

Bogotá, 25 de marzo de 2009

Boletín de Prensa N° 460

A raíz de investigación periodística: CASO DE VIAJERO INVIDENTE

Avianca se permite confirmar que, en efecto, el 20 de noviembre de 2007, el ciudadano mexicano de nombre Alejandro Anguiano tenía previsto viajar en la ruta Ciudad de México-Bogotá-Caracas. Sin embargo, por una circunstancia eventual y al margen de la política de servicio de la Compañía, no le fue posible abordar el vuelo Ciudad de México-Bogotá.

Los hechos:

Dado que el señor Anguiano llegó al Aeropuerto Internacional de México procedente de Guadalajara en un vuelo operado por una aerolínea local; como es tradicional en estos casos, se obvió el paso por el módulo de Avianca en este terminal, presentándose directamente en la sala de abordaje, donde fue atendido sin contratiempos por el personal de tierra de la Aerolínea colombiana.

En el momento del abordaje, y debido a un error en la aplicación de la política que rige el transporte de viajeros en condición de discapacidad, el Auxiliar a cargo de la atención del vuelo AV73 no autorizó su ingreso a la aeronave.

La decisión del Auxiliar de Vuelo se enmarcó en la descripción A8 de la política en mención, la cual indica que *“Personas sordo y/o mudas y con discapacidad visual (multidiscapacidad) requieren llevar como acompañante a una persona mayor de 18 años, con plenas capacidades físicas y mentales”*.

Si bien, con esta decisión el Auxiliar buscaba velar por la seguridad de un viajero con limitaciones físicas, la negación del abordaje resultó equivocada, dado que en su condición de invidente el Señor Anguiano sólo presentaba limitación para la comunicación visual, pudiendo establecer comunicación auditiva ó verbal con los miembros de la tripulación, caso en el cual es posible viajar sin acompañante, según está descrito en el numeral A6 de la política: *“Personas con discapacidad auditiva, verbal ó visual, con las que se pueda establecer algún tipo de comunicación, pueden viajar sin acompañante”*.

Este error en la aplicación de la política, y que afectó los planes de viaje del Señor Anguiano, fue reconocido por la Aerolínea, que indemnizó al viajero y adelantó una capacitación general de los Auxiliares encargados de la atención de viajeros en tierra y aire tanto en bases nacionales como internacionales.

Avianca y la atención de viajeros en condición de discapacidad:

Buscando garantizar el acceso al transporte aéreo de personas en condición de discapacidad, Avianca estableció en el año 2006 la “Política para el transporte de viajeros en condición de discapacidad”, cuyo objetivo es brindar la asistencia debida en cada uno de los pasos que componen el ciclo de atención, resguardando la seguridad y preservando el bienestar de los usuarios. (Favor ver anexos 1 y 2).