

Manual de Operaciones para la Accesibilidad de Pasajeros

María José Taveira

Country Manager

IATA Argentina, Paraguay & Uruguay



Personas con Discapacidad (PCD)

- La OMS estima que más de mil millones de personas en el mundo viven con una o más formas de discapacidad, lo que constituye aproximadamente el 15% de la población mundial.
- En junio de 2019, en la 75a Reunión General Anual de IATA, las aerolíneas miembros de la IATA votaron unánimemente a favor de una resolución de la industria para mejorar la experiencia de los viajes aéreos para los viajeros con discapacidades
- IATA respaldó la necesidad de orientación y estandarización en el manejo de Personas con Discapacidades (PCD) y una experiencia de viaje segura, confiable y digna desde la reserva hasta el destino.



Manual de IATA de operaciones para la accesibilidad de pasajeros



El Manual busca proporcionar una referencia central para ayudar a las aerolíneas miembros en la asistencia de personas con discapacidad con el objetivo de brindar una experiencia de viaje sin problemas y digna a lo largo de todo el viaje.

Contenido del Manual

Introducción

Capítulo 1 - Definición, códigos y aceptación

Capítulo 2 - Antes del viaje: información, reservas y emisión de billetes del pasajero

Capítulo 3 - En el aeropuerto

Capítulo 4 - Check-in

Capítulo 5 - Manejo de dispositivos de movilidad

Capítulo 6 - Embarque y desembarque

Capítulo 7 - Manejo de operaciones irregulares

Capítulo 8 - Comentarios de los clientes y procesos de quejas accesibles

Capítulo 9 - Capacitación en accesibilidad



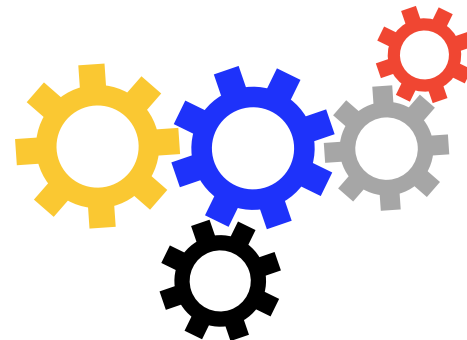
Capítulo 1 – Aspectos Principales

Definición de Pasajeros con Discapacidad (PCD)

Importancia de los

Requisitos de Servicios Especiales correctos (SSR)

Aceptación



Capítulo 2 - Antes del viaje



**Importancia
de la
Comunicación**



**Condiciones médicas
y autorización para
volar**



**Información
del
dispositivo
de movilidad**



**Viajar con un
Asistente de
Cuidado Personal o
un Asistente de
Seguridad**



**Disposición
de los
asientos**



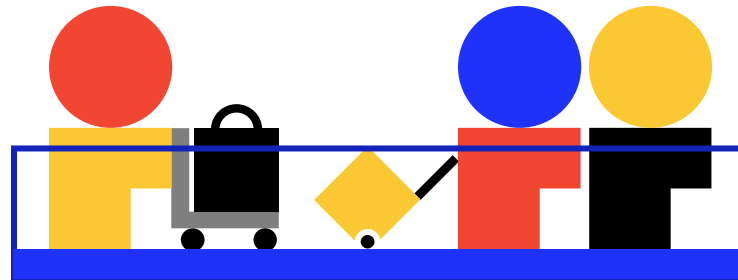
**Acceptación
de Grupo**

Capítulo 3 – En el aeropuerto

Información sobre asistencia disponible en aeropuertos

Puntos de contacto con los pasajeros

Kioscos de Check-In autoservicio



Capítulo 4 – Check-In

Procedimiento de verificación

Sillas de ruedas y otros dispositivos de movilidad



Capítulo 5 – Manipulación de dispositivos de movilidad

SSR – Requisitos de Servicios Especiales

Procedimientos de Carga

Etiqueta del dispositivo de movilidad

Información sobre el dispositivo de movilidad

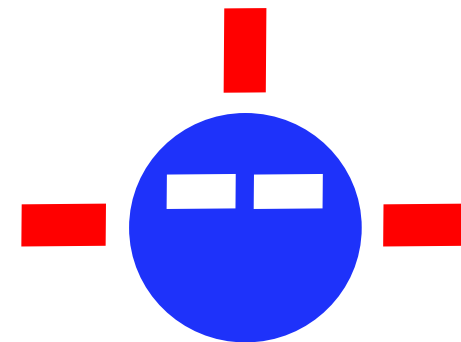
Capítulo 6 – Embarque & Desembarque

Procedimiento de
embarque de PCD

Instrucciones de
seguridad

Información de pasajeros

De acuerdo con la Resolución 700 de la IATA, las PCD y su asistente de cuidado personal / asistente de seguridad deben poder embarcar previamente, para darles tiempo adicional para abordar la aeronave



Capítulo 7 – Manejo de Operaciones Irregulares

Cambio de reserva en el aeropuerto



Capítulo 8 - Opinión de los pasajeros y procesos de quejas accesibles



PROCESO PARA
OPINIONES DEL
PASAJERO



PROCESO DE QUEJAS
ACCESIBLE



REGULACIONES

Capítulo 9 – Capacitación en accesibilidad



Contenido de los Programas
de Formación en Accesibilidad

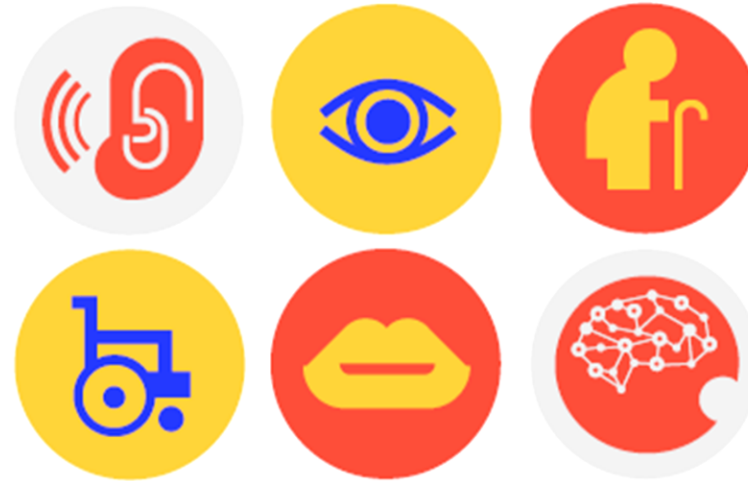


Aprendizaje continuo &
Registros de Capacitación

<https://www.iata.org/en/publications/store/iata-passenger-accessibility-operations-manual/>

IATA Passenger Accessibility Operations Manual

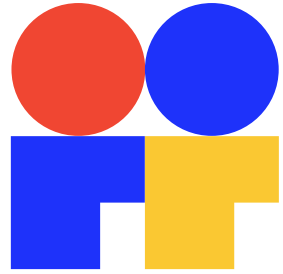
Edition 1



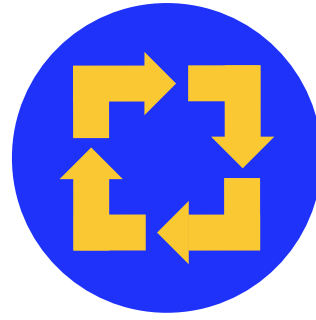
Guía para el Transporte Aéreo Accesible en Respuesta a **COVID-19**



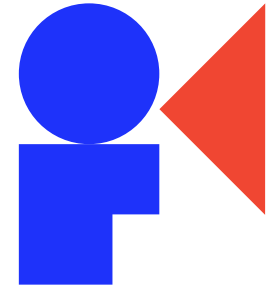
Aspectos Fundamentales



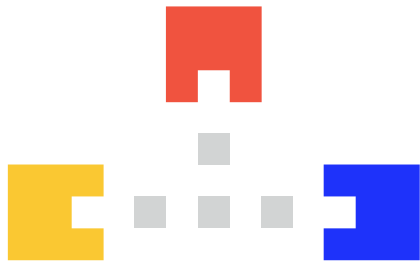
Asistencia en terminal y el distanciamiento social



Puntos de ingreso accesibles



Comunicación de medidas de prevención



Aplicación de medidas consistentes y estandarizadas



Enfermedades riesgosas y aptitud para volar



Información al pasajero

Establecimiento de políticas de las aerolíneas

Basadas en la Seguridad

- Modificación de los servicios de asistencia para minimizar riesgos
- Proveer capacitación a sus empleados para asistir a PCD durante COVID-19
- Proveer información consistente al pasajero previo al viaje y durante toda la cadena
- Desarrollar procesos para el manejo de procedimientos especiales como el distanciamiento social
- Informar a los pasajeros sobre qué hacer cuando las medidas de salud no pueden aplicarse debido a su condición



Información a los empleados

- Protocolos de asistencia a pasajeros con silla de ruedas y la sanitización del equipo.
- Procedimientos para el correcto uso de guantes, mascarillas, desinfectante de manos, al momento de entrar en contacto con el pasajero y su equipo de movilidad.
- Protocolos para la comunicación y guía de pasajeros no videntes o con visibilidad reducida.
- Protocolos de comunicación segura y efectiva con pasajeros con pérdida auditiva
- Protocolos para asistir a pasajeros con discapacidades no visibles.



Gracias!

María José Taveira
Country Manager
IATA Argentina, Paraguay & Uruguay

