

CO AV-25/12

DIRECCIÓN GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL

CIRCULAR OBLIGATORIA



**LINEAMIENTOS PARA LA ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD  
A LAS INFRAESTRUCTURAS AEROPORTUARIAS Y  
AL SERVICIO DE TRANSPORTE AEREO**

## CIRCULAR OBLIGATORIA

**LINEAMIENTOS PARA LA ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD  
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 del servicio de transporte aéreo a las personas con discapacidad, a fin de garantizar su accesibilidad 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, 18, 26, párrafo trece, 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; 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 servicios 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.**

**1.1 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.

**1.1.1 Sillas de ruedas autorizadas para su transporte aéreo:**

- a) Silla de ruedas manuales, sin restricción para transporte.
- b) Silla de ruedas de batería seca, sin restricción para transporte.
- c) Silla de ruedas de batería húmeda. Sólo podrán transportarse, si el concesionario o permisionario de transporte aéreo cuenta con permiso para transportar materiales peligrosos y dispone de los elementos para su empaque.

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

**1.3 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.

**1.4 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.

**1.5 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.

**1.6 Perro guía o animal de servicio.** Son aquellos que han sido certificados para el acompañamiento, conducción y auxilio de personas con discapacidad.

**1.7 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.

**1.8 Sistema aeroportuario mexicano.** Es el grupo de concesionarios, permisionario y operadores conformados por Grupo Centro Norte, Grupo Ciudad de México, Grupo Pacifico, 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 evitar la negación, exclusión, distinción, restricción, impedimento o menoscabo de alguno o algunos de los derechos fundamentales de las personas con discapacidad, 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:

- a) Las empresas de transporte aéreo no pueden limitar el número de personas con discapacidad en un vuelo en particular.
- b) Las empresas de transporte 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.
- c) Los Concesionarios y Permisionarios de transporte aéreo harán saber a las personas con discapacidad de los servicios, asistencia y apoyos a que tienen derecho para su viaje a través de sus medios de información, incluyendo formatos accesibles. Esta información estará disponible para el público en la página web. En el apéndice "A" Informativo de la presente circular, se tiene una guía de la información que se pondrá a disposición del público. Asimismo, los Concesionarios y Permisionarios de transporte aéreo garantizarán que se brinden los servicios acordados.

- d) Los Concesionarios o Permisarios del transporte aéreo, deben de contar con personal que atienda 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.
- e) Los Concesionarios o Permisarios de transporte aéreo, deben brindar a las personas usuarias con discapacidad las facilidades necesarias para su movilización, permitiéndoles un transporte seguro, confiable, eficiente y digno.
- f) Las sillas de ruedas y sillas pasilleras en el aeropuerto deben proporcionarse sin cargo a las personas usuarias con discapacidad.
- g) Los Concesionarios o Permisarios de transporte aéreo deben permitir el abordaje a una persona con discapacidad, incluyendo personas con discapacidad intelectual o psicosocial, sin asistente, si la persona declara ser independiente. Excepto lo previsto en el inciso h) del presente numeral, las personas usuarias con discapacidad pueden viajar sin necesidad de comprobantes médicos, o de firmar cartas responsivas, u otros formatos o requerimientos especiales.
- h) Las personas con discapacidad pueden viajar sin necesidad de presentar comprobantes médicos o de firmar cartas responsivas u otros formatos o requerimientos especiales, salvo en los siguientes casos:
  - i) Viaje en camilla o incubadora,
  - ii) Necesite oxígeno médico durante el viaje,
  - iii) Presente una condición de salud que genere una duda razonable de que sea capaz de completar el viaje con seguridad.
- i) Las personas con discapacidad, tienen derecho a viajar con un animal de servicio sin cargo extra, presentando el certificado correspondiente que así lo avale.

### **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, 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 aborden con ayudas técnicas de su propiedad que sean indispensables durante el viaje, considerándolo equipaje de mano. El concesionario o permisionario de transporte aéreo, no tiene la obligación de contar con ayudas técnicas para las personas con discapacidad.

**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 que así lo requieran, según la clase correspondiente a su boleto.

**3.4** En caso de que a una persona con discapacidad motriz le sea asignado un asiento en la parte media o trasera de la aeronave, puede solicitar le sea cambiado por uno, lo más cerca posible de la puerta de abordaje, acorde con las normas de seguridad y sujeto a disponibilidad.

**3.5** Las personas con discapacidad 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 la persona con discapacidad 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 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 se sujetará a la reglamentación existente en materia de seguridad de aviación civil.

#### **4. Atención en el Aeropuerto.**

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

**4.2** Los servicios enlistados en esta Circular se proporcionarán a solicitud de la persona usuaria con discapacidad.

**4.3** Los concesionarios o permisionarios de transporte aéreo deben asegurarse que las personas con discapacidad, obtengan la información actualizada sobre su vuelo, incluyendo, pero no limitado a: horarios de salidas, llegadas y cambios de éstos, sala de última espera, entre otros.

**4.4** A solicitud de la persona usuaria con discapacidad, 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 de transporte aéreo, asignará a un representante para transportarla desde y hacia el avión.

**4.5** Si la Persona con Discapacidad 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 no requiera de empaque especial.

**4.6** Se deberá dar apoyo a la persona con discapacidad 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 se les deberá informar de la posibilidad del pre-abordaje al 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, a efecto de agilizar estas maniobras.

**4.10** El concesionario o permisionario de transporte aéreo deberá tener disponibles los siguientes servicios en caso de que sean solicitados por las personas usuarias con discapacidad.

- a) 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.
- b) Durante la llegada al aeropuerto de destino: Ayuda en el desplazamiento del asiento a puerta de la aeronave, desembarque y desplazamiento a zona de entrega de equipaje, paso de aduana, 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.

**5. Asistencia durante el viaje.**

5.1 A las personas usuarias con discapacidad 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 durante el viaje para lo siguiente:

- a) Asistencia para moverse desde y hacia su asiento, como parte de los procedimientos de abordaje y descenso.
- b) Asistencia en la preparación para la comida, por ejemplo, la apertura de paquetes y en identificar la comida.
- c) Si existe una silla de ruedas a bordo, asistencia en su uso para que la persona pueda moverse hacia y desde el sanitario.
- d) Asistencia a una persona semi-ambulatoria para moverse hacia y desde los sanitarios, sin cargarla.
- e) Asistencia para almacenar equipaje de mano, incluyendo elementos de apoyo almacenados en la cabina.
- f) 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.
- g) 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 tiene alguna conexión, previa solicitud de dicha persona, se dará aviso a todas las estaciones o concesionarios y 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, se auxiliará a la persona usuarias con discapacidad 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 deben aceptar tarjetas de identificación u otra documentación escrita.

**7.2** Los animales de apoyo emocional o psiquiátrico serán aceptados en la cabina 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 la cabina junto con la persona usuaria con discapacidad, 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, ubicado cerca de los accesos, deben contar con descansabrazos abatibles.

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

### **9. Facilidades en la infraestructura aeroportuaria.**

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

- a) 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, en las infraestructuras aeroportuarias, de acuerdo con los lineamientos señalados en la normatividad aplicable en la materia.
- b) Todas las áreas y servicios abiertos al público, deberán ser accesibles para las personas usuarias con discapacidad (tiendas, restaurantes, salas de exhibición, salas "VIP", instalaciones y servicios de ocio y entretenimiento, entre otras).
- c) 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, la cual estará comprendida por los espacios físicos siguientes:
  - i) Paradero de vehículos (autobuses, taxis, entre otros);
  - ii) Estacionamientos;
  - iii) Área de mostradores;
  - iv) Servicios sanitarios;
  - v) Sala de última espera; y
  - vi) Área de reclamo de equipaje.
- d) Se deberá contar por lo menos, con una ruta accesible para salidas y llegadas de vuelos nacionales e internacionales.
- e) Lo señalado en los incisos anteriores, deberá complementarse con lo siguiente:
  - i) 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,

- ii) Facilidad de accesibilidad a los servicios de elevadores y/o dispositivos de desplazamiento vertical para personas con discapacidad,
  - iii) Modulo de información y atención al público general de la administración del aeropuerto,
  - iv) Zonas comerciales y oficinas públicas (Comandancia de Aeropuerto, Migración y Aduana, entre otras.),
  - v) 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 con discapacidad de acuerdo al contenido de la presente Circular Obligatoria.
- f) Los aeropuertos deberán contar con equipos mecánicos que permitan a los pasajeros con discapacidad abordar la aeronave en condiciones dignas y seguras, tales como: pasillos telescópicos, salas móviles, aeropuentes, vehículos elevador y de transporte (ambulift), salvaescaleras, entre otros.
- g) Los vehículos de transportación terrestre, utilizados en posiciones remotas, deberán contar con la accesibilidad necesaria para la transportación de las personas usuarias con discapacidad en condiciones dignas y seguras.

**9.2** Todos los Concesionarios, Permisarios y Operadores Aeroportuarios que conforman el Sistema Aeroportuario Mexicano, deberán de 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 de acuerdo a lo siguiente:

- a) 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.
- b) Especificar en los procedimientos de emergencia para el rescate asistido, la utilización del personal suficiente para la salvaguarda y atención de personas con discapacidad en las rutas de emergencia (evacuación, salidas de emergencia y zonas de seguridad).

**9.3** Todos los Concesionarios, Permisarios y Operadores Aeroportuarios que conforman el Sistema Aeroportuario Mexicano, deberán asegurarse de que exista, dentro de los programas de adiestramiento a su personal y de los prestadores de servicios aeroportuarios y complementarios, la capacitación adecuada y suficiente para atender a personas con discapacidad. Dichos programas de capacitación deberán contener como mínimo los temas siguientes:

- a) Información sobre las diferentes discapacidades, incluyendo aquellas que no sean visibles o evidentes en primera instancia.
- b) Sensibilización a todos los niveles acerca de las necesidades específicas derivadas de la discapacidad.
- c) Conceptos básicos sobre como apoyar a las personas con discapacidad y remover o evitar las barreras que enfrentan las personas con discapacidad (arquitectónicas, urbanísticas, socio-culturales, entre otras).
- d) Adicionalmente a lo anterior, deberá proveerse capacitación específica tal como manejo de sillas de ruedas, guiado de personas con discapacidad, manejo de otros vehículos especiales, lenguaje y habilidades de comunicación, entre otras, para todo aquel personal que prestará dichos servicios a las personas con discapacidad.

**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 son tomadas en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad. Lo anterior incluye revisar y en su caso adecuar todos aquellos documentos y manuales relacionados con la operación del aeropuerto, sus procedimientos de emergencia, 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. En este caso, el pasajero propietario del animal, deberá de 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 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 través de su programa anual de verificaciones hacia los aeropuertos.

**9.8** Todas las disposiciones que deriven de esta Circular, formarán parte de los procedimientos establecidos en las Reglas de Operación del Aeropuerto.

#### **10. Servicios o acomodados especiales abordo de la aeronave.**

No es obligatorio que todas las personas con discapacidad 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 transporte aéreo con la adopción de la presente circular. Sin embargo, en caso de que una persona con discapacidad requiera de servicios o acomodados especiales abordo de la aeronave y durante el vuelo, no previstos en la presente circular, ésta deberá informar al concesionario o permisionario del 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 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 transporte aéreo informará a la persona con discapacidad 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 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 escalerilla 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 que se usa en los aviones provenga de envases o tanques aprobados y disponibles únicamente a través del concesionario o permisionario de transporte aéreo. Por lo tanto, no se permite el transporte ni uso de oxígeno por parte del pasajero, ni como equipaje documentado.

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". A continuación, se tiene la lista de concentradores autorizados:

- Philips Respironics EverGo,
- Inogen One,
- Inogen One G2,
- Inova Labs Life Choice,
- Oxus, Inc. RS-00400,
- Invacare XPO2 – XPO100,
- Invacare SOLO2,
- SeQual Eclipse,
- DeVilbiss Healthcare iGO,
- AirSep FreeStyle,
- AirSep LifeStyle,
- Delphi Central Air, Evo,
- Oxlife Independence Oxygen Concentrator.

Estos aparatos pueden utilizarse durante todo el vuelo.

**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, más el 50% adicional para casos de desviaciones o demoras.

## **13. Cumplimiento.**

**13.1** La vigilancia del cumplimiento de la presente Circular, será a través de la Dirección General 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 podrá canalizar cualquier queja relacionada con los servicios prestados por los concesionario o permisionario de transporte aéreo, así como por los Concesionarios, Permisionarios y Operadores Aeroportuarios, a través de las Comandancias de Aeropuertos. Para ello, el personal de seguridad del aeropuerto está obligado a conducir a la persona usuaria con discapacidad 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.

**13.3** El concesionario y permisionario de transporte aéreo debe llenar un formato donde se establezcan claramente las causas por las que no se permitió el acceso a la persona con discapacidad. Asimismo, debe darse una copia del formato debidamente llenado a la persona con discapacidad. En el apéndice "B" de esta circular, se encuentra el formato mencionado.

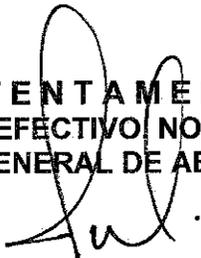
**14. Sanciones.**

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.**

La presente Circular obligatoria, se publica en los términos del artículo 10 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, y 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  
SUFRAGIO EFECTIVO NO REELECCIÓN  
EL DIRECTOR GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL**



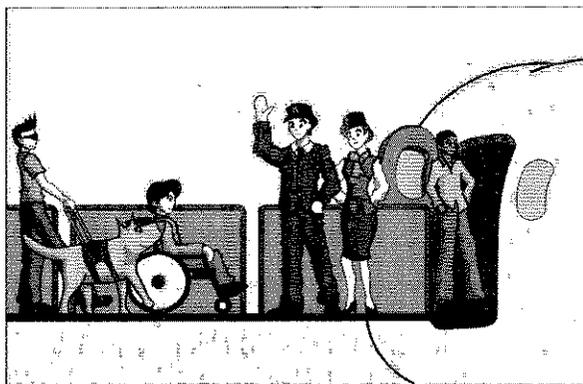
**SERGIO ROMERO OROZCO**

**15 de noviembre de 2012**

## APENDICE "A" INFORMATIVO

## GUÍA DE INFORMACIÓN PARA PERSONAS VIAJERAS CON NECESIDADES PARTICULARES

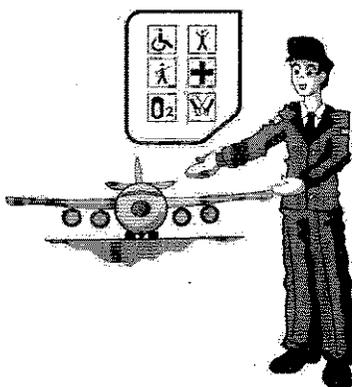
## 1. Un servicio para todos



El avión, es el medio de transporte más rápido, confiable y cómodo. Pero a pesar de que la mayoría de las personas pueden viajar en avión sin mayor dificultad, las necesidades de las personas viajeras con discapacidad o con condiciones médicas, abarcan un amplio rango y son difíciles de catalogar para satisfacerlas íntegramente.

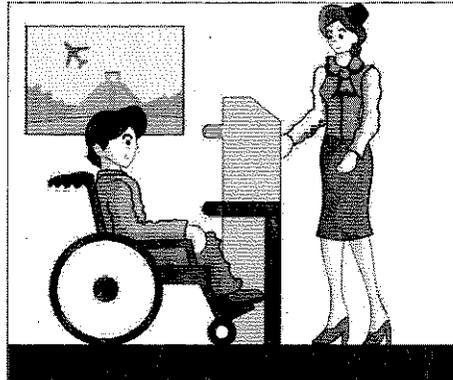
Las aerolíneas deben proveer comodidad, facilidad, accesibilidad y seguridad para todos sus pasajeros, incluyendo a quienes la movilidad represente un gran reto, o para quienes tengan problemas de salud, (siempre y cuando el traslado en avión no represente una contraindicación médica).

Pero debe recordar que usted es quien posee la mayor noción del servicio que requiere, por eso, le recomendamos que haga saber a la aerolínea cómo ayudarlo; y después de su vuelo haga notar los aciertos, las fallas y lo que se puede mejorar en cuanto al servicio que recibió de tal manera que sirva de retroalimentación para la aerolínea.



Esta Guía de información está dirigida a personas con discapacidad o con alguna condición de salud, que deseen o requieran viajar en avión, para que conozcan e identifiquen los esfuerzos e infraestructura que tanto terminales aéreas como las aerolíneas han dispuesto para su atención.

## 2. Planear su vuelo.



La primera recomendación es: reserve su vuelo con la mayor anticipación que sea posible.

Infórmese sobre los servicios de accesibilidad, trato incluyente y diseño universal que ofrece la aerolínea con la que desee viajar. Esto ayudará tomar las prevenciones necesarias y a estar preparado para las limitantes en el servicio que pudieran presentarse.

Es recomendable, informar a la aerolínea si tiene algún tipo de discapacidad y qué tipo de ayuda requiere para su desplazamiento o comunicación efectiva, con una anticipación de 48 horas previas a su vuelo.

Algunos ejemplos:

- Si le cuesta trabajo hacer uso de escaleras, o no puede hacer uso de ellas.
- Si le fatigan las distancias entre la ventanilla de atención y la puerta de abordaje.
- Si requiere de silla rueda pasillera.
- Si requiere y está viajando con un animal de servicio.
- Si viaja en grupos grandes y si la mayoría tiene alguna discapacidad o condición de salud.
- Si requiere de asistencia médica a bordo de la aeronave.

## 3. En el aeropuerto:

Tome en cuenta que la aerolínea es responsable de:

- Su atención durante el proceso de documentación.
- Su traslado entre la sala de última espera y la aeronave y de esta a la sala de llegada.
- Su atención a bordo de la aeronave.

### 3.1 Si es usuario de silla de ruedas:

La aerolínea, debe transportar su silla de ruedas, sin importar su tipo, sin que forme parte del equipaje y sin hacer cargos extras.

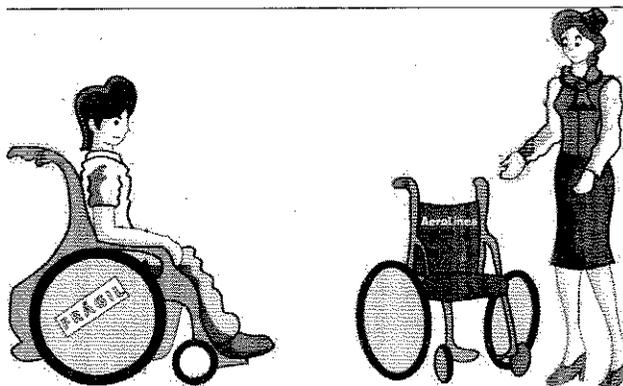
Si desea viajar con su propia silla de ruedas, se le solicitará que llegue hasta media hora antes del tiempo regular de documentación, para poder hacer los preparativos para su silla de ruedas. Tenga en cuenta que la silla sólo podrá abordar al área de pasajeros si cumple con las medidas y peso para ser catalogada como equipaje de mano.

La aerolínea está obligada a tomar todas las precauciones para prevenir cualquier daño a la silla de ruedas. Pero para mayor seguridad, guarde en su equipaje las piezas desprendibles o el cojín, para evitar su extravío.

Es recomendable elaborar una identificación para la silla de ruedas indicando su nombre, el número de vuelo, así como la hora de salida, origen y destino. También anote el peso de la silla y si es desplegable.

Si desea llegar en su silla de ruedas al puente de abordaje sin asistencia, tenga en cuenta que la aerolínea puede solicitarle que lo haga con anticipación, para evitarte el tráfico de pasajeros. Al desembarcar, usted será el último en salir.

En caso de que su silla de ruedas sea documentada desde el mostrador y guardada en el compartimento de equipaje, considere que en algunas terminales aéreas no se le entregará en la puerta de arribo. Infórmese sobre qué medidas de accesibilidad y consideraciones se toman en la terminal de su destino.



Como regla general, las sillas de ruedas eléctricas serán catalogadas como equipaje pesado. Sin embargo, considere que la aerolínea debe proporcionarle una silla de ruedas de préstamo, para asegurar su movilidad, así como una silla pasillera para entrar y salir del avión.

Si se le proporciona una silla de ruedas de préstamo y realiza un transbordo programado, tenga en cuenta que su silla de ruedas eléctrica puede ser movida con el equipaje y que deberá usar la silla de ruedas prestada, durante su permanencia en la sala de espera.

Si su silla de ruedas usa baterías, evite daños y derrames desconectándolas durante el viaje. Además, proporcione la información de la batería que usa su silla de ruedas, para que pueda ser clasificada como batería seca, batería húmeda o de litio y pueda ser transportada sin riesgo de acuerdo a las normas de seguridad.

Tome en cuenta que no todos los aeropuertos cuentan con las facilidades para que usted pueda llegar con su silla de ruedas eléctrica hasta la puerta del avión. En caso de que no se cuente con un pasillo de abordaje telescópico recuerde que la aerolínea debe proporcionarle un modo de ingreso digno alternativo; debe informar con anticipación sobre sus necesidades de movilidad.

Si el abordaje y descenso es por la escalerilla del avión o por una sala móvil, se le pedirá que se transfiera a una silla pasillera con cinturones que se deberán abrochar para garantizar su traslado seguro.

Si la aeronave está en una posición remota y se utiliza una sala móvil, es probable que para el ascenso y descenso se le solicite transferirse a una silla pasillera. En este caso, puede que su traslado hasta la terminal sea en la silla pasillera y que su silla manual sea entregada junto con el equipaje.

La mayoría de los aeropuertos en el país cuentan con condiciones básicas de accesibilidad y no es responsabilidad de las aerolíneas proporcionar servicios dentro de la terminal aérea.

### 3.2 Baterías para sillas de ruedas eléctricas.

Se sugiere presentar la solicitud de transporte de una silla de ruedas eléctrica a más tardar 48 horas antes del vuelo. Tome en cuenta que si las baterías de su silla no cumplen con los criterios de seguridad, podría impedirse su transportación, según la siguiente clasificación:

#### 3.2.1 Baterías Reversibles.

Estas son las llamadas "baterías secas". Las baterías de litio también son reversibles.

- a) Esta batería puede dejarse en la silla o en el equipo de movilidad si está fijada sólidamente.
- b) No es necesario desconectar los polos si están integrados en un contenedor de baterías o aislados (para evitar los cortocircuitos).
- c) El interruptor debe encontrarse en posición apagado/off.

#### 3.2.2 Baterías No Reversibles.

Estas son las llamadas "baterías húmedas".

Habida cuenta de los riesgos que estas baterías podrían presentar para la seguridad de los vuelos, su transporte por vía aérea se encuentra restringido, por lo que, según la aerolínea de que se trate, podrá denegarse si no se facilita previamente la información requerida. El pasajero con discapacidad motriz deberá informarse sobre las condiciones de transporte al reservar su boleto.

Las condiciones de transporte pueden variar, dependiendo de las políticas de cada aerolínea o del país de destino, pudiendo solicitar que las baterías viajen en una nevera sellada u otro tipo de contenedor. El pasajero debe preguntar a la aerolínea con la que desee viajar las condiciones específicas que se deben de cumplir. Se sugiere que se comunique con la aerolínea para pedir información con suficiente antelación al vuelo y poder preparar adecuadamente su equipaje y las baterías.

### 4. Pasajeros con discapacidad visual o auditiva:

Una aerolínea que desee estar a la vanguardia, debe implementar esfuerzos para ofrecer la información de abordaje y la necesaria, a todos sus pasajeros, incluidos los que tengan discapacidad visual o auditiva. Es normal contar con pantallas que brinden la información escrita y con claridad; además de anunciar la información relevante y la orden de abordaje por altavoz.



Solicite a la aerolínea que le indique en qué partes y situaciones puede ayudarle con el lenguaje Braille a bordo de la aeronave. Pregunte al personal si no entendió parte de la información de seguridad.

En caso de que lo requiera, y si existe un menú impreso, se le leerá. También se le ayudará a identificar qué se le está sirviendo y su ubicación, haciendo particular énfasis a los alimentos empaquetados o enlatados.

Tenga en cuenta que en el país aún no existen suficientes intérpretes de Lengua de Señas Mexicana debidamente certificados, para poder capacitar al personal de todas las aerolíneas.

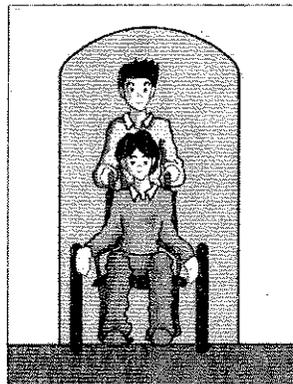
### 5. Durante el vuelo:

Los integrantes de la tripulación están altamente calificados para garantizar la seguridad y confort de todos los pasajeros de la aeronave. Es recomendable que comente con ellos, con anticipación, si requiere de alguna ayuda en particular durante el transcurso del vuelo.

Tome en cuenta que es en una política internacional que ningún integrante de la tripulación tiene permitido ayudarlo a consumir sus alimentos o con su higiene personal. Tampoco se les permite cargar a ningún pasajero ni dar asistencia médica, como aplicar inyecciones. En caso de que requiera de alguna de estas atenciones, se le recomienda que viaje con un acompañante que lo apoye.

En caso de que requiera de un acompañante pero no tenga quién le preste este apoyo, debe tomar en cuenta que la aerolínea no está obligada a contratar o conseguirle uno. Por ello es muy importante contactar a la aerolínea con anticipación y comentar sus necesidades particulares.

Considere viajar con un acompañante para un vuelo de larga duración, si se identifica con alguno o varios de los siguientes puntos:



- No puede trasladarse por su cuenta de su silla de ruedas a un asiento o escusado.
- No es capaz de desplazarse libremente sin ayuda.
- Comunicarse, a pesar de las asistencias en el lenguaje.
- Desabrocharse y abrocharse por si mismo el cinturón de seguridad.
- Tomar un chaleco salvavidas de su sitio y colocárselo usted solo.
- Colocarse usted mismo una mascarilla de oxígeno.

#### 5.1 Un asiento cómodo:

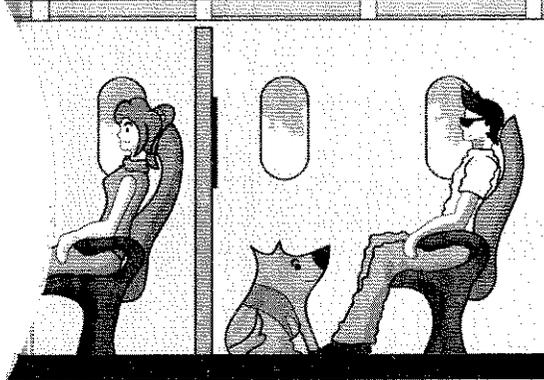
Las aeronaves dependiendo de su tamaño, podrán contar con asientos reservados y con las comodidades que se adapten a sus necesidades.

Hay modelos de avión con descansabrazos fijos o móviles, para ayudarlo en su transición entre la silla de ruedas y el asiento. Para que la aerolínea asegure su comodidad durante el viaje, consulte la existencia de los asientos reservados a la hora de su reservación.

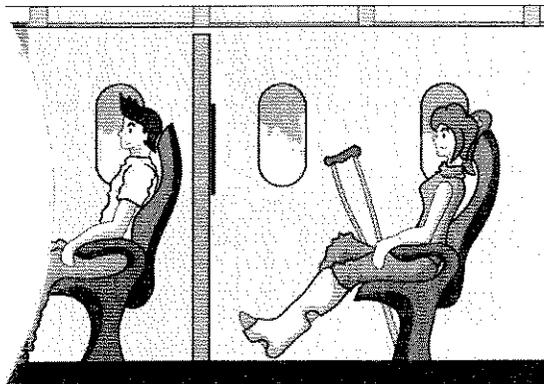
Tome en cuenta que para trayectos cortos en nuestro país se utilizan aeronaves pequeñas con poco espacio interior y restricciones inherentes a su diseño.

De acuerdo a sus necesidades y dependiendo de la aerolínea, podrá solicitar los siguientes tipos de asientos:

- Las personas viajeras que ingresen con una silla pasillera y no puedan trasladarse de ella a un asiento, deben solicitar un asiento con brazos abatibles.
- Las personas viajeras que requieran de asistencia personalizada durante el vuelo deberán comprar un asiento contiguo extra.
- Las personas viajeras que requieran abordar con su animal de servicio deberán solicitar un asiento en primera fila, según la clase y tarifa a la que pertenezca su boleto.



- Las personas viajeras que tengan una pierna enyesada deberán solicitar un asiento en primera fila según la clase y tarifa a la que pertenezca su boleto.

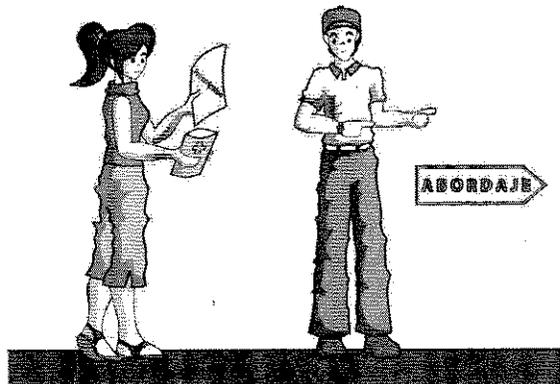


- Tenga en cuenta que algunas aerolíneas no permitirán a ningún pasajero con discapacidad ocupar un asiento contiguo a la salida de emergencia.

## 5.2 Sus medicamentos

Debido al incremento en los niveles de seguridad en las aerolíneas después del 11 de septiembre del 2001, tenga en cuenta para viajar con sus medicamentos:

- Prepare un bolso o maletín de mano para llevar sus medicamentos y dosis necesarias a la mano. No los deje en su equipaje.
- Es altamente recomendable tener también a la mano su receta médica; de preferencia escrita en inglés si su vuelo es internacional; asegúrese que la receta indique si requiere usar jeringas para la aplicación de la dosis.



- Las aeronaves cuentan con un área reducida y restringida para refrigeración; tome sus precauciones como viajar con un termo o bolsa térmica sellada, según se requiera para la preservación de su dosis. Informe a la aerolínea, es posible que se le pueda proporcionar un almacenamiento adecuado para sus medicamentos en los refrigeradores de la aeronave.

### 5.3 Animal de servicio:

Si tiene un animal de servicio, como un perro guía, infórmese con anticipación si puede viajar con él en la aerolínea que eligió; bajo qué condiciones viajará el animal de servicio.

Si requiere que su animal de servicio viaje a su lado, recuerde que no puede ocupar un asiento, aunque esté desocupado, ni obstruir la circulación de los demás pasajeros o su comodidad. La aeronave puede o no contar con un asiento que cuente con las características que se requieren para esta situación. Por ello es importante informar a la aerolínea con anticipación.

Tenga en cuenta que la mayoría de los países implementan políticas muy estrictas en cuanto al arribo de fauna foránea, tome todas las precauciones para evitar contratiempos y malentendidos en las aduanas. Algunas medidas incluyen tener pasaporte que acredite al animal como animal de servicio y una cartilla oficial de vacunas aplicadas. Para mayor información pregunte a la aerolínea.

Animales de servicio distintos a un perro guía, como los de apoyo emocional, no pueden viajar en la cabina con usted, a menos que se demuestre con documentos médicos que es indispensable que usted viaje con ellos. De no contar con la documentación necesaria, se tratarán como a una mascota y deberán viajar en el equipaje.

### 6. Pasajeros con condicionantes medicas:

Tenga en cuenta de que requiere de una autorización médica para abordar si se identifica con alguno de los siguientes puntos:

- Presenta una enfermedad contagiosa.
- Tiene alguna condición médica, que en sus efectos, represente un riesgo para otros pasajeros y la tripulación.
- Si requiere de constante monitoreo médico, o medicamentos para controlar su salud.
- Si su salud se puede ver amenazada por la duración del vuelo.
- Si requiere de alguna posición de reposo específica. Por ejemplo, viajar en posición horizontal o recostada.
- Si su embarazo es irregular, o ha excedido el periodo de 9 meses.

Recuerde que es importante su cooperación, para su seguridad y la de todos los pasajeros.

Tenga en cuenta que algunas aerolíneas podrían implementar una tarjeta de viajes por motivos de salud. Esta funciona como un carnet y le brinda mayor comodidad durante el abordaje. Consulte si su aerolínea implementa algo similar y bajo qué políticas la puede proporcionar.

### **6.1 Oxígeno**

En caso de requerir oxígeno, solicítelo a la hora de la compra de sus asientos, de esta manera se pueden tomar las medidas previas para proveerle el uso de la mascarilla de oxígeno en la cantidad y presión que requiera durante todo el vuelo. Dependiendo de la aerolínea y el tipo de avión, este servicio puede no estar disponible o tener un costo adicional.

Tenga en cuenta que las aerolíneas sólo pueden proveerle de oxígeno a bordo de la aeronave. En caso de que desee llevar su provisión de oxígeno, sólo se permite el abordaje de cilindros portátiles. Aunque algunas aerolíneas por medidas de seguridad, pueden negarle abordar con el tanque de oxígeno.

Si desea llevar un cilindro de oxígeno en su equipaje, recuerda que debe ir vacío y despresurizado.

### **6.2 Aparatos de asistencia respiratoria**

Los únicos aparatos respiratorios personales permitidos a bordo son los del tipo "concentrador portátil de oxígeno". A continuación, se tiene la lista de concentradores autorizados:

- Philips Respironics EverGo,
- Inogen One,
- Inogen One G2,
- Inova Labs Life Choice,
- Oxus, Inc. RS-00400,
- Invacare XPO2 – XPO100,
- Invacare SOLO2,
- SeQual Eclipse,
- DeVilbiss Helthcare iGO,
- AirSep FreeStyle,
- AirSep LifeStyle,
- Delphi Central Air, Evo,
- Oxlife Independence Oxygen Concentrator.

Tome en cuenta que esta lista puede modificarse, o que aparatos de fabricación reciente pueden no estar incluidos todavía. Se sugiere consultar con la aerolínea al menos 48 horas antes del vuelo.

Estos aparatos pueden utilizarse durante todo el vuelo. Sin embargo, hay que tomar en cuenta que muchos de los aviones no disponen de tomas eléctricas para conectar aparatos de asistencia respiratoria a bordo. Por lo tanto, el pasajero con este tipo de discapacidad deberá verificar la autonomía del aparato y, de ser necesario, prever baterías adicionales.

De igual forma, hay que tomar en cuenta que el número de baterías de litio autorizado a bordo está limitado, por lo que el pasajero deberá solicitar información al transportista al hacer la reservación.

De acuerdo a lo indicado en la presente Circular, el pasajero debe informar al transportista al menos con 48 horas de anticipación, que viajará con un equipo de este tipo.

#### **6.2.1 Conexión de aparatos respiratorios a las tomas de a bordo.**

Respecto de los aparatos respiratorios, debe tomarse en cuenta que no todos los aviones disponen de tomas eléctricas para conectarlos a bordo.

De igual forma, hay que tomar en cuenta que en caso de disponer de dichas tomas, éstas se desactivan durante las fases de rodaje, despegue y aterrizaje. Asimismo, si las condiciones de vuelo lo exigen, pueden ser desactivadas en todo momento por la tripulación de vuelo.

Si se desea conectar un aparato respiratorio homologado, de los señalados en el numeral 12.2 de la presente, se recomienda verificar que su consumo no exceda la potencia máxima de la toma (normalmente de 75 W), en razón de que la utilización de un aparato de consumo mayor provocará la desactivación automática de la toma.

### **6.2 Otros casos de salud.**

Se le puede permitir abordar con equipo médico siempre y cuando pueda ser guardado cómodamente bajo el asiento. Informe del equipo médico que requiera con anticipación, para que se le indique durante la compra qué asientos cuentan con alimentación eléctrica. Recuerde que esta solicitud de abordaje con equipo médico, debe ir acompañada por una autorización médica.

Tenga en cuenta que la aeronave puede interrumpir la energía eléctrica por medidas de seguridad, por lo que se le recomienda cargar una batería extra de respaldo. Infórmese sobre qué tipo de baterías están permitidas a bordo de la aeronave.

Si su equipo médico excede el peso y tamaño permitido por pasajero, se le aplicará la tarifa correspondiente por equipaje extra.

### **6.3 Servicio de acomodo especial.**

Debe informar a la aerolínea, si requiere permanecer en una posición durante todo el viaje, o su condición de salud requiere privacidad. Tenga en cuenta que algunas aerolíneas ofrecen el servicio de acomodo especial en algunos de sus vuelos. A petición del cliente, se hacen acomodos especiales de mobiliario, o se confina al pasajero en una cabina para satisfacer sus necesidades. Tenga en cuenta que este servicio representa un costo mayor.