



## IATA alerta sobre nuevo servicio para personas con movilidad reducida en el Aeropuerto de Santiago de Chile

31 de marzo de 2025 (Santiago de Chile) - La Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA, por sus siglas en inglés) expresa su preocupación por el nuevo proceso de servicio de asistencia en tierra para personas con movilidad reducida (PMR) o discapacidad, que se implementará en el Aeropuerto Internacional de Santiago (SCL).

A partir de julio, la concesionaria Nuevo Pudahuel dejará de hacer el traslado de los pasajeros entre la puerta de embarque y el avión, dejando esta responsabilidad en las líneas aéreas. Sin embargo, para que este servicio esté acorde con los niveles de calidad que se requieren, es necesario que la asistencia durante todo el proceso siga siendo prestada por el mismo proveedor. Dividir esta tarea entre varias empresas incrementa la complejidad y exige mayor coordinación entre pasajero, aerolínea y prestador del servicio, aumentando el riesgo de comprometer la seguridad y dignidad de los usuarios. Además, impone trabas adicionales a la operación en tierra, afectando el acceso al servicio de transporte aéreo.

“No se está priorizando la experiencia del pasajero que, sin importar la discapacidad o problemas de movilidad que presente, tiene igualdad de condiciones con el resto de los usuarios. El servicio debe ser proporcionado por el mismo proveedor desde la entrada al aeropuerto hasta la puerta del avión, como se ha hecho en los últimos diez años. Por eso, hemos solicitado la intervención del Ministerio de Obras Públicas, a través de la Inspección Fiscal, responsable de la concesión del aeropuerto”, indica Helen Kouyoumdjian, Gerente General de IATA en Chile.

IATA comparte la necesidad y el interés de todos quienes forman parte del ecosistema aeroportuario de mejorar el servicio actual. Por eso ha participado y aportado la experiencia a través de las respectivas instancias, proponiendo un trabajo colaborativo para avanzar con una propuesta que se ajuste a las mejores prácticas y estándares de facilitación a nivel mundial.

IATA pide que se garantice la aplicación del Anexo 9 – Facilitación de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) - que reconoce la naturaleza esencial de los servicios accesibles para las personas con discapacidad y movilidad reducida y se mantiene a disposición para colaborar alineada y constructivamente con las autoridades y concesionaria en pro de los usuarios.

#### Más información:

Comunicación Corporativa - América Latina  
Tel: +1 – 438 – 258 3155 o + 1-514-240 4746  
Email: [ruedigerm@iata.org](mailto:ruedigerm@iata.org)

#### Notas para los editores:

- IATA (Asociación de Transporte Aéreo Internacional) representa alrededor de 340 líneas aéreas, que constituyen el 80% de tráfico aéreo global.
- [Síguenos en X](#) para mantenerte actualizado con las noticias de la industria, opiniones políticas y otra información útil.
- [Fly Net Zero](#).