

DOF: 20/11/2013

CIRCULAR Obligatoria CO SA-09.2/13 Lineamientos para la accesibilidad de las personas con discapacidad y/o movilidad reducida a las infraestructuras aeroportuarias y al servicio de transporte aéreo.

Dirección General de Aeronáutica Civil.- SCT.- México.

CIRCULAR OBLIGATORIA CO SA-09.2/13

LINEAMIENTOS PARA LA ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y/O MOVILIDAD REDUCIDA A LAS INFRAESTRUCTURAS AEROPORTUARIAS Y AL SERVICIO DE TRANSPORTE AEREO.

Objetivo.

El objetivo de la presente Circular Obligatoria es homologar criterios de orden operativo, administrativo y de infraestructura en la prestación de servicio al público de transporte aéreo a las personas con discapacidad y/o movilidad reducida, a fin de garantizar su accesibilidad, conforme a lo establecido por la Organización de Aviación Civil Internacional en su Anexo 9 "Facilitación", la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad y la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad a dichos servicios en condiciones de igualdad en el ejercicio de sus derechos humanos y libertades, así como promover el respeto de su dignidad inherente, bajo el entendido de que la discapacidad no es una enfermedad.

Fundamento legal.

La presente Circular Obligatoria se emite con fundamento en los artículos 1o., 90 y 133 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1o., 2o., fracción I, 14, párrafo primero, 18, 26, 36, fracciones I, IV, V y XII, de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 6, fracciones I, II, III y último párrafo, 17, párrafo segundo, 33, párrafo tercero y 84 de la Ley de Aviación Civil, artículo 84, fracción VI y 107 de su Reglamento; 6, fracción V, 36, 46, 53 y 78 de la Ley de Aeropuertos, artículo 34 de su Reglamento; 37 del Convenio sobre Aviación Civil Internacional, en relación con los numerales 8.22, 8.23, 8.24, 8.25, 8.26, 8.27, 8.28, 8.29, 8.34, 8.35, 8.36, 8.37 del Anexo 9 al Convenio sobre Aviación Civil Internacional; 2o., fracción XVI, 10, fracción V, 21, fracciones I y II, XV, XXXI, del Reglamento Interior de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes; artículo 9 inciso a) de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, promulgada mediante publicación en el Diario Oficial de la Federación del 2 de mayo de 2008; 19, fracciones I y II de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.

Aplicabilidad.

La presente Circular Obligatoria aplica a todos los concesionarios y permisionarios de servicio al público de transporte aéreo, a los concesionarios, permisionarios y operadores aeroportuarios que conforman el Sistema Aeroportuario Mexicano, así como a los permisionarios de aeródromos civiles de servicio general y a los prestadores de servicios aeroportuarios y complementarios que no tengan carácter de concesionarios o permisionarios.

Descripción.

1. Definiciones. Para efectos de la presente Circular se entiende por:

1.1. Accesibilidad.-

Las medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad y/o movilidad reducida, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertas al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales.

1.2 Ayudas Técnicas.-

Son los dispositivos tecnológicos y materiales que permiten habilitar, rehabilitar o compensar una o más limitaciones funcionales, motrices, sensoriales o intelectuales de las personas con discapacidad y/o movilidad reducida.

1.2.1 Sillas de ruedas autorizadas para su transporte aéreo:

Silla de ruedas manuales, sin restricción para transporte.

Silla de ruedas de batería seca, sin restricción para transporte.

Silla de ruedas de batería húmeda.-

Sólo podrán transportarse, si el concesionario o permisionario del servicio público de transporte aéreo cuenta con permiso para transportar materiales peligrosos y dispone de los elementos para su empaque conforme a lo establecido en la Norma Oficial Mexicana que regule el transporte de mercancías peligrosas por vía aérea emitida por la Secretaría.

Silla pasillera.-

Silla utilizada para facilitar al pasajero que no puede caminar, subir o bajar escaleras, y llegar hasta el asiento en el interior de la(s) aeronave(s).

Algún equipo motorizado eléctrico (tipo scooters o similar) que permita el desplazamiento de personas no necesariamente con una discapacidad, sino también a personas de la tercera edad, con problemas de sobrepeso, etc. y que técnicamente no son considerados sillas de ruedas.

1.3 Circular obligatoria.-

Publicación de carácter obligatorio, utilizada para comunicar a los involucrados alguna especificación, requerimiento o procedimiento solicitado por la Autoridad Aeronáutica.

1.4 Concesionario de transporte aéreo.-

Sociedad mercantil constituida conforme a las leyes mexicanas, a la que la Secretaría de Comunicaciones y Transportes otorga una concesión para la explotación del servicio de transporte aéreo de servicio al público nacional regular, y es de pasajeros, carga, correo o una combinación de éstos, está sujeto a rutas nacionales, itinerarios y frecuencias fijos, así como a las tarifas registradas y a los horarios autorizados por la Secretaría.

1.5 Formatos Alternativos.-

Medios para presentar información, adicionales al escrito, para que ésta pueda ser entendida por personas con cualquier tipo de discapacidad.

Los formatos alternativos utilizables por personas con discapacidad pueden incluir, el sistema de escritura Braille, macrotipos, grabaciones de audio, interpretación en lengua de señas y formatos electrónicos y de alto contraste, entre otros, que cumplan con estándares internacionales de accesibilidad.

1.6 Permisionario de transporte aéreo.-

Persona moral, o física en el caso del servicio de transporte aéreo privado comercial, nacional o extranjero, a la que la Secretaría de Comunicaciones y Transportes otorga un permiso para la prestación del servicio de transporte aéreo internacional regular, nacional e internacional no regular y privado comercial, según sea el caso.

1.7 Perro guía o animal de servicio.-

Son aquellos que han sido certificados para el acompañamiento, conducción y auxilio de personas con discapacidad.

1.8 Persona con Discapacidad.-

Toda persona que por razón congénita o adquirida presenta una o más deficiencias de carácter físico, mental, intelectual o sensorial, ya sea permanente o temporal y que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva, en igualdad de condiciones con los demás.

1.9. Persona con movilidad reducida.-

Toda persona cuya movilidad se ve reducida por una incapacidad física (sensorial o de locomoción), deficiencia mental, edad, enfermedad o cualquier otra causa que sea un impedimento para el uso de los transportes y cuya situación requiere atención especial adaptando a las necesidades de dicha persona los servicios puestos a disposición de todos los pasajeros.

1.10 Secretaría.- Secretaría de Comunicaciones y Transportes

1.11 Sistema aeroportuario mexicano.-

Es el grupo de concesionarios, permisionario y operadores conformados por Grupo Centro Norte, Grupo Ciudad de México, Grupo Pacífico, Grupo Sureste, Aeropuertos y Servicios Auxiliares, Paraestatales y permisionarios de aeródromos civiles de servicio general.

2. Disposiciones generales.

2.1 La presente Circular Obligatoria dispone de un procedimiento para garantizar el respeto al derecho de las personas con discapacidad y/o movilidad reducida el acceso y uso del transporte aéreo dentro del contexto de esta Circular, sin discriminación de ningún tipo, con base en las premisas que se mencionan a continuación, en el entendido que una empresa de transporte aéreo no puede negarse a transportar a un pasajero con base en su discapacidad:

Los concesionarios y permisionarios de servicio al público de transporte aéreo, no pueden limitar el número de personas con discapacidad y/o movilidad reducida en un vuelo en particular.

Los concesionarios y permisionarios de servicio al público de transporte aéreo, deberán proveer el transporte a una persona con discapacidad sin importar que su discapacidad sea evidente en su apariencia, comportamiento involuntario o lenguaje inusual, bajo los términos de la presente Circular.

Los concesionarios y permisionarios de servicio al público de transporte aéreo, harán saber a las personas con discapacidad y/o con movilidad reducida de los servicios, asistencia y apoyos a que tienen derecho para su viaje a través, de manera enunciativa mas no limitativa, entre las siguientes opciones: asistencia telefónica por medio de su(s) Centro(s) de Atención Telefónica (Call Center), guías de información para personas con discapacidad y/o movilidad reducida (que ellos podrán construir), sección en sus páginas web con tecnología accesible (personas ciegas y sordas), mostradores accesibles con personal capacitado incluyendo el Lenguaje de Señas Mexicana, envío de confirmación de vuelos e indicaciones por mensaje de texto para personas sordas.

Los concesionarios y permisionarios de servicio al público de transporte aéreo, deben de contar con personal que atiende a las personas, de acuerdo con las funciones que desempeña, los que deberán estar capacitados periódicamente para atenderlas, incluyendo el manejo adecuado de una silla de ruedas y sillas pasilleras.

Los concesionarios y permisionarios de servicio al público de transporte aéreo, deben brindar a las personas usuarias con discapacidad y/o movilidad reducida las facilidades necesarias para su movilización, permitiéndoles un transporte seguro, confiable, eficiente y digno.

Los concesionarios y permisionarios de servicio al público de transporte aéreo, deben brindar los servicios de apoyo a los pasajeros con discapacidad y/o movilidad reducida sin cargo alguno, incluido el uso de sillas de ruedas y sillas pasilleras.

Los concesionarios y permisionarios de servicio al público de transporte aéreo, deben permitir el abordaje a una persona con discapacidad y/o movilidad reducida, incluyendo personas con discapacidad intelectual o psicosocial, sin asistencia. Excepto lo previsto en el inciso h) del presente numeral, las personas usuarias con discapacidad y/o movilidad reducida pueden viajar sin necesidad de comprobantes médicos, o de firmar cartas responsivas, u otros formatos o requerimientos especiales.

Las personas con discapacidad y/o movilidad reducida pueden viajar sin necesidad de presentar comprobantes médicos o de firmar cartas responsivas u otros formatos o requerimientos especiales; salvo en los siguientes casos:

Viaje en camilla o incubadora,

Necesite oxígeno médico durante el viaje,

Presente alguna de las condiciones médicas, consideradas como contraindicaciones para volar, según la Organización Mundial de la Salud (OMS) (OMS International Travel & Health, Ver Apéndice "B" Informativo).

No presente certificado médico de aptitud para volar, cuando presente alguna de las condiciones médicas, consideradas como contraindicaciones para volar a juicio del médico tratante, según la Organización Mundial de la Salud (OMS) (OMS International Travel & Health, Ver Apéndice "B" Informativo).

Cuando la capacidad intelectual o psicosocial de la persona no le permita desenvolverse y seguir instrucciones sin asistencia.

Las personas con discapacidad y/o movilidad reducida, tienen derecho a viajar con un perro guía o un animal de servicio en cabina de pasajeros, sin cargo extra, presentando el certificado correspondiente que así lo avale.

Los concesionarios y permisionarios de servicio al público de transporte aéreo, deben establecer mecanismos, si la infraestructura y condiciones operativas lo permiten, en especial atención en vuelos con conexiones, darán prioridad de atención y servicio, al ascenso y descenso de pasajeros con discapacidad y/o movilidad reducida.

Los concesionarios y permisionarios de servicio al público de transporte aéreo, deben sensibilizar en todos los niveles a todo su personal, de las necesidades específicas de las personas con discapacidad y/o movilidad reducida.

3. Lineamientos para la venta de boletos y documentación.

3.1 Las personas con discapacidad visual, tienen derecho a viajar con perro guía o un animal de servicio en cabina de pasajeros, sin cargo extra, para lo cual serán ubicadas en un asiento de mampara, sujeto a disponibilidad.

3.2 Se debe permitir que las personas usuarias con discapacidad y/o movilidad reducida aborden con ayuda

as técnicas de su propiedad que sean indispensables durante el viaje, considerándolo equipaje de mano.

3.3 Los concesionarios y permisionarios de transporte aéreo deben proporcionar, sin cargo extra, y sujeto a disponibilidad, un asiento con mayor espacio para piernas a las personas con discapacidad y/o movilidad reducida que así lo requieran, según la clase correspondiente a su boleto.

3.4 En caso de que a una persona con discapacidad motriz (que no puede caminar, subir o bajar escaleras por sí solo) le sea asignado un asiento en la parte media o trasera de la aeronave, puede solicitar le sea cambiado por uno, lo más cercano posible de la puerta de abordaje, acorde con las normas de seguridad y sujeto a disponibilidad.

3.5 Las personas con discapacidad y/o con movilidad reducida deben ser ubicadas, de acuerdo a disponibilidad, en los asientos más próximos a las puertas de abordaje, según la clase correspondiente a su boleto.

3.6 Las sillas de ruedas se documentarán como equipaje, sin costo adicional al pasajero. En caso de que una persona con discapacidad y/o movilidad reducida quiera documentar una silla adicional, lo podrá hacer dentro de su franquicia de equipaje. Cualquier daño o pérdida total o parcial ocasionado a la silla de ruedas, será responsabilidad del concesionario o permisionario de transporte aéreo de acuerdo con la legislación aplicable.

3.7 En caso de que el personal encargado de manipular el equipaje tenga dudas acerca del armado o desarmado de la silla de ruedas y/o de las partes o aditamentos de fácil desprendimiento, debe preguntar a la persona con discapacidad y/o movilidad reducida cómo almacenar dicho artículo, a efecto de evitar daños o extravíos de partes de la silla de ruedas.

3.8 La documentación de las sillas de ruedas con batería húmeda se sujetará a la Norma Oficial Mexicana que regule el transporte de mercancías peligrosas por vía aérea emitida por la Secretaría.

4. Atención en el Aeropuerto por parte de los Permisionarios y/o Concesionarios del Transporte Aéreo.

4.1 Los servicios de apoyo a las personas con discapacidad y/o movilidad reducida deben estar disponibles a solicitud en el momento que lo requiera la persona con discapacidad y/o movilidad reducida.

4.2 Los servicios enlistados en esta Circular se proporcionarán a solicitud de la persona usuaria con discapacidad y/o movilidad reducida.

4.3 Concesionarios y permisionarios de servicio al público de transporte aéreo, deben asegurarse que las personas con discapacidad y/o movilidad reducida, obtengan la información actualizada sobre su vuelo, incluye horario, pero no limitado a: horarios de salidas, llegadas y cambios de éstos, sala de última espera, entre otros.

4.4 A solicitud del usuario con discapacidad y/o movilidad reducida, podrá ser trasladada al avión en una silla de ruedas manual de la empresa, en cuyo caso se documentará su silla de ruedas como equipaje. En este caso, el Concesionario o Permisionario del servicio público de transporte aéreo, asignará a un representante para transportarla desde y hacia el avión.

4.5 Si la Persona con Discapacidad y/o movilidad reducida opta por ser trasladada a la puerta del avión en su propia silla, ésta será documentada y bajada de la puerta del avión al compartimiento de carga como equipaje y será entregada en la puerta del avión al llegar a su destino, siempre y cuando esta silla esté clasificada únicamente en los casos del numeral 1.2.1(a) de la presente circular obligatoria.

4.6 Se deberá dar apoyo a la persona con discapacidad y/o movilidad reducida para la transferencia, de la silla de ruedas pasillera, al asiento; o de éste a la silla de ruedas pasillera.

4.7 Las sillas pasilleras deben contar con cinturones de seguridad y estar en buenas condiciones de uso.

4.8 A las personas con discapacidad y/o con movilidad reducida se les deberá informar de la posibilidad de que se les pre-abordaje y documentarse en el aeropuerto.

4.9 Se debe asegurar la disponibilidad de una silla pasillera, tanto en el abordaje como en el descenso de las personas usuarias con discapacidad y/o movilidad reducida, a efecto de agilizar estas maniobras.

4.10 El concesionario o permisionario de servicio al público de transporte aéreo, deberá tener disponibles los siguientes servicios en caso de que sean solicitados por las personas usuarias con discapacidad y/o movilidad reducida.

En el aeropuerto de salida: Acompañamiento a la zona de embarque, incluso a través de los controles de seguridad, embarque y desplazamiento al asiento designado.

Durante la llegada al aeropuerto de destino: Ayuda en el desplazamiento del asiento a puerta de la aeronave, d

esembarque y desplazamiento a zona de entrega de equipaje, si aplica chequeo de autoridades para vuelos internacionales (migración, aduana, etc.), de ser el caso y desplazamiento hasta el punto de llegada de transporte local. En el caso de conexiones y tránsito, se prestará la asistencia requerida en el caso de que se requiera desembarque, embarque y traslado de la persona usuaria con discapacidad y/o movilidad reducida.

5. Asistencia durante el viaje.

5.1 A las personas usuarias con discapacidad y/o movilidad reducida y sus acompañantes, se les permitirá permanecer a bordo del avión en las estaciones en tránsito, sujetándose a las reglas de seguridad aplicables y en su caso, a las disposiciones de las autoridades correspondientes.

5.2 En caso de ser solicitado, la tripulación de sobrecargos proveerá asistencia a las personas usuarias con discapacidad y/o movilidad reducida durante el viaje para lo siguiente:

Asistencia para moverse desde y hacia su asiento, como parte de los procedimientos de abordaje y descenso.

Asistencia en la preparación para la comida, por ejemplo, la apertura de paquetes y en identificar la comida.

Si existe una silla de ruedas a bordo, asistencia en su uso para que la persona pueda moverse hacia y desde el sanitario.

Asistencia a una persona con movilidad reducida para moverse hacia y desde los sanitarios, sin cargarla.

Asistencia para almacenar equipaje de mano, incluyendo elementos de apoyo almacenados en la cabina.

Comunicación eficaz con personas usuarias con discapacidad visual o auditiva, de forma que tengan acceso oportuno a la información que se proporciona a otros pasajeros.

El personal de la tripulación no está obligado a prestar asistencia para comer o para la higiene personal.

5.3 De ser necesario, se deberá proveer orientación e información para localizar servicios, resolver dudas y asegurarse que han comprendido los procedimientos de emergencia.

5.4 Si el vuelo de la persona con discapacidad y/o movilidad reducida tiene alguna conexión, previa solicitud de dicha persona, se dará aviso a todas las estaciones, concesionarios y/o permisionarios de transporte aéreo involucrados en la transportación del pasajero.

6. Información durante el viaje.

6.1 Cada aeronave debe contar con información básica de seguridad en sistema de escritura Braille y en Macrotipos.

6.2 Los procedimientos de emergencia deben utilizar lenguaje tanto gráfico como escrito, considerando el uso de conceptos simples, que no se presten a confusiones ni a interpretaciones variadas bajo perspectivas culturales diferentes.

6.3 Dependiendo del tipo de aeronave de que se trate, la información audible en los videos de procedimientos de emergencia podrá complementarse con cintillas para las personas usuarias con discapacidad auditiva.

6.4 Cuando se involucre una conexión interlineal (cambio de aerolínea), de conexión nacional a internacional o viceversa, se deberá auxiliar a la(s) persona(s) usuaria(s) con discapacidad y/o movilidad reducida para transferirla o hasta donde ella indique que puede o desea continuar sola.

7. Animales de Servicio.

7.1 Como evidencia de que un animal es animal de servicio, se debe presentar el documento correspondiente que así lo avale. De manera enunciativa más no limitativa, tales documentos pueden ser: Identificación del animal de servicio emitida por alguna autoridad en sanidad animal y/u organismo reconocido, documento del médico y/o de alguna institución de salud tratante de la(s) persona(s) usuaria(s) con discapacidad, algún otro documento que evidencie que la persona usuaria con discapacidad necesita de tal ayuda para su movilidad y/o acompañamiento.

7.2 Los animales de apoyo emocional o psiquiátrico serán aceptados en la cabina de pasajeros junto con la persona con discapacidad sin cargo extra, siempre y cuando ésta presente documentación de fecha reciente (máximo un año de la fecha de inicio del vuelo), de un profesional médico especializado en salud mental (por ejemplo un psiquiatra, psicólogo o el médico tratante del pasajero con discapacidad emocional, intelectual o psicosocial), indicando que la persona está bajo cuidado profesional y requiere del animal para viajar en el avión. En caso de no cumplir con el requisito anterior, el animal de apoyo podrá ser transportado como mascota en el compartimiento de carga presurizado, siendo susceptible al cargo correspondiente por parte del concesionario o permisionario de transporte aéreo.

7.3 El perro guía debe portar arnés e identificación al cuello.

8. Facilidades en la Aeronave.

8.1 Dependiendo del tipo de aeronave y sujeto a disponibilidad, los asientos prioritarios para personas usuarias con discapacidad y/o movilidad reducida, ubicado cerca de los accesos, deben contar con descansabrazos abatibles.

8.2 Dependiendo del tipo de aeronave, cada una de éstas debe contar con una silla pasillera portátil, plegable y disponible para su uso.

9. Facilidades en la infraestructura aeroportuaria.

9.1 Todos los Concesionarios, Permisarios y Operadores aeroportuarios que administran, operan, explotan y construyen los aeropuertos que conforman el Sistema Aeroportuario Mexicano, deberán realizar las acciones necesarias, para asegurar que en las infraestructuras aeroportuarias:

Existan los elementos arquitectónicos de accesibilidad, de circulación vertical y horizontal, como mínimo, en los estacionamientos públicos y privados, paraderos de autobús, cruce peatonal, rampas, ambulatorios nacionales e internacionales, salas de última espera nacional e internacional, salas de reclamo de equipaje nacional e internacional, sanitarios en ambulatorios y salas de última espera, para satisfacer la ruta de accesibilidad de las personas usuarias con discapacidad y/o movilidad reducida, en las infraestructuras aeroportuarias, de acuerdo con los lineamientos señalados en la normatividad aplicable en la materia.

Todas las áreas y servicios abiertos al público, deberán ser accesibles, cuando el espacio lo permita para las personas usuarias con discapacidad y/o movilidad reducida (tiendas, restaurantes, salas de exhibición, salas "VIP", instalaciones y servicios de ocio y entretenimiento, entre otras).

Existan indicaciones claras por medios escritos de fácil lectura, gráficos, luminosos o audibles y/o táctiles, en la ruta accesible para personas usuarias con discapacidad y/o movilidad reducida, la cual estará comprendida por los espacios físicos siguientes:

Paradero de vehículos (autobuses, taxis, entre otros);

Estacionamientos;

Área de mostradores;

Servicios sanitarios;

Sala de última espera; y

Área de reclamo de equipaje.

- Áreas y señalamientos de ascenso y descenso en calle para personas con discapacidad y/o movilidad reducida que son transportadas en vehículos particulares, en la medida de lo posible, próximas a las salas de arribo y destino

Se deberá contar por lo menos, con una ruta accesible para salidas y llegadas de vuelos nacionales e internacionales.

Lo señalado en los incisos anteriores, deberá complementarse con lo siguiente:

Caseta y/o cabina con teléfono de teclas, para personas usuarias con discapacidad auditiva, en ambulatorio y sala de última espera (por lo menos 1% o 2% del total de los aparatos telefónicos públicos instalados en la infraestructura aeroportuaria). La instalación de estas casetas le corresponde al operador telefónico concesionario en el aeropuerto en coordinación con el concesionario aeroportuario o permisionario de aeródromo de servicio general,

Facilidad de accesibilidad a los servicios de elevadores y/o dispositivos de desplazamiento vertical para personas con discapacidad y/o movilidad reducida,

Módulo de información y atención al público general de la administración del aeropuerto,

Zonas comerciales y oficinas públicas (Comandancia de Aeropuerto, Migración y Aduana, entre otras.),

Indicaciones por medios escritos, gráficos, luminosos o audibles y táctiles, en la ruta de emergencia de la infraestructura aeroportuaria (ruta de evacuación, salidas de emergencia y zonas de seguridad) para atender a personas

onas con discapacidad y/o movilidad reducida de acuerdo al contenido de la presente Circular Obligatoria.

En los aeropuertos deben existir los equipos mecánicos que permitan a los pasajeros con discapacidad y/o movilidad reducida abordar la aeronave en condiciones dignas y seguras.

Los abordadores mecánicos deberán contar con la accesibilidad necesaria para la transportación de las personas usuarias con discapacidad y/o movilidad reducida en condiciones dignas y seguras.

9.2 Todos los Concesionarios, Permisionarios y Operadores Aeroportuarios que conforman el Sistema Aeroportuario Mexicano, deberán asegurarse de que exista, en la infraestructura aeroportuaria, información suficiente y/o el número de personal para los mismos efectos, dependiente de la administración, para apoyar, orientar y atender a personas con discapacidad y/o movilidad reducida de acuerdo a lo siguiente:

Deberá existir a lo largo de la ruta accesible, la información de orientación (a través de trípticos, directorios, planos o algún otro medio escrito) y/o una persona, durante el horario de operaciones del aeropuerto, para el apoyo, atención y orientación a las personas con discapacidad y/o movilidad reducida.

Especificar en los procedimientos de emergencia para el rescate asistido, la utilización de personal capacitado para la salvaguarda y atención de personas con discapacidad y/o movilidad reducida en las rutas de emergencia (evacuación, salidas de emergencia y zonas de seguridad) de acuerdo al Programa Nacional de Seguridad Aeroportuaria.

Deben establecer en sus programas de capacitación los conceptos básicos de cómo apoyar a las personas con discapacidad y/o movilidad reducida.

9.3 Todos los Concesionarios, Permisionarios y Operadores Aeroportuarios que conforman el Sistema Aeroportuario Mexicano, deberán asegurarse de que exista, dentro de los programas de adiestramiento a su personal así como los prestadores de servicios aeroportuarios y complementarios que actúan en nombre y representación del Concesionario, Permisionario u Operador Aeroportuario, la capacitación para atender a personas con discapacidad y/o movilidad reducida. Dichos programas de capacitación deberán contener como mínimo los temas siguientes:

Información sobre las diferentes discapacidades, incluyendo aquellas que no sean visibles o evidentes en primera instancia.

Sensibilizar en todos los niveles de las necesidades específicas de las personas con discapacidad y/o movilidad reducida.

Deben establecer en sus programas de capacitación los conceptos básicos de cómo apoyar a las personas con discapacidad y/o movilidad reducida.

Deberá proveerse la capacitación específica para el apoyo de las personas con discapacidad y/o movilidad reducida en sillas de ruedas, el apoyo para la guía de las personas con discapacidad visual, la guía de personas con discapacidad y/o movilidad reducida en silla eléctrica, la orientación en lengua de señas, entre otras, para todo el personal que prestará dichos servicios a las personas con discapacidad y/o movilidad reducida.

9.4 Adicionalmente a la infraestructura, los Concesionarios, Permisionarios y Operadores Aeroportuarios que conforman el Sistema Aeroportuario Mexicano, deberán revisar sus políticas, prácticas y procedimientos para asegurarse de que se tomen en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad y/o movilidad reducida. Lo anterior incluye revisar y en su caso adecuar todos aquellos documentos y manuales tales como las Reglas de Operación y el Programa Local de Seguridad relacionados con la operación del aeropuerto, entre otros.

9.5 En la revisión quinquenal de los Programas Maestros de Desarrollo, se debe considerar el designar un lugar en los aeropuertos, donde el pasajero alivie las necesidades de su animal de servicio y/o perro guía. En este caso, el pasajero propietario del animal, deberá hacerse cargo de la limpieza de los residuos.

9.6 Todos los Concesionarios, Permisionarios y Operadores Aeroportuarios que conforman el Sistema Aeroportuario Mexicano, deberán considerar dentro de sus Programas Maestros de Desarrollo (PMD) quinquenales, la inversión necesaria para hacer las adecuaciones para cumplir como mínimo con las condiciones de accesibilidad establecidos en la presente Circular, de tal forma que se brinde al pasajero con discapacidad y/o movilidad reducida las facilidades necesarias para su desplazamiento dentro de la infraestructura aeroportuaria con la finalidad de acceder a un vuelo determinado.

9.7 La Autoridad vigilará la implementación de las adecuaciones para cumplir con las condiciones de accesibilidad establecidos en la presente Circular, por parte de los concesionarios y operadores aeroportuarios, a tr

avés de su programa anual de verificaciones hacia los aeropuertos.

9.8 Todas las disposiciones que deriven de esta Circular, relativas a la prestación de servicios aeroportuarios y complementarios, formarán parte de los procedimientos establecidos en las Reglas de Operación y del Programa Local de Seguridad del Aeropuerto conforme a lo establecido en el Reglamento de la Ley de Aeropuertos.

10. Servicios o acomodados especiales a bordo de la aeronave.

No es obligatorio que todas las personas con discapacidad y/o movilidad reducida proporcionen aviso por adelantado de su intención de volar o acerca de las características de su discapacidad, para que puedan ser transportadas, en razón de que los servicios generales para la atención de las mismas deberán encontrarse previstos por el concesionario o permisionario del servicio público de transporte aéreo con la adopción de la presente Circular. Sin embargo, en caso de que una persona con discapacidad y/o movilidad reducida requiera de servicios o acomodados especiales a bordo de la aeronave y durante el vuelo, no previstos en la presente Circular, ésta deberá informar al concesionario o permisionario del servicio público de transporte aéreo cuáles son las características del servicio o acomodo especial que necesita con 48 horas de adelanto, con el propósito de que el concesionario o permisionario del servicio público de transporte aéreo pueda atender debidamente el requerimiento especial o verificar la disponibilidad de dicho servicio e identificar posibles limitaciones en la realización del vuelo. En caso de observar falta de disponibilidad o alguna limitación, el concesionario o permisionario del servicio público de transporte aéreo informará con 24 horas de antelación, a la persona con discapacidad y/o movilidad reducida sobre los motivos de esta situación, para que ambas partes tengan la oportunidad de agotar la posibilidad de encontrar una solución al respecto.

11. Pasajeros con discapacidad motriz.

En caso de utilizar una silla de ruedas eléctrica, podrá llegar hasta la puerta del avión, a medida que la infraestructura aeroportuaria o las condiciones necesarias lo permitan, y en este punto, trasladar al pasajero a su asiento. En caso de que el pasajero decida documentar la silla de ruedas eléctrica, también podrá darse este servicio, sin ser considerada como equipaje la batería húmeda/seca se sujetará a la Norma Oficial Mexicana que regule el transporte de mercancías peligrosas por vía aérea emitida por la Secretaría, y se proporcionará una silla manual temporal para su traslado hasta la sala de última espera. Se debe informar al pasajero que en caso de utilizar salas móviles para posiciones remotas, o la escalera del avión, la silla de ruedas eléctrica será entregada junto con el equipaje. En el caso de conexiones, independientemente de si la silla de ruedas eléctrica se documentó en mostradores o en la puerta del avión, se deberá informar al pasajero que se prefiere utilizar una silla de ruedas manual para su traslado.

12. Pasajeros con insuficiencia respiratoria.

12.1 Botellas de Oxígeno personales.

Las normas aeronáuticas exigen que el oxígeno gaseoso o de aire, de uso médico que se usa en los aviones provenga de envases o tanques aprobados con capacidad no mayor a 5 kg brutos a transportar por el pasajero, de acuerdo con el Doc. 9284 de la OACI, o disponibles únicamente a través del concesionario o permisionario de transporte aéreo, y es necesario informar al piloto al mando, la cantidad de cilindros de oxígeno o de aire cargados a bordo y su emplazamiento en la aeronave.

El pasajero debe tomar en cuenta que este servicio puede ser de paga y que no está disponible en todos los aviones.

12.2 Utilización de aparatos de asistencia respiratoria.

Los únicos aparatos de asistencia respiratoria personales permitidos a bordo son los del tipo "concentrador portátil de oxígeno", que es un equipo médico eléctrico usado para proveer oxigenoterapia a pacientes en concentraciones altas de oxígeno, también conocidos como "POCs" por sus siglas en inglés (Passenger Oxygen Concentrator), y que son equipos certificados para usarse en aviación de acuerdo a los estándares de la Comisión Técnica de Radio para Aviación (Radio Technical Commission for Aeronautics, RTCA por sus siglas en inglés), cuyos modelos en el mercado que se pueden encontrar en la siguiente dirección electrónica para pronta referencia: http://www.faa.gov/about/initiatives/cabin_safety/portable_oxygen/.

12.3 Conexión de aparatos respiratorios a las tomas de a bordo. En todos los casos, la persona con discapacidad deberá llevar consigo suficientes baterías para hacer funcionar su aparato respiratorio, de acuerdo a la duración del viaje, conforme al Doc. 9284 Instrucciones Técnicas para el transporte de mercancías peligrosas de la OACI, para casos de desviaciones o demoras.

13. Cumplimiento.

13.1 La vigilancia del cumplimiento de la presente Circular Obligatoria, será a través de la Dirección General

al de Aeronáutica Civil por medio de las verificaciones programadas anualmente por la misma y a través de la atención de las quejas que sobre el particular se presenten ante las comandancias de aeropuerto.

13.2 La persona usuaria con discapacidad y/o movilidad reducida podrá canalizar cualquier queja relacionada con los servicios prestados por los concesionario o permisionario del servicio público de transporte aéreo, así como por los Concesionarios, Permisionarios y Operadores Aeroportuarios, a través de las Comandancias de Aeropuertos. Para ello, el aeropuerto deberá brindar las facilidades a la persona usuaria, para que presente su queja mediante los medios disponibles (verbal, teléfono, escrito o vía electrónica) a la comandancia del aeropuerto. Recibida la queja, la Autoridad Aeronáutica actuará de inmediato para que no se violen las disposiciones contenidas en la presente Circular Obligatoria. La Autoridad Aeronáutica tendrá un plazo máximo de 90 días naturales para emitir una respuesta a la persona usuaria en términos del artículo 17 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

13.3 La persona usuaria con discapacidad y/o movilidad reducida debe llenar un formato donde se establezcan claramente las causas por las que no se permitió el acceso al servicio de transportación, ya sea del concesionario o permisionario del servicio público de transporte aéreo, o del concesionario, o permisionarios y/u operador aeroportuario, según corresponda. Asimismo, debe darse una copia del formato debidamente llenado al concesionario o permisionario de transporte aéreo, o del concesionario, o permisionarios y/u operador aeroportuario. En el apéndice "A" informativo de esta Circular, se encuentra el formato mencionado.

13.4. Los concesionarios y permisionarios de servicio al público de transporte aéreo, cuentan con 180 días naturales posteriores a su publicación en el Diario Oficial de la Federación, para el cumplimiento de las acciones solicitadas, así como de las adecuaciones a los manuales que resulten aplicables de acuerdo con el numeral 2 de la presente Circular Obligatoria. Entre los manuales aplicables se encuentran: el Manual General de Operaciones, el Manual General de Mantenimiento y el Manual de Prevención contra Actos de Interferencia Ilícita conforme a lo establecido en la Ley de Aviación Civil y su Reglamento. Asimismo, la modificación de estos manuales y documentos forma parte de la verificación del cumplimiento de la presente circular.

13.5. Los concesionarios, permisionarios y operadores aeroportuarios deben presentar a la Autoridad Aeronáutica, las modificaciones a la infraestructura aeroportuaria en sus Programas Maestros de Desarrollo quinquenales de acuerdo con el numeral 9.6 de la presente Circular, así como los procedimientos establecidos en las Reglas de Operación y del Programa Local de Seguridad del Aeropuerto conforme a lo establecido en la Ley de Aeropuertos y su Reglamento, de tal forma que se brinde al pasajero con discapacidad y/o movilidad reducida a las facilidades necesarias para su desplazamiento dentro de la infraestructura aeroportuaria. Asimismo, la modificación de estos manuales y documentos forma parte de la verificación del cumplimiento de la presente circular.

14. Sanciones.

La Dirección General de Aeronáutica Civil sancionará el incumplimiento de la presente Circular Obligatoria, en los términos de los artículos 87 fracción VII, 89 y 91 de la Ley de Aviación Civil; 81 y 85 de la Ley de Aeropuertos.

15. Efectividad.

15.1. La presente Circular Obligatoria entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación y estará vigente en tanto no sea cancelada.

Atentamente

31 de octubre de 2013.- El Director General de Aeronáutica Civil, **Alexandro Argudín Le Roy**.- Rúbrica.

APENDICE "A" INFORMATIVO



FORMATO DE QUEJA

FECHA: _____

1.- Datos de identificación.

Nombre completo: _____ Edad: _____ Sexo: _____
Dirección Particular
Calle y número : _____ Colonia: _____ C.P.: _____
Delegación o Municipio: _____ Entidad Federativa: _____
Teléfono local: _____ Número de celular: _____
Correo electrónico: _____

NOTA: Es importante anotar claramente sus datos personales, por si es necesario solicitar información adicional, que nos permita la debida atención a su queja.

2.- Descripción del motivo de su queja o reclamación del tipo de discriminación.

3.- Información referente a la empresa responsable del servicio.

Servicio prestado: _____
Empresa que proporciona el servicio: _____
Tipo de discriminación por motivo de discapacidad: _____
Frecuencia del evento: _____

FIRMA Y/O HUELLA DE LA PERSONA AFECTADA _____

PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACION DE UNA QUEJA

Para que la Autoridad Aeronáutica, CNDH o CONAPRED, pueda tramitar una queja deberá:

Ser presentada por escrito en la comandancia de la Autoridad Aeronáutica de cada aeropuerto, oficinas de la CNDH, CONAPRED y/o Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), o en su caso, enviarse por correo o por fax. Encasos urgentes, se admitirán las quejas no escritas que se formulen por otro medio de comunicación como el teléfono; en este caso, únicamente se deberán mencionar los datos mínimos de identificación. Cuando se trate de menores de edad o de personas que no puedan escribir, pueden presentar su queja oralmente.

Estar firmada o presentar la huella digital del interesado; la Autoridad Aeronáutica de cada aeropuerto, oficinas de la CNDH, CONAPRED y la PROFECO, no admite comunicaciones anónimas. Por ello, si en un primer momento, el quejoso no se identifica o firma su escrito de queja, deberá ratificarlo dentro de los tres días siguientes a su presentación.

Contener los datos mínimos de identificación, como son: nombre, apellidos, domicilio y, de ser posible, un número telefónico en el que se pueda localizar a la persona a la cual le han sido o le están violando sus derechos fundamentales o, en su caso, se deberán proporcionar los datos de la persona que presenta la queja.

Contar con una narración de los hechos que se consideran violatorios a los derechos humanos, estableciendo el nombre de la Autoridad presuntamente responsable.

Entregarse, de ser posible, acompañada de todos los documentos con que la persona cuente para comprobar la violación a los derechos humanos.

Es importante mencionar, que todos los servicios de la CNDH, CONAPRED y la PROFECO proporcionan son gratuitos; para solicitarlos no es necesaria la ayuda de un abogado, ya que estos Organismos Nacionales cuentan con el personal capacitado para auxiliar, orientar y asesorar jurídicamente a quien lo requiera.

La Dirección General de Quejas y Orientación de la CNDH, cuenta con personal de guardia, que se encarga de recibir y atender las reclamaciones o quejas urgentes, así como de proporcionar cualquier tipo de asesoría o información durante las 24 horas del día los 365 días del año.

Departamento de Información Telefónica: 56 81 81 25 extensiones 1127 y 1129;

Coordinación de Guardias (atención las 24 horas)

Teléfonos: 56 81 51 12 o 56 81 81 25 extensiones 1123 y 1242. Fax 56 81 84 90.

Teléfono de larga distancia gratuita 01 800 715 2000.

Comisión Nacional de los Derechos Humanos

Periférico Sur 3469 Colonia San Jerónimo Lídice

Delegación Magdalena Contreras

México, Distrito Federal, C.P. 10200

Dirección General de Aeronáutica Civil

Dirección de Seguridad de la Aviación Civil

Blvd. Adolfo López Mateos No. 1990, Col. Los Alpes, México, D.F.

Horario de atención: De 9:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes

Teléfonos: 57 23 93 00 Ext. 18002

Correo electrónico: quejasdiscapacidad@sct.gob.mx

APENDICE "B" INFORMATIVO

En el presente apéndice se listan algunas condiciones médicas que puede ser contraindicaciones para volar o que requieren de la existencia de un certificado médico para hacerlo, de manera enunciativa mas y no limitativa, el concesionario o permisionario del servicio público de transporte aéreo, de conformidad con sus procedimientos podrá solicitar en cualquier momento una evaluación de un médico si considera que las condiciones del pasajero podrían poner en riesgo su vida, su salud la de otros, durante el vuelo.

1.- CONTRAINDICACIONES ABSOLUTAS PARA VUELO EN AEROLINEAS COMERCIALES:

Angina Inestable

Infarto al Miocardio complicado de menos de 6 semanas de ocurrido el evento o Infarto al Miocardio estable de menos de 3 semanas de ocurrido el evento. La Sociedad Americana del Corazón (American Heart Association) recomienda que se cuente con el resultado de una prueba de esfuerzo diagnóstica que corrobore la capacidad funcional de este paciente.

Falla cardíaca congestiva severa descompensada.

Cirugía torácica o pleurostomía de menos de 14 días de efectuada (a menos que cuente con autorización médica tratante)

Hipertensión Arterial descompensada

Arresto Cardíaco de menos de 2 semanas de ocurrido el evento

Taquicardia ventricular o supraventricular descontrolada

Síndrome de Eisenmenger.

Enfermedad Cardíaca Valvular Severa

Pneumotórax, pneumomediastino, enfisema subcutáneo

Otitis media Aguda Activa

Cirugía ótica reciente que no cuente con autorización médica para volar

Sinusitis Aguda. Pólipos Nasales, Cirugía nasal reciente, Epistaxis recurrente

En general cualquier procedimiento quirúrgico con menos de 15 días de ocurrido si no cuenta con autorización médica por su médico tratante.

Pneumoencéfalo

Derrame de líquido cefalorraquídeo

Cualquier paciente que presente un cuadro psiquiátrico en las instalaciones aeroportuarias hasta que cuente con autorización y responsiva de un Psiquiatra colegiado.

Cirugías oftálmicas recientes que no cuenten con autorización médica.

Estado etílico de cualquier grado (Queda a juicio del personal del concesionario o permisionario del transporte aéreo o del aeropuerto de acuerdo con sus procedimientos, el permitir a la persona volar)

2.-

PADECIMIENTOS QUE DEBEN CONTAR CON EVALUACION MEDICA PREVIA POR EL MEDICO TRATANTE:

Cardiovasculares: Angina, Falla cardiaca congestiva, Infarto del miocardio

Trombosis venosa profunda

Respiratorias: Asma, enfisema, EPOC.

Condiciones quirúrgicas.

Enfermedad convulsiva

Choque

Enfermedades mentales

Diabetes

Enfermedades infecto-contagiosas (por motivos puramente epidemiológicos)

PADECIMIENTOS QUE QUEDAN A CONSIDERACION DEL MEDICO TRATANTE

Enfermedad Cardiaca Valvular Sintomática

Enfermedades cardiacas congénitas

Embarazo normo-evolutivo de más de 36 semanas de gestación (8 meses)

Embarazo complicado en cualquier trimestre.

Otitis media crónica

Sinusitis crónica en tratamiento

Cualquier paciente post-quirúrgico.

Padecimientos neuropsiquiatricos

Recomendaciones del servicio médico del aeropuerto y el Hospital Galenia de Cancún, complementado con el documento; "International Travel and Health, publicado por la Organización Mundial de la Salud el 1 de enero de 2008.)