

¿Cómo reportar un mal servicio?

- Ahora que ya conoces tus derechos y obligaciones, debes saber cómo reportar un mal trato de algún prestador de servicio o funcionario público:

- Cualquier queja podrá ser reportada a través de los módulos de información y quejas en los aeropuertos.

El procedimiento detallado para presentar una queja se encuentra establecido en la Circular Obligatoria CO SA-09.2/13.

- También puedes canalizar tu queja o comentario a través del siguiente correo electrónico, el cual se encuentra habilitado para atenderte:

quejasdiscapacidad@sct.gob.mx



CONTACTO EN DGAC:

Ing. Miguel Angel Ocampo Cornejo

Director de Seguridad de la Aviación Civil

CORREO ELECTRÓNICO:

miguel.ocampo@sct.gob.mx

TELÉFONO:

+52 (55) 5723-9300 Exts. 18002, 18646 y 18042

Información detallada podrás encontrarla en la Circular Obligatoria CO SA-09.2/13 ubicada en el portal de la Dirección General de Aeronáutica Civil, en el sitio:

<http://www.sct.gob.mx/fileadmin/DireccionesGrales/DGAC/00-aeronautica/co-sa092013.pdf>



**DIRECCIÓN GENERAL
DE AERONÁUTICA CIVIL**

**LINEAMIENTOS PARA LA
ACCESIBILIDAD DE LAS
PERSONAS CON DISCAPACIDAD
Y/O MOVILIDAD REDUCIDA**

CO SA-09.2/13

¿Sabías que ninguna persona te puede negar el acceso al transporte aéreo ni al aeropuerto por tener alguna discapacidad?

Para proteger tus derechos como persona con discapacidad y/o movilidad reducida, la Secretaría de Comunicaciones y Transportes a través de la Dirección General de Aeronáutica Civil publicó la Circular Obligatoria CO SA-09.2/13, la cual deben cumplir todos los transportistas aéreos

Conoce tus derechos

En el Aeropuerto:

- No se debe limitar el número de personas con discapacidad y/o movilidad reducida en un vuelo en particular.
- El personal de tierra te debe atender con cortesía y amabilidad, sin discriminación.
- Si tienes limitaciones de movilidad, tienes derecho a solicitar en el mostrador una silla de ruedas y que te conduzcan hasta la aeronave, sin cargo alguno.
- Te deben permitir el abordaje con las ayudas técnicas que sean indispensables durante tu viaje, considerándose estas ayudas como equipaje de mano.
- Si presentas discapacidad motriz y no puedes desplazarte libremente por ti mismo, puedes solicitar que te asignen un asiento lo más cerca posible, de acuerdo a la disponibilidad, de la puerta de abordaje.
- Puedes transportar sin costo adicional, tu silla de ruedas documentada como equipaje, siempre que ésta no contenga material prohibido para su transporte por vía aérea. Si requieres de una silla adicional, la podrás transportar dentro de tu franquicia de equipaje. La empresa se hará responsable en caso de pérdida total o parcial o por algún daño ocasionado durante su transporte.
- El aeropuerto debe contar con los elementos necesarios que permitan tu traslado desde estacionamientos y zonas de desembarque hasta la aeronave. Para personas con discapacidad visual y auditiva, se deben tener indicaciones claras por medios de fácil lectura, gráficos, luminosos o audibles y/o táctiles.

- Te deben proporcionar información actualizada sobre tu vuelo, incluyendo horarios de salida, llegadas, cambios de éstos y asignación de salas de última espera
- Te deben apoyar para la transferencia desde la silla de ruedas pasillera a tu asiento, o desde éste a la silla.
- Tienes prioridad al momento de abordar la aeronave.
- Al llegar al aeropuerto de destino, te deben ofrecer asistencia para que te desplaces desde el avión hasta el punto de entrega de tu equipaje, de ser el caso, pasar por migración y aduana, y hasta el punto de salida del transporte local.

En la Aeronave:

- Puedes permanecer a bordo de la aeronave en las estaciones de tránsito, excepto cuando sea necesario pasar por aduana o migración, o cuando se deba repostar combustible con motor encendido, en caso de la aplicación de algún procedimiento de amenaza de bomba, etc.
- Recibir asistencia de la tripulación de sobrecargos
- Recibir información básica de seguridad en sistema de escritura Braille y en Macrotipos e información audible complementada con cintillas para personas con discapacidad visual y auditiva.

¿Qué puedes llevar?

- Silla de ruedas manual.
- Silla de ruedas de batería seca.
- Silla de ruedas de batería húmeda, solo si el transportista cuenta con permiso de la DGAC para transportar materiales peligrosos y si éste dispone de los elementos para su embarque, conforme a las regulaciones aeronáuticas aplicables.
- Silla pasillera
- Equipo motorizado eléctrico que permita el desplazamiento a personas con discapacidad motriz, tipo scooter o similar, pero que no son sillas de ruedas técnicamente hablando.
- Ayudas técnicas.
- Perro guía o animal de servicio, incluyendo aquellos de apoyo emocional o psiquiátrico.
- Concentrador portátil de oxígeno (ver disposiciones contenidas en la Circular CO SA-09.2/13, por restricciones en el transporte de oxígeno portátil)

Conoce tus obligaciones

- Solicitar oportunamente los servicios de apoyo que requieras, de ser posible, desde el momento de adquirir tu boleto.
- Para animales de servicio y de apoyo emocional o psiquiátrico, al documentarte, presenta documento que lo avale como tal (ver numeral 7.1 y 7.2 de la CO SA-09.2/13).
- Colocar arnés e identificación al cuello de los perros guía.