates*. Esto reducirá las colas y la congestión durante la verificación de la documentación, en beneficio de los viajeros, las aerolíneas, los aeropuertos y los gobiernos.

One ID ayuda a la industria a conseguir que los pasajeros puedan pasar del hall a la sala de embarque utilizando una sola identificación biométrica, como la cara, la huella digital o el escaneado del iris. One ID cuenta con el firme apoyo de las aerolíneas. Ahora urge una regulación pertinente a la experiencia de viaje sin papel. One ID no solo mejorará la eficiencia de los procesos de viaje, sino que permitirá a los gobiernos optimizar sus recursos.

“No podemos volver a como eran las cosas en 2019 y esperar que nuestros clientes estén satisfechos. Antes de la pandemia, nos estábamos preparando para llevar el autoservicio al siguiente nivel con One ID. La crisis hace que las promesas de eficiencia y ahorro de costes sean aún más urgentes. Y necesitamos tecnologías como Travel Pass, capaces de impulsar el autoservicio, de lo contrario la recuperación se verá deteriorada por los procesos con papel. Los resultados de la GPS demuestran una vez más la necesidad del cambio”, dijo Careen.

Sobre la GPS



Los resultados de la GPS se basan en 13.579 encuestas realizadas en 186 países. La encuesta proporciona información sobre la experiencia de viaje de los pasajeros y qué les gustaría mejorar. Visite www.iata.org/gps para descargar los resultados detallados.

- IATA -

Más información:

Corporate Communications

Tel: +41 22 770 2967

Email: corpcomms@iata.org

Notas para los editores:

- IATA (Asociación de Transporte Aéreo Internacional) representa alrededor de 290 líneas aéreas, que constituyen el 83% de tráfico aéreo global.
- Encuentre toda la información actualizada —comunicados, posiciones políticas y otra información útil— en twitter.com/iata.
- Travel Pass de IATA puede recibir y verificar una amplia variedad de pruebas COVID-19 y certificados digitales de vacunación.
- [Dosier de prensa sobre COVID-19](#)
- [Noticias y dossier de prensa sobre Travel Pass](#)
- [Fly Net Zero](#)