

Nota de Prensa

Iberia, Iberia Express y Vueling reciben la Certificación Compromiso con la Accesibilidad 360º de AENOR

- Las tres aerolíneas españolas del grupo IAG son las primeras del sector en conseguir esta certificación
- Con esta solución se certifica el compromiso voluntario de Iberia, Iberia Express y Vueling y sus respectivas hojas de ruta en materia de sostenibilidad social

Madrid, 23 de enero de 2026.- Iberia, Iberia Express y Vueling han recibido hoy la Certificación Compromiso con la Accesibilidad 360º que otorga AENOR y se convierten en las primeras de su sector en recibir este sello. Este reconocimiento respalda el compromiso voluntario de las tres compañías con la accesibilidad universal y avala sus respectivas hojas de ruta en materia de sostenibilidad y experiencia del cliente.

El acto de entrega ha tenido lugar en el stand de Iberia. El director de Desarrollo de Negocio de AENOR, Nicolás Henríquez, ha sido el encargado de hacer entrega de las certificaciones a Beatriz Guillén, directora de Clientes de Iberia; Isabel Rodríguez, directora Comercial y de Data de Iberia Express; y Rosaura Ferriz, responsable de Asuntos Públicos en Vueling.

En su certificación, AENOR destaca las estrategias conjuntas que las tres aerolíneas están poniendo en marcha a través de la Alianza por la Accesibilidad del Grupo IAG. La certificadora considera que es una herramienta que permite tener un mayor impacto y capacidad de desarrollo para las acciones relacionadas con la accesibilidad. Esta iniciativa permite coordinar esfuerzos, acelerar innovaciones y generar mayor impacto en todas las fases del viaje, desde la planificación hasta la experiencia a bordo.

Las tres aerolíneas han realizado un diagnóstico de situación con la metodología de accesibilidad 360º desarrollada por AENOR de la mano de ILUNION, con la que han identificado los puntos de mejora. Una vez determinados, se ha trazado una estrategia sujeta a una hoja de ruta, a través de indicadores, para solventar, mejorar y poner en valor las actuaciones desarrolladas, además del compromiso de implementar estas actuaciones.

Avances por aerolínea

- Iberia: AENOR destaca la creación de la Comisión de Accesibilidad y el desarrollo de Háblalo x Iberia, la aplicación que facilita la comunicación entre la tripulación y los clientes con dificultades auditivas o del habla, y que se ha convertido en un referente en el sector.

- Iberia Express: AENOR ha señalado como un punto fuerte de Iberia Express el rigor del diagnóstico realizado por la compañía, y que ha permitido identificar las iniciativas del Plan de Accesibilidad que la aerolínea implementará en los próximos tres años.
- Vueling: Vueling ha llevado a cabo varias iniciativas en términos de accesibilidad como una línea específica de atención para clientes con requerimientos especiales o el lanzamiento de la aplicación Háblalo para facilitar la comunicación de los clientes con dificultades auditivas o del habla.

“Esta certificación de AENOR refuerza compromiso de Iberia con una experiencia de viaje más inclusiva. En Iberia trabajamos para que la accesibilidad esté presente en cada etapa del viaje y seguiremos avanzando, junto a Iberia Express y Vueling, para que volar sea cada día más fácil y accesible para todos”, ha dicho Beatriz Guillén, directora de Clientes de Iberia.

“En Iberia Express vamos a ir de la mano de Iberia y Vueling para ir transformando paulatinamente la experiencia de viaje de nuestros clientes con requisitos de accesibilidad. Buena parte de nuestro plan está centrado en concienciar a nuestros empleados, porque estamos convencidos de que solo intentando ponernos en los zapatos de nuestros clientes con requisitos de accesibilidad, seremos capaces de empezar a responder a sus necesidades”, ha comentado Isabel Rodríguez, directora de Clientes y Data de Iberia Express.

“En Vueling, trabajamos con determinación y desde una perspectiva de mejora continua para que nuestra experiencia sea cada vez más accesible. Desde el momento de la compra del billete hasta el embarque, ponemos a las personas en el centro de nuestras acciones, avanzando de forma responsable en la adaptación de nuestros servicios a sus necesidades. Esta certificación supone un paso más en ese camino de evolución constante de la experiencia de nuestros clientes con necesidades especiales”, añade Rosaura Ferriz, responsable de Asuntos Públicos en Vueling.

Por su parte, Nicolás Henríquez ha destacado que “la certificación Compromiso con la Accesibilidad 360° que han obtenido Iberia, Iberia Express y Vueling pone de manifiesto un avance significativo para el sector aéreo. La Alianza por la Accesibilidad del Grupo IAG constituye un marco de colaboración que impulsa estrategias comunes y acelera la incorporación de mejoras en todas las etapas del viaje. Este trabajo coordinado demuestra que la accesibilidad puede convertirse en un eje transformador cuando existe una hoja de ruta clara, medible y orientada a generar impacto real en los usuarios y en su confianza”.



Sobre AENOR

[AENOR](#) contribuye a la transformación de la sociedad creando confianza entre organizaciones y personas, mediante servicios de evaluación de la conformidad (certificación, inspección y ensayos), formación e información; además de la consultoría de transformación de negocio que desarrolla la sociedad AENOR Conocimiento. Es la entidad líder en generación de confianza de España y más de 91.000 centros de trabajo en el mundo tienen alguno de los certificados de AENOR en campos como la Gestión de la Calidad, la Inteligencia Artificial, la Ciberseguridad o los relacionados con los criterios ESG, como pueden ser el *Compliance* penal, el buen gobierno corporativo, la Igualdad, la gestión ambiental o la construcción sostenible.

Entre las ventajas competitivas diferenciales de AENOR se encuentran el reconocimiento de marca más elevado entre las empresas y los consumidores; contar con personal propio, lo que le permite gestionar el conocimiento acumulado en beneficio de sus clientes; innovar en la resolución de nuevas brechas de competitividad gracias a su proximidad con las fuentes de conocimiento; y su capilaridad geográfica y sectorial.

AENOR es una entidad global, que ya desarrolla operaciones en 87 países. En España dispone de sedes en todas las Comunidades Autónomas, con auditores propios, y tiene presencia permanente en otros 12 países, principalmente de Latinoamérica y Europa.

Para más información:

Quique Cervera Garbayo

Tel.: + 34 630 47 01 26

qcervera.ext@aenor.com

Síguenos en:



Sobre Iberia:

Iberia lleva 98 años volando desde España con el propósito de generar prosperidad, conectando personas con el mundo. Es la aerolínea líder en los vuelos entre Europa y América Latina, adonde ofrece vuelos directos a 21 destinos en 16 países de la región. Junto con Iberia Express e Iberia Regional Air Nostrum, cuenta con una flota de 167 aviones y ofrece vuelos a medio centenar de países de todo el mundo desde el aeropuerto de Madrid, donde ha desarrollado su hub. Forma parte del grupo aéreo IAG, primero del mundo en comprometerse a conseguir 0 emisiones netas en 2050. En 2025 Iberia fue la cuarta aerolínea más puntual de Europa y la sexta del mundo.