



SUNFLOWER, HACÍA UN FUTURO MÁS INCLUSIVO. GRACIAS, PERO QUEREMOS MÁS.

Como madre de un hijo con autismo y hermano de una persona con síndrome de Down, comprendemos profundamente la importancia de las iniciativas que facilitan la vida a las personas con discapacidades. Una de las más destacadas es el programa Sunflower (Hidden Disabilities Sunflower o "Girasol de Discapacidades Ocultas").

Por ello, en esta *newsletter* nos proponemos explicar los beneficios de esta iniciativa, reconocer los esfuerzos de su aplicación y, en particular, agradecer a la industria aeronáutica por hacer los viajes más accesibles, alentando a otras industrias a seguir su ejemplo, y a la nuestra a continuar haciéndolo.

EL PROGRAMA SUNFLOWER Y SUS BENEFICIOS EN LA INDUSTRIA AÉREA

Como punto de partida, debemos reconocer que viajar puede ser una experiencia inherentemente estresante para muchas personas debido a distintos factores como la logística, las largas esperas, las multitudes e incluso el mero hecho de ir a bordo de una aeronave surcando el aire.

Además, para aquellos con discapacidades, estos desafíos se pueden intensificar significativamente, transformando sus viajes ordinarios en experiencias abrumadoras y agotadoras. Y es que se estima que el 16% de la población mundial (1.300 millones de personas) tiene algún tipo de discapacidad, y que esta cifra continuará incrementándose durante los años venideros debido al paulatino envejecimiento de la sociedad. A su vez, para muchos, entre el 60% y 70%, esas discapacidades no son visibles y fueron adquiridas en algún momento de su vida, formando el grupo minoritario más grande del mundo –y uno al que cualquiera de nosotros puede unirse en cualquier momento–¹.

En este contexto, el programa *Hidden Disabilities Sunflower* es un fenómeno global que se inició en 2016 en el aeropuerto de Gatwick (LGW) del Reino Unido como respuesta a la necesidad de proporcionar un entorno más inclusivo para atender a personas con condiciones invisibles tales como el autismo, la demencia y las discapacidades auditivas o visuales, entre otras.

Este programa, reconocido por su simplicidad y efectividad, fue inicialmente diseñado para crear un entorno acogedor y de apoyo en los recintos aeroportuarios para personas que pueden requerir asistencia adicional o, simplemente, más tiempo mientras viajan debido a sus necesidades específicas. Sin embargo, poco a poco se está expandiendo a otros ámbitos, demostrando su versatilidad y utilidad.

Pero ¿en qué consiste exactamente? Pues bien, se trata básicamente de una iniciativa, reconocida internacionalmente, que emplea un discreto símbolo de girasol, utilizando cordones, insignias o pulseras para identificar a las personas con discapacidades ocultas, brindándoles ayuda de una manera discreta y no invasiva.

El girasol, asociado con la felicidad y la esperanza, pretende reducir el estigma asociado con las discapacidades invisibles y promover una percepción más amable y comprensiva, permitiendo, a su vez, una identificación fácil y rápida en entornos ocupados, como los aeropuertos.

De esta manera, los pasajeros que portan el símbolo del girasol pueden transmitir discretamente sus necesidades al personal de la aerolínea, del aeropuerto y a otros viajeros, lo que les permite navegar por las complejidades de los viajes en avión con mayor facilidad.

Así, entre los beneficios, podemos destacar una mayor sensación de confianza y tranquilidad al viajero que porta el girasol; la capacidad de comunicar necesidades sin esfuerzo, asegurando un viaje lo más fluido y, en la medida de lo posible, libre de estrés; la reducción de la ansiedad al fomentar un entorno de apoyo; y la identificación rápida por parte del personal de la aerolínea, asegurando una asistencia oportuna y satisfaciendo sus necesidades específicas.

Por otro lado, su adopción por parte de aerolíneas y aeropuertos tiene varias implicaciones positivas de gran alcance, como mejorar la experiencia del cliente al ofrecer un servicio excepcional y enfocado en garantizar la accesibilidad; y, sobre todo, transformar los aeropuertos y los propios vuelos en espacios más inclusivos, asegurando que todos los pasajeros puedan disfrutar de la libertad de viajar en avión, independientemente de sus capacidades, visibles o invisibles.

DESAFÍOS Y OPORTUNIDADES EN EL SECTOR AÉREO

En este sentido, es importante destacar que el número de las aerolíneas que han adoptado la iniciativa *Sunflower* ha ido creciendo gradualmente. Así, por ejemplo, Ryanair fue la pionera en el Reino Unido; Air Canada, a principios del 2024, se convirtió en la primera aerolínea en América del Norte en adoptarlo, nombrando a una Directora de Accesibilidad encargada de implementar un ambicioso programa en los próximos 3 años; y, de igual forma, aerolíneas como Air France, KLM, Transavia, British Airways o LATAM, junto con los aeropuertos de todo el mundo, se han sumado recientemente a esta iniciativa².

¹ Datos obtenidos de [Hidden Disabilities Sunflower](#)

² Los pasajeros pueden solicitar el distintivo del girasol al servicio de atención al cliente de las compañías aéreas antes de su vuelo –y/o aeropuertos participantes–, y la información sobre cómo solicitarlo generalmente está disponible en las páginas web correspondientes.



Este compromiso con la accesibilidad presenta desafíos significativos para las aerolíneas, ya que requiere una formación continua del personal de la compañía –y de los aeropuertos–, y actualizaciones regulares para asegurar que todos los empleados estén al tanto de las mejores prácticas y puedan responder adecuadamente a las necesidades de estos pasajeros.

Sin embargo, estos retos también representan numerosas oportunidades para las compañías aéreas, permitiéndoles desarrollar políticas más inclusivas, mejorar los programas de capacitación y los sistemas de evaluación para asegurar la consistencia y eficacia de las medidas implementadas.

De este modo, además, las compañías fortalecen su imagen corporativa al demostrar un compromiso con la inclusión y la accesibilidad, proyectando una visión positiva y progresista. Lo anterior, adicionalmente, permite atraer a un público más amplio que valora esta responsabilidad social y generar una mayor lealtad y preferencia entre los pasajeros, lo que, creemos, contribuirá a que más compañías aéreas se sumen a esta iniciativa, fomentando una sociedad verdaderamente inclusiva y estableciendo nuevos estándares en la industria de la aviación.

Además, para lograr una correcta aplicación y funcionamiento del programa, resulta crucial la retroalimentación de los pasajeros que lo utilizan, de modo que las aerolíneas y gestores aeroportuarios puedan seguir recopilando y analizando estas opiniones para adaptar y perfeccionar sus servicios, asegurando que se satisfagan las necesidades cambiantes de los viajeros con discapacidades invisibles.

Para ello, es importante establecer canales efectivos y fomentar una comunicación abierta con los pasajeros, de modo que puedan proporcionar información sobre las áreas de mejora, que permitan realizar los ajustes precisos y oportunos en los procedimientos y políticas, garantizando una experiencia de viaje cada vez más inclusiva y libre de estrés para todos los pasajeros.

En nuestra opinión, al centrarse en la mejora continua y la innovación, las aerolíneas y aeropuertos pueden consolidar su compromiso con la accesibilidad y la inclusión, beneficiando no solo a los pasajeros con discapacidades no visibles, sino a toda la comunidad viajera.

SITUACIÓN DE ESPAÑA Y LA UNIÓN EUROPEA: NECESITAMOS IR MÁS ALLÁ

En el marco europeo y nacional español, lo cierto es que la normativa sobre discapacidades invisibles se enmarca en la legislación general de protección a las personas con discapacidad³, sin que se haga una distinción específica entre discapacidades visibles e invisibles⁴.

Entre las iniciativas recientes a nivel nacional, conviene destacar que AENA, la empresa gestora de aeropuertos en España, ha introducido un programa destinado a ayudar a los viajeros con discapacidades invisibles, en el que se incluye un distintivo especial que los pasajeros pueden solicitar a través de su web, sumándose así a los múltiples aeropuertos europeos que proporcionan esta clase de servicio a los pasajeros⁵. Actualmente, este servicio está disponible en 11 aeropuertos principales, incluidos Adolfo Suárez Madrid-Barajas (MAD) y Josep Tarradellas Barcelona-El Prat (BCN), con planes de expandirse a más aeropuertos en el futuro.

Por su parte, a nivel europeo, esta iniciativa se ha implementado en diversos aeropuertos, como, por ejemplo, Berlín-Brandemburgo (BER), Frankfurt (FRA), Schiphol (AMS), Viena (VIE) o Budapest (BUD), entre otros⁶.

Sin embargo, la revisión de las páginas webs de muchas aerolíneas españolas y europeas demuestra que la penetración del programa *Sunflower* aún tiene un importante recorrido por hacer. Es por ello que, desde estas líneas, animamos a todas nuestras queridas aerolíneas a unirse a esta iniciativa lo antes posible.



CONCLUSIÓN

El programa *Sunflower* es una iniciativa esencial para construir una sociedad más inclusiva, ofreciendo un gran apoyo a las personas con discapacidades no visibles. Su adopción gradual por parte de diversos actores la industria de la aviación demuestra un compromiso creciente con la accesibilidad y la empatía.

Por ello, desde PionAirLaw animamos encarecidamente a aeropuertos y compañías que aún no han implementado este programa a hacerlo lo antes posible, y extendemos esta invitación a otras industrias, para que se sumen a esta necesaria causa.

Por último, agradecemos profundamente a las organizaciones que ya han adoptado este programa, ayudando a que las personas con discapacidades invisibles tengan una vida más fácil y un viaje más cómodo. Su apoyo marca una gran diferencia y nos acerca cada vez más a un mundo donde todos son bienvenidos y comprendidos.

PionAirLaw

María Jémez
Diego Olmedo de Cáceres

³ A efectos ilustrativos, podemos referirnos al Reglamento (CE) n.º 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo; o al Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

⁴ El Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) subraya la importancia de aplicar las normativas de manera equitativa, independientemente de la visibilidad de la discapacidad, en aras a evitar negaciones o minimizaciones de su condición.

⁵ De esta manera, al portar este distintivo, los viajeros acceden a controles de seguridad específicos diseñados para familias y personas con movilidad reducida (PRM, por sus siglas en inglés) o, en su defecto, apoyo por parte del personal del gestor aeroportuario para facilitar su paso por los controles de seguridad generales.

⁶ Puede verificar la [lista de aeropuertos y aerolíneas participantes actualizada](#) en la web de HDSunflower.