



VALPARAÍSO, 03 de septiembre de 2025

RESOLUCIÓN N° 1531

La Cámara de Diputados, en sesión 66° de fecha de hoy, ha prestado aprobación a la siguiente

RESOLUCIÓN

**S. E. EL
PRESIDENTE DE
LA REPÚBLICA** Considerando que:

De acuerdo al decreto supremo N° 369 del Ministerio de Defensa Nacional, del año 2017, que aprueba el Reglamento para el transporte aéreo de personas con discapacidad, con movilidad reducida, orgánicamente descompensadas, agónicas o inconscientes, el proceso de asistencia a personas con discapacidad o movilidad reducida se encuentra dividido entre el concesionario del aeropuerto y las aerolíneas.

Los artículos 8° y 9° del decreto ya mencionado dispone que una vez que el pasajero con discapacidad o movilidad reducida es trasladado hasta la zona de embarque, será responsabilidad de la empresa aérea brindarle la asistencia correspondiente durante el embarque, vuelo y desembarque.

Lamentablemente esta fragmentación ha generado serios problemas en la continuidad del servicio, ya que afecta gravemente la experiencia de viaje de las personas con discapacidad y movilidad reducida. Para ser precisos, se han reportado situaciones en las cuales pasajeros con movilidad reducida han sido dejados solos en la sala de embarque sin apoyo, sin información clara sobre quién debe asistirlos, o han debido esperar largos periodos sin acompañamiento ni asistencia técnica adecuada, o derechamente se les ha negado la posibilidad de viajar.

En el mismo contexto, en algunos casos, han sido trasladados sin equipamiento apropiado o sin condiciones mínimas de seguridad, exponiéndolos a caídas, desorientación o angustia, cabe concluir que estas experiencias no solo vulneran la dignidad de los pasajeros, sino que además contradicen los principios de accesibilidad y trato igualitario que el Estado de Chile ha suscrito a nivel nacional e internacional.

Si bien, como se ha descrito, el decreto en cuestión es claro en asignar a la empresa aérea la responsabilidad de asistir a los



pasajeros desde la zona de embarque, durante el vuelo y hasta su desembarque, lo cierto es que muchas de estas empresas no cuentan con la infraestructura, el personal capacitado ni los protocolos necesarios para prestar una asistencia adecuada a personas con discapacidad o movilidad reducida.

Por otra parte, la operación de las aerolíneas está orientada a la gestión del vuelo y no a la atención en tierra, lo que se traduce en demoras, falta de personal asignado, ausencia de formación especializada y, en algunos casos, en un trato inadecuado. Resulta evidente que esta descoordinación estructural entre lo que impone la norma y lo que permite la capacidad operativa de las aerolíneas ha redundado en un servicio deficiente.

Los funcionarios del concesionario del aeropuerto se encuentran presentes de forma permanente en la infraestructura terrestre, lo que les permite una mayor disponibilidad para brindar asistencia. Además, pueden ser capacitados de manera continua y estandarizada, lo que garantizaría una atención más profesional, consistente y acorde a las necesidades de los usuarios con discapacidad o movilidad reducida.

Por el contrario, los tripulantes de cabina y personal de aerolínea tienen una formación centrada en la seguridad del vuelo y en tareas operativas específicas, con escasa preparación para brindar asistencia en tierra a personas con necesidades especiales, lo que refuerza la necesidad de redefinir las responsabilidades actuales.

Centralizar la asistencia en tierra bajo responsabilidad del concesionario permitiría establecer protocolos operativos únicos, con estándares definidos y procedimientos uniformes para todos los pasajeros que requieran apoyo, independientemente de la aerolínea.

Por añadidura esta estandarización no solo mejora la calidad del servicio, sino que también asegura un trato justo y predecible, evitando que el nivel de asistencia dependa de las capacidades o recursos específicos de cada empresa aérea.

En este sentido, la existencia de múltiples modelos paralelos, uno por cada aerolínea, contribuye a la confusión, fragmentación y desigualdad en la experiencia de los pasajeros con discapacidad o movilidad reducida.

La concentración de la responsabilidad en un solo actor, es decir, en el concesionario del aeropuerto, facilitaría significativamente la fiscalización del servicio, permitiendo al Estado aplicar exigencias claras,



hacer seguimiento de los estándares de calidad y, en caso necesario, imponer sanciones.

Actualmente, la responsabilidad repartida entre empresas distintas dificulta la trazabilidad de las fallas, diluye las obligaciones y complica la rendición de cuentas, especialmente en situaciones que afectan la seguridad y dignidad de los pasajeros, es por ello que además la modificación propuesta permitiría establecer un canal claro de responsabilidad administrativa.

Desde una perspectiva de eficiencia operativa, encomendar la totalidad del servicio de asistencia en tierra a un solo organismo reduce la posibilidad de errores en la cadena de apoyo, evita duplicidades o vacíos de atención, y mejora la coordinación entre los distintos equipos involucrados en el tránsito de los pasajeros con discapacidad y movilidad reducida.

Asimismo, permite consolidar una estructura técnica estable, con personal dedicado exclusivamente a estas tareas, lo que contribuye a una atención más profesional y segura, especialmente en momentos críticos como el ingreso a la aeronave o el desembarque.

Es deber del Estado garantizar el ejercicio pleno de los derechos de las personas con discapacidad, entre ellos, el derecho a la movilidad en condiciones de igualdad, seguridad y dignidad.

En virtud de lo anterior, la modificación al reglamento debe orientarse a eliminar ambigüedades y establecer una cadena de responsabilidad clara, continua y profesional, donde el concesionario del aeropuerto asuma íntegramente la asistencia en tierra, dejando a la empresa aérea la responsabilidad exclusiva del tramo aéreo.

Avanzar en un sistema de asistencia continua para personas con discapacidad o movilidad reducida no solo responde a una obligación jurídica o administrativa, sino que representa también una decisión ética y política que dice relación con la forma en que concebimos el espacio público, la movilidad y la dignidad humana.

Porque los aeropuertos no son simples centros logísticos, son espacios públicos donde el derecho a la circulación y a la autonomía debe ser garantizado sin excepción. La experiencia de viaje comienza mucho antes del despegue, y su calidad depende de cada eslabón del trayecto.



En definitiva, si aspiramos a ser país inclusivo, se debe garantizar que toda persona, sin importar sus capacidades, tenga el derecho real y no solo formal a moverse con libertad, respeto, seguridad y dignidad.

LA CÁMARA DE DIPUTADOS RESUELVE:

Solicitar a S. E. el Presidente de la República que instruya al Ministerio de Defensa Nacional la modificación del decreto supremo N° 369 de 2017, con el objeto de clarificar y reforzar la responsabilidad del concesionario del aeropuerto respecto de la asistencia a personas con discapacidad o movilidad reducida.

Lo que me corresponde poner en conocimiento de V.E.

Dios guarde a V.E.,

ERIC AEDO JELDRES
Segundo Vicepresidente de la Cámara
de Diputados

**JUAN PABLO GALLEGUILLOS
JARA**
Prosecretario accidental de la Cámara
de Diputados