

>> Relatoría jornada de sensibilización

Sobre accesibilidad e inclusión en el Transporte Aéreo

1. Introducción

En el marco de la celebración de los 100 años, la Aerocivil realizó una Jornada de sensibilización sobre accesibilidad e inclusión en el transporte aéreo, pensada para lograr un mayor entendimiento y sensibilizar a los diferentes usuarios sobre el rol del entorno que encierra las variadas condiciones de discapacidad en este modo de transporte.

De acuerdo con cifras presentadas por uno de los expositores, cuya fuente es el DANE, en Colombia existen 3,5 millones de personas con discapacidad, lo que equivale al 7,2% del total de la población y se estima que el 80% de las discapacidades son ocultas o invisibles.

Bajo esta premisa la reflexión en esta jornada de sensibilización es entender de qué manera el transporte aéreo puede contribuir a generar entornos más inclusivos que acerquen mucho más a las personas con y sin discapacidad. Y es que no se puede desconocer el papel fundamental que desempeña este modo de transporte en las necesidades de desplazamiento de las personas. Aunque existen normas que regulan las condiciones y características de la infraestructura, también es cierto que la actitud y conductas de los usuarios y personal que atienden en los aeropuertos, así como algunos elementos urbanísticos y la tecnología, se constituyen en barreras que impiden el desplazamiento y que propician que la movilidad no sea igualitaria para todos los usuarios de los aeropuertos.

Es por esto que el día de hoy nos acompañan personas muy destacadas que partiendo de sus experiencias contribuyen a que desde nuestra visión replanteemos actitudes, comportamientos y ante todo generemos elementos para que el transporte aéreo sea igualitario y contribuya a la sostenibilidad social teniendo una visión más amplia de la discapacidad.

AGENDA

1. Palabras de Bienvenida del Director General de Aerocivil - Dr. Sergio París Mendoza.
2. “Mentes sin fronteras: Desafíos cognitivos y soluciones en la aviación” – Betty Roncancio, Liga Colombiana de Autismo (LICA)
3. “Aeropuertos más accesibles: Haciendo realidad un Turismo para todos con Lazarillo”- Daniel López, Lazarillo.
4. “Inclusión en el Sistema de Transporte Aéreo y Compañías”. Jennifer Cañaverall, Arquitecta Urbanista.
5. “Sunflower: Haciendo visible lo invisible”. Víctor Alfredo Sánchez Messier. Director de Experiencia y Servicio, OPAIN.
6. “Visiones compartidas: Desafiando Barreras Visuales” – Ronys López Ayazo, Instituto Nacional de Ciegos (INCI).

1. Palabras del Director General de Aerocivil - Dr. Sergio París Mendoza

El Director General manifiesta sentirse muy emocionado y agradecido, extiende un saludo a los presentes y a quienes nos acompañan de manera virtual: llama la atención para que entendamos un mensaje que se inicia con lo que significa el APRECIO que en el fondo es un sincero interés por el otro. Apreciar a alguien termina siendo un pilar de la existencia y apreciarnos todos en la diversidad es fundamental para la vida; desde el aprecio se debe empezar a construir lo que significa un sincero interés en el otro que va más allá de cualquier barrera porque es un contacto espiritual que enriquece la existencia.

Esta entidad a la cual la comunidad y la sociedad le exige demasiado, no debe perder el foco en el sincero interés en el otro y en mantener el aprecio entre nosotros y ese aprecio se debe extender al corazón de todos los colombianos y de los visitantes y permitir que ese aprecio llegue más allá y tocar a aquellos que más añoran libertad.

Ustedes saben a quienes me estoy refiriendo; entonces que en su mente haya espacio para apreciarlos de la manera correcta que significa con un sincero interés en el otro. Y si pensamos como pudiéramos apreciar de la mejor manera a aquellos que añoran esa libertad, o que la tienen en su espiritualidad, entenderíamos que nos conecta con el mundo de la libertad de la cual nosotros estamos obligados a ofrecerles, como el compañero que me está ayudando con su lenguaje de señas a ofrecer libertad en la comunicación; pensar en cómo podemos apoyar la libertad de

la movilidad en un avión, como podríamos adoptar un sistema a que todos tengamos la sensación de libertad de movilidad, de sincero interés el otro y de aprecio.

Esta es la más grande tarea que tenemos para que no existan barreras y la primera barrera que hay que demoler es la que nos colocamos en el corazón; no existen barreras hay más bien disculpas para los que no hemos podido acoger antes en el sistema de la manera más apropiada.

Este debe ser un proceso de encontrarnos en ese aprecio frente a la libertad que tenemos la obligación de brindar a todos en este sistema de transporte aéreo; por eso hay que entender que hay que demoler barreras iniciando con las que tenemos en nuestro corazón; para que la libertad fluya de la mejor manera en el sistema

Al final volar termina siendo un momento hermoso de encuentro para todos aquellos que utilizan nuestros servicios; entonces en ese orden de ideas hay gratitud con un sistema que compartimos todos: gratitud con Migración, con la Aduana, los Operadores, la policía aeroportuaria y todos nosotros porque ahí estamos todos.;

Y un reto que en el corazón quepamos todos; que en el país entiendan que Aerocivil no tiene otra vocación diferente a la de pensar en el otro; que cada uno que hoy hace una labor esté pensando en esta inclusión, no porque se encuentra escrito en el Plan Nacional de Desarrollo, sino porque nuestro corazón está abierto y estamos dispuestos a brindar libertad a los que más lo requieren, que hoy la necesitan más que nunca y que requieren de este compartir tan importante para encontrarnos, así que gracias, me salí un poco de las palabras que me prepararon reconociendo que estamos celebrando un centenario y que nos congregamos para que esos cielos abiertos encuentren la libertad y para que sinceramente nos encontremos dejando una huella al acoger a todos los que demandan nuestros servicios, hay que caminar en ese sentido, esa es mi invitación.

Hay una canción que evoco cuando pierdo un poco la fuerza que debo tener. Se llama Children of the sky. En la letra de esta canción encontramos el valor de la libertad, del aprecio, del genuino interés en el otro, de la responsabilidad de abrir nuestro corazón, de hacer las cosas sin barreras y llegar a lo más profundo de lo que significa ser un ser humano al que le regalaron una vida, con un objetivo que seguramente es hacer feliz a alguien, porque al final de la vida es lo que nos va a engrandecer como seres humanos.

Muchísimas gracias les deseo un hermoso y feliz día y espero que esto les deje una pequeña marca en el corazón y que al final de camino entendamos todos lo que significa la palabra aprecio. ¡Muchísimas gracias!

2. “Mentes sin fronteras: Desafíos cognitivos y soluciones en la aviación”

- Betty Roncancio, Liga Colombiana de Autismo (LICA)

Betty es Madre de un hijo de 25 años con autismo. Inicia su intervención preguntando si en el público se encuentran personas que tengan familiares con discapacidad y si han escuchado sobre la Convención de la ONU sobre derechos de las personas con discapacidad, que entró en vigor en 2008 que cambia de paradigma y enfoca la integración y participación de las personas con discapacidad en los derechos humanos.

Todos somos responsables de que las personas con discapacidad viajen con libertad; señala que en Colombia caminamos con acciones afirmativas en el tema de inclusión. La Convención de la ONU define a las personas con discapacidad como *aquellas que presentan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás*

Se hace claridad que cada persona con discapacidad es única. El autismo es un trastorno del neurodesarrollo que necesita de apoyo y de la garantía de sus derechos

La Convención se centra en el modelo social de discapacidad. La discapacidad no está en la persona es el entorno el que le impone barreras. Hay 3 modelos:

- La persona discapacitada no puede vivir en comunidad,
- La persona discapacitada tiene barreras que no son superadas por la sociedad,
- La persona discapacitada es una persona que goza de derechos y está llamada a vivir en la sociedad.

Cuáles son los retos que deben superar las personas con discapacidad:

- Se considera la discapacidad como una enfermedad: Las personas con discapacidad NO están enfermas, se requiere de apoyo y ajustes.
- Se cree que alguien debe decidir por ellos: Son sujetos de cuidado: A través de herramientas y recursos nosotros podemos potenciar sus talentos
- No se reconoce su Proyecto de vida. Son personas que también sueñan, practican deportes, trabajan

Al respecto la Convención de la ONU señala: *Reconociendo también que la discriminación contra cualquier persona por razón de su discapacidad constituye una vulneración de la dignidad y el valor inherente del ser humano.*

Cuáles son las barreras actitudinales que debemos superar para promover su desarrollo dado que esto impacta demasiado las conductas y la personalidad:

Debemos cambiar imaginarios: desde los funcionarios que estamos en diferentes espacios hasta un profesional de la salud debe transformar esos imaginarios, por ejemplo, pensar que las personas con discapacidad son agresivas, peligrosas, no entienden, entender que juntos unidos en una propuesta hace la diferencia.,

Vida plena en la comunidad, derribar barreras por ejemplo en la inclusión laboral.

Enfoque diferencial: No centrarse solamente en discapacidad sino en el curso de vida: no todas las herramientas son las mismas para atender la discapacidad; es necesario interactuar con las personas y entablar una adecuada comunicación

Recursos, herramientas y ayudas técnicas: utilizar los elementos necesarios con los que les quede más fácil comunicarse.

Como generar un entorno amigable:

- Transformando percepciones y creencias: Realizando ajustes y brindando apoyos; la Ley 1996 de 2019 *Por medio de la cual se establece el régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las personas con discapacidad mayores de edad*, determina que las personas con discapacidad sin excepción pueden tomar sus propias decisiones.

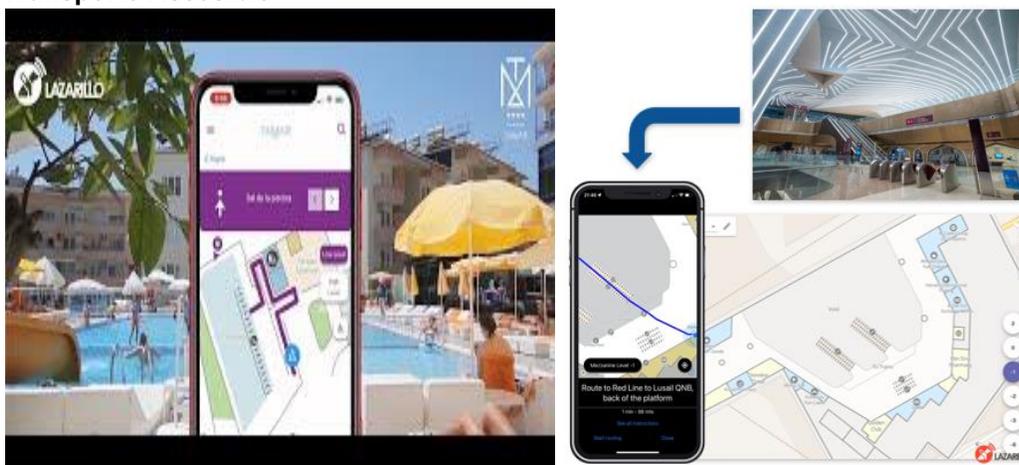


- Desarrollando herramientas y recursos para mejorar la comunicación y propiciar un mejor entendimiento del entorno.
 - Realizando ajustes y brindando apoyos.
3. **“Aeropuertos más accesibles: Haciendo realidad un Turismo para todos con Lazarillo”**- Daniel López. Empresa Lazarillo. Manager de Comunicaciones

El señor López resalta la necesidad de ser más humanos. De nada sirve la tecnología sino No somos buenos seres humanos. La accesibilidad y la inclusión debe ser igual para todos. Reflexiona en el placer de volar y como desde el transporte aéreo hacemos que todas las personas tengan experiencias inolvidables bien sea en viajes de turismo, laboral, etc.

Señala que la Empresa Lazarillo facilita la accesibilidad y orientación, incluye personas con discapacidad a través de servicios de mapeo digital que mejoran el desplazamiento y acceso a productos.

Transporte Accesible



Se pueden hacer accesibles todos los espacios y alternativas para generar acercamiento con la industria del transporte aéreo. Desde el aeropuerto de Denver, USA con 78 millones de pasajeros en 2.023, tres (3) terminales con 179 puertas de embarque se trabaja para mejorar la experiencia de todos los pasajeros en especial aquellos con discapacidad. Resalta que Denver tiene la política de facilitar la accesibilidad e inclusión a personas con discapacidad.

Se tiene facilidades a través de: lazarillo web en la que se configura un sitio con mapas interactivos en dispositivos móviles; esta aplicación puede ser utilizada en personas con discapacidad y sin discapacidad; mediante el escaneo de un código QR crear una ruta que favorece ampliamente el turismo. También se puede acceder en kioscos personalizados

El transporte público se debe vincular a estos procesos; en los dispositivos móviles se tiene acceso a anuncios y ofertas de vuelos hasta paquetes turísticos y variedad de servicios conectando a los clientes con los servicios necesarios. De acuerdo con lo descrito, Lazarillo facilita una conexión profunda con todos tus clientes, brindando una experiencia altamente personalizable e interactiva. El metro en las ciudades se convierte en una experiencia más de accesibilidad e inclusión.

En Colombia el mercado accesible abarca una población de 85 millones de personas. En Islas canarias se tiene una experiencia innovadora. Los turistas con discapacidad gastan un 25% más que quienes no tienen discapacidad.

Sin embargo, destaca que en varios casos los hoteles no se encuentran equipados para recibir a huéspedes con discapacidad y que la mayoría de ofertas turísticas no son inclusivas. Hay que derribar estas barreras que muchas veces se relacionan más con desconocimiento que con voluntad.

4. “Inclusión en el Sistema de Transporte Aéreo y Compañías”. Jennifer Cañaverall. Arquitecta emprendedora, conferencista, asesora motivacional.

No escucha absolutamente nada. A los 9 meses de edad, una meningitis derivó en una pérdida total de la capacidad auditiva. Lee los labios, lenguaje de señas, coach mental, domina el inglés y un poco de sueco. Autora de los libros “Escucha con el alma” y “Secretos de una Campeona en silencio”.

Expresa que el objetivo de la inclusión es garantizar la igualdad de oportunidades y la inclusión en el transporte aéreo y en las compañías de aerolíneas para todas las personas, independientemente de sus capacidades diferentes.

Las personas objeto de inclusión en los aeropuertos deben ser:

- Personas con discapacidad física, Personas con discapacidad Física, Auditiva,
- Cognitiva, Visual, Sordo-ciega, Múltiple y Autismo, entre otras.
- Personas embarazadas, mujeres lactantes, coches de bebés, mamás con el bebé en brazos
- Personas de talla baja
- Personas con obesidad
- Perros Guía, Lazarillo o perro de asistencia (Especial), Mascotas (Perros y Gatos) Personas con diferentes culturales, religión, política, raza.
- Personas mayores de 60 años o más.
- Personas con problemas de Salud mental.

Estas personas deben ser tratadas con igualdad de oportunidades; No enfrentar discriminación y deben tener las mismas oportunidades para viajar como cualquier otro pasajero.

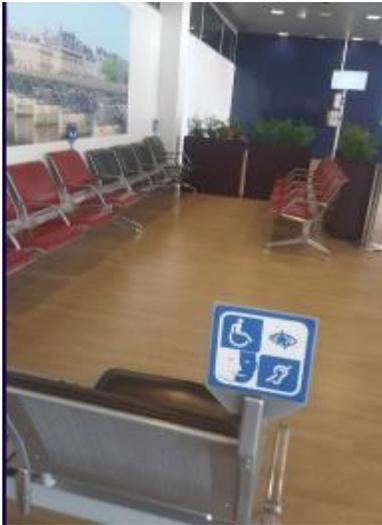
En algunos casos deben disfrutar de Asistencia especial. Las aerolíneas deben proporcionar un mejor servicio y asegurar la accesibilidad de todos los pasajeros con discapacidad, y cualquier tipo de inclusión, deben proveer asistencia en el embarque y en el desembarque, transporte y ayuda en el proceso de seguridad.

También deben proporcionar información sobre la accesibilidad de las instalaciones, como baños y asientos, tanto en su sitio web como a bordo de la aeronave, para que los pasajeros puedan planificar su viaje de manera adecuada.

Los aeropuertos y las empresas de transporte aéreo deben capacitar a su personal, especialmente los asistentes de vuelo y de los aeropuertos para brindar asistencia adecuada y sensible a las necesidades de los pasajeros

La conferencista expone sobre algunas Experiencias viajando sola en los aeropuertos de París, donde encontró asistencia especial, salas de espera con espacios muy claros de inclusión y acceso de información de vuelos.

Aeropuerto de París

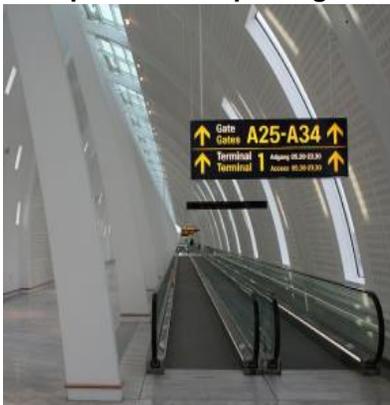


Espacio de inclusión



Acceso de información

Aeropuerto de Copenhague



Acceso a la información: Textos muy grandes y fáciles de leer

Presenta también algunas de sus experiencias como expositora en temas de discapacidad, accesibilidad e inclusión en la Cumbre Mundial de Alcaldes y Líderes en Durán, Sudáfrica, Quito y en la Conferencia de la Red Latinoamericana de Organizaciones No gubernamentales de personas con discapacidad y sus familias. Finaliza su intervención con el siguiente slogan:

TENER MIEDO ES PEOR QUE NO PODER OÍR, QUE NO PODER VER, QUE NO PODER CAMINAR... NO EXISTEN LOS PROBLEMAS ÚNICAMENTE SOLUCIONES

5. Sunflower: Haciendo visible lo invisible". Víctor Alfredo Sánchez Messier. Director de Experiencia y Servicio, OPAIN

En su intervención el Señor Sánchez precisa que la Accesibilidad supone el derecho que otorga a un individuo la posibilidad concreta y real de entrar, permanecer y recorrer un lugar con seguridad, comodidad y la mayor autonomía posible

Identifica a las personas con discapacidad como aquellas que presentan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a corto o largo plazo

Categorías de Discapacidad

Existen siete (7) categorías de discapacidad: auditiva, visual, mental, cognitiva, física, múltiple, y sordoceguera.

Resalta que en Colombia hay 3.5 millones de personas en condiciones de discapacidad de los cuales se estima que el 80% corresponden a discapacidades ocultas o invisibles que es la que no se puede percibir a simple vista, pero afecta significativamente la vida cotidiana.

Auditiva	Visual	Mental	Cognitiva	Física	Múltiple	Sordo - ceguera
Discapacidad oculta o Invisible						
Discapacidad que no se puede percibir a simple vista, pero que afecta significativamente la vida cotidiana.						

Desafíos y barreras de las discapacidades invisibles:

- Falta de reconocimiento: La naturaleza no perceptible de sus condiciones puede llevar a la incredulidad por parte de los demás.
- Estigma y discriminación: Lo pueden enfrentar por la falta de comprensión sobre sus desafíos.
- Accesibilidad limitada: Pueden experimentar obstáculos en entornos físicos y sociales.
- falta de empatía: ocasionada por la falta de comprensión sobre las discapacidades no reconocibles.
- Desafíos laborales: Pueden enfrentar dificultades para que se reconozcan y se acomoden sus necesidades

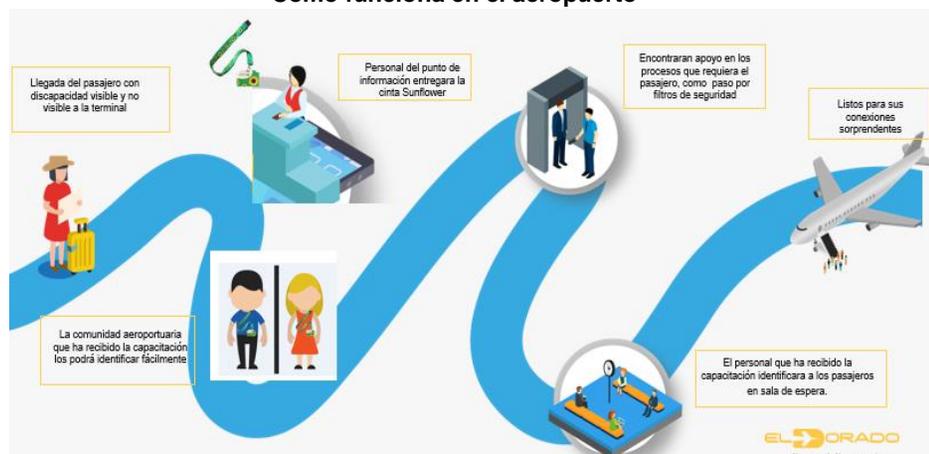
Adicionalmente comparte al auditorio que en el aeropuerto El Dorado la Fundación **Hidden Disabilities -SUNFLOWER**, con OPAIN han puesto en marcha una iniciativa global que ha sido implementada en más de 230 aeropuertos y 15 aerolíneas en 30 países, que busca hacer que los viajes y otras actividades sean más accesibles para las personas con discapacidades invisibles.

El programa consiste en ofrecer a estas personas un cordón con el símbolo de un girasol, indicando discretamente al personal y a otros, que pueden necesitar más apoyo, ayuda o un poco más de tiempo. En el aeropuerto se miraron bandas, rampas señalización de rutas. La fundación Hidden Disabilities hace visibles esas discapacidades haciendo visibles a las personas discapacitadas con una cinta de color verde con un girasol. Este programa acerca mucho las personas y facilita a los viajeros discapacitados su tránsito por los aeropuertos.

Cinta verde con girasol



Como funciona en el aeropuerto



Programa Hidden Disabilities -SUNFLOWER

En Brasil hay 3 aeropuertos y empieza crecer en Suramérica. En el aeropuerto El Dorado se está trabajando para que se implemente garantizando un tratamiento amable, seguro y efectivo a los viajeros con algún tipo de discapacidad oculta o invisible.

En la imagen anterior se muestra como funciona en el aeropuerto: la persona llega al punto de información en donde se le pregunta cuál es el tipo de discapacidad, se entrega una cinta que debe llevar dentro del aeropuerto que lo haga visible; el personal capacitado del aeropuerto, identifica al usuario discapacitado y le proporciona colaboración y apoyo hasta que sube o regresa del avión.

El programa se inicia en febrero del 2026; se han entregado 348 citas. Se destaca que la capacidad mental cognitiva es de alrededor de la mitad de las cintas entregadas sobre discapacidad.

Se han capacitado un total de 1.716 personas de las cuales 588 pertenecen a OPAIN y 1.128 a otras Entidades: Aerolíneas (Avianca, Talma, Satena), entidades públicas como Migración Colombia, Aerocivil, DIAN, ANI y otras: Securitas, Interventoría operativa, BPM Consulting y Vise. El reto es llevar la capacitación al resto de la comunidad aeroportuaria

La accesibilidad va más allá de las rampas; se deben diseñar entornos, productos y servicios para eliminar barreras. Por tanto, garantizar accesibilidad es un paso importante para lograr la inclusión, pero no la única. Es la actitud y la cultura que reconoce y respeta las discapacidades...TODAS.

El aeropuerto El Dorado obtuvo una acreditación como aeropuerto accesible, lo que implica un gran compromiso pues es necesario hacer extensiva la accesibilidad e inclusión a todas las empresas que acceden al aeropuerto.

6. Visiones compartidas: Desafiando barreras visuales. Rollis Torres. Instituto Nacional para ciegos INCI

El Señor Torres presenta a la Institución Instituto Nacional para ciegos – INCI, señalando que es una entidad de carácter técnico asesor que tiene como objeto fundamental la organización, planeación y ejecución de las políticas orientadas a favorecer la inclusión social de las personas con discapacidad visual.

La accesibilidad busca garantizar que los entornos, servicios productos puedan ser utilizadas en condiciones de comodidad, seguridad, igualdad y autonomía por todas las personas independiente de su condición.

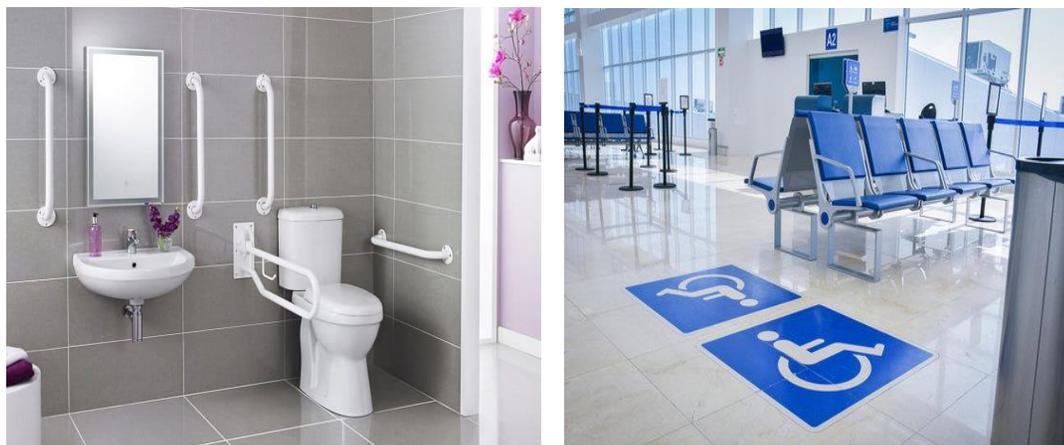
- La atención presencial es el punto más importante desde que una persona con discapacidad visual entra hasta que sale del aeropuerto.

- Debe existir una adecuada Interacción por parte del personal que labora en el aeropuerto, con personas con discapacidad visual y conocer como guiar a una persona ciega o con baja visión.
- La Entrega de información debe ser de manera adecuada

Se debe contar con Accesibilidad digital en temas relacionados con:

- Compra de tiquetes y demás servicios web
- Información de vuelos en pantalla (número de vuelos, sala, ajustes en horario de vuelo)
- Aplicaciones móviles

Accesibilidad en baños y salas de espera



En resumen, lo más importante es:

- Garantizar la atención presencia:
- Tener una buena actitud
- Disponer de Accesibilidad digital
- Accesibilidad física en pasillos y parqueaderos circuito con tabletas podotáctiles desde el paradero hacia puertas de acceso y continuidad hasta punto de atención al usuario.
- Parqueaderos accesibles: Exclusivos con espacio de transferencia, demarcados, señalizado verticalmente y conectado con vados.