

WHITEPAPER
WHITEPAPER
WHITEPAPER
WHITEPAPER
WHITEPAPER
WHITEPAPER
WHITEPAPER
WHITEPAPER

WHITEPAPER

intexus⁺
CREANDO UN MUNDO CONFIABLE

Ecosistema aéreo inteligente: La ruta hacia un viaje sin fricciones

[www.
intexus
.la](http://www.intexus.la)

Tabla de contenidos

- » Introducción
- » Los grandes retos del viaje aéreo hoy
- » Visión Seamless Travel:
Credenciales Digitales de Viaje
- » ¿Cómo funciona?
 - Onboarding previo al viaje
 - Gestión y control durante el viaje
- » Beneficios clave
- » Integración con sistemas existentes y modernización
 - Análisis de datos y retroalimentación
 - Innovación tecnológica
- » Conclusiones

Introducción

Si bien viajar en avión continúa siendo crucial para la economía global, esta modalidad de transporte se ha normalizado y vuelto una parte integral de la vida moderna. Sin embargo, para millones de pasajeros en todo el mundo, aún representa una experiencia llena de fricciones: largas filas, múltiples verificaciones manuales, trámites redundantes y pérdida de tiempo. Este panorama, lejos de mejorar con el avance tecnológico, ha evidenciado la necesidad urgente de repensar cómo se gestionan los puntos de contacto a lo largo del journey del viajero.

En este whitepaper, exploramos cómo el modelo Seamless Travel, basado en tecnologías emergentes, seguras y confiables, está revolucionando la industria del transporte aéreo. Presentamos datos actualizados, casos de uso reales y beneficios concretos tanto para las autoridades como para los usuarios finales. **Más del 75% de los pasajeros ya prefieren soluciones autogestionadas, que incluyan identificación biométrica**, por encima del pasaporte físico, y la industria está respondiendo.

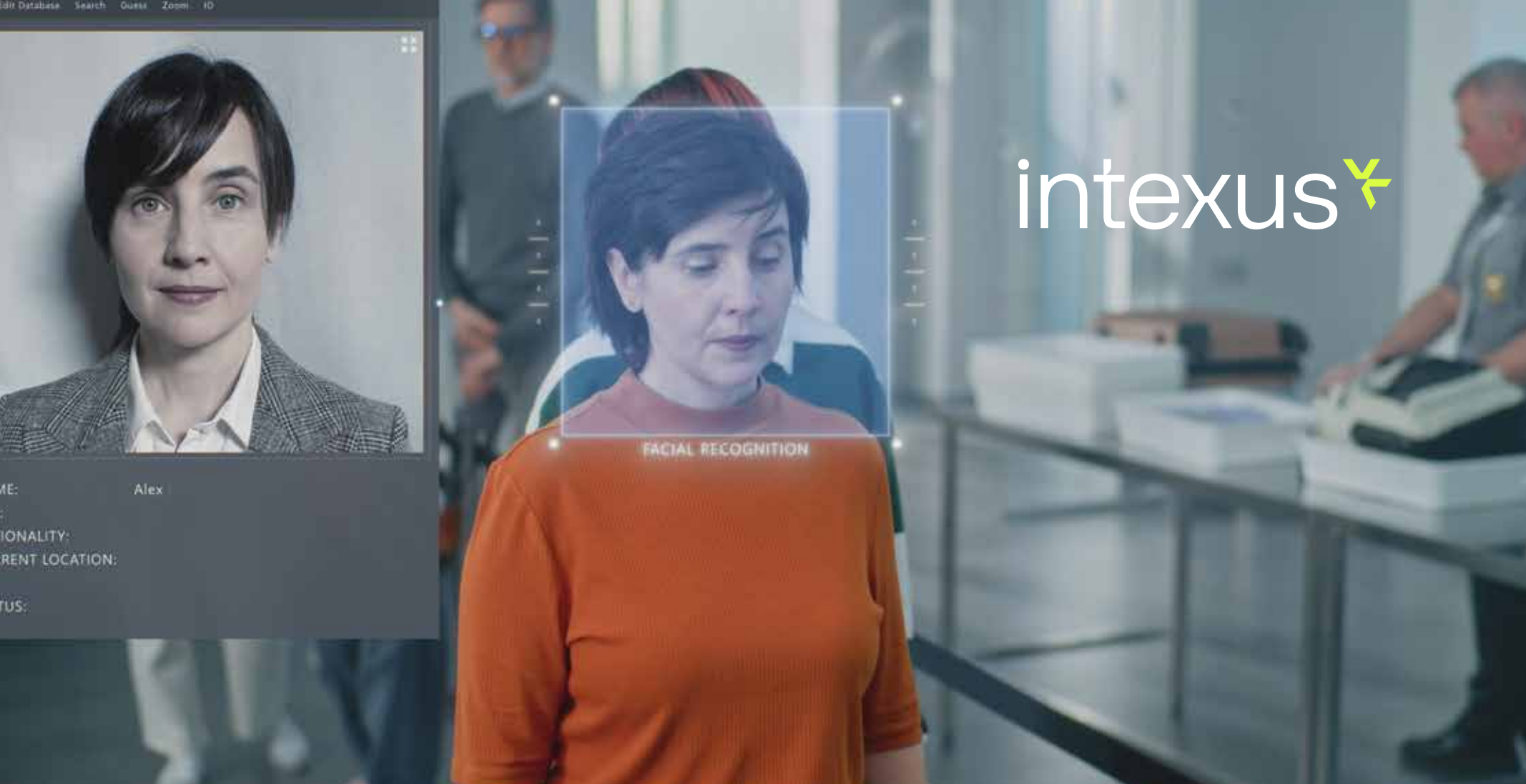
El futuro del viaje no es solo más rápido: es más seguro, eficiente y centrado en la experiencia del pasajero. **Descubra cómo su organización puede liderar esta transformación.**



Los grandes retos del viaje aéreo hoy

La aviación comercial atraviesa un momento decisivo. Aunque sigue siendo esencial para conectar economías y personas, las aerolíneas se enfrentan a retos operativos y de reputación que no pueden ignorarse. Un caso emblemático fue el colapso de Southwest Airlines en diciembre de 2022: **más de 15,000 vuelos cancelados por fallas en su sistema de programación, millones de pasajeros afectados y pérdidas por encima de los 1.100 millones de dólares.** Más que un incidente aislado, fue una advertencia clara: la industria necesita evolucionar con urgencia hacia sistemas predictivos, resilientes y centrados en la experiencia del usuario.

A la par, los aeropuertos aún dependen en gran medida de procesos manuales para la verificación de identidad y controles de seguridad, lo que provoca congestiones, demoras y una experiencia deficiente para el viajero. Según la OACI, **identificar y anticipar cuellos de botella es vital para mejorar la eficiencia y agilizar el tránsito de personas, sin comprometer la seguridad.**



Las soluciones autogestión, basadas en biometría están revolucionando la experiencia en aeropuertos a nivel global, agilizando procesos y elevando la eficiencia operativa. Estos datos clave muestran por qué esta tendencia ya es una realidad.



Adopción global en aumento: Para 2026, **más del 50%** de los aeropuertos ofrecerán check-in y entrega de equipaje con tecnología biométrica, según el informe **2024 de SITA**.



Crecimiento del mercado: El mercado biométrico en aeropuertos pasará de **\$26.100 millones en 2023** a **\$131.300 millones en 2033**, con un crecimiento **anual del 17,3%**, impulsado por la demanda de mayor seguridad y eficiencia.



Preferencia del pasajero: El **67% de los viajeros** valoran positivamente el uso de biometría en aeropuertos por su rapidez y comodidad, según SITA.

La visión del Seamless Travel: viaje sin fricciones con credenciales digitales y biometría

Seamless Travel plantea una experiencia de viaje fluida, segura y personalizada, en la que tecnologías como la biometría facial y las Credenciales de Viaje Digitales (DTC) permiten a los pasajeros transitar por el aeropuerto utilizando únicamente su rostro. Esto elimina la necesidad de documentos físicos, reduce los tiempos de espera y mejora significativamente la eficiencia operativa.

Según la Encuesta Global de Pasajeros 2024 de IATA, **el 46% de los viajeros ya utilizaron sistemas biométricos en sus desplazamientos**, y cerca del 75% expresó su preferencia por esta tecnología sobre los métodos tradicionales como el pasaporte físico. Esta transformación apunta a digitalizar por completo las cinco etapas clave del viaje: **reserva, check-in, entrega de equipaje, control de seguridad y embarque.**

Por su parte, las Credenciales de Viaje Digital (DTC), desarrolladas bajo los estándares de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), representan la evolución del pasaporte electrónico hacia una identidad digital portátil, segura y verificable. Al estar almacenadas directamente en los dispositivos móviles del viajero, permiten validar su identidad de forma remota y sin contacto físico. Esto no solo agiliza cada etapa del journey, desde el check-in hasta el control migratorio, sino que también fortalece la seguridad, reduce el riesgo de fraude y mejora significativamente la experiencia del pasajero.

Este modelo no solo eleva el estándar de atención al pasajero, sino que también optimiza costos, reduce cuellos de botella y posiciona a los aeropuertos como referentes globales de innovación.

Casos destacados de implementación biométrica



Aeropuerto Internacional de Miami

Más de 130 puertas de embarque con reconocimiento facial, convirtiéndolo en uno de los despliegues biométricos más amplios de EE. UU.



Aeropuerto Internacional de Dubai

En 2023, más de 21 millones de pasajeros usaron tecnología biométrica para un tránsito fluido, según la Dirección General de Residencia y Asuntos Exteriores de Dubai.



Aeropuerto Changi de Singapur

Automatización avanzada con carriles biométricos que permitirán procesar el 95% de las llegadas mediante este sistema en 2024.



Aeropuerto de Narita en Japón

La Terminal 2 del Aeropuerto Changi lidera la implementación de viajes sin fricciones mediante tecnologías avanzadas como reconocimiento facial, biometría de iris e inteligencia artificial, eliminando el uso de documentos físicos y elevando significativamente la experiencia del pasajero.

¿Cómo funciona?

Onboarding previo al viaje



Onboarding desde casa

El viajero inicia el proceso cómodamente desde cualquier lugar mediante una app móvil (ios/Android)



Lectura del pasaporte

La app utiliza OCR y NFC para capturar datos del pasaporte de forma rápida y precisa.



Validación de identidad

Mediante biometría facial y detección de vida (liveness detection), se garantiza que la persona es quien dice ser, evitando fraudes.



Gestión de identidad auto soberana

El viajero administra su identidad digital en una wallet segura, alineada con estándares internacionales como DTC tipo 1 de ICAO.



Consulta a bases de datos

Integración con bases gubernamentales y de control, incluyendo Interpol, para validar antecedentes y permisos de viaje.



Gestión y control durante el viaje



Administración de equipaje:

Control y seguimiento digital del equipaje para evitar pérdidas y agilizar entregas.



Pasabordos digitales:

Generación y gestión electrónica del pasabordo, eliminando documentos físicos.



Corredores biométricos en aeropuerto:

Acceso sin fricciones mediante puntos de control biométricos, agilizando migración y seguridad.

Beneficios clave

- 1 Reducción significativa de filas y tiempos de espera en el aeropuerto.
- 2 Experiencia sin contacto, mejorando la seguridad sanitaria y la comodidad.
- 3 Mayor satisfacción del pasajero, con índices de aprobación superiores al 85% en usuarios de tecnologías biométricas.
- 4 Garantiza seguridad y privacidad, conforme a estándares internacionales reconocidos.
- 5 Personalización y servicios complementarios: Gracias al uso de biometría y datos del viajero, la solución permite ofrecer experiencias personalizadas como sugerencias de asiento, opciones de comida, mejoras de clase y compras en línea o en tienda. El rostro del pasajero se convierte en una llave de autenticación segura, lo que mejora la satisfacción del usuario y potencia los ingresos por servicios complementarios.

Seamless Travel está redefiniendo la experiencia del pasajero mediante tecnología segura, ágil y diseñada para poner al usuario en el centro de cada etapa del viaje.

Integración con sistemas existentes y modernización

Seamless Travel ofrece una solución adaptable que se integra con los sistemas existentes de aerolíneas y aeropuertos, permitiendo a las entidades gubernamentales superar las limitaciones de los sistemas heredados que a menudo obstaculizan la eficiencia y la experiencia del usuario. Según un informe de OAG, muchos sistemas actuales datan de la década de 1970, lo que los hace difíciles de mantener y actualizar, y presentan riesgos para la seguridad de los datos y la continuidad operativa.

Además, la implementación de tecnologías biométricas y soluciones digitales avanzadas en aeropuertos ha demostrado mejorar significativamente la eficiencia operativa y la satisfacción del pasajero. Por ejemplo, **el uso de sistemas de reconocimiento facial y control automatizado en el Aeropuerto Changi de Singapur ha permitido procesar el 95% de las llegadas a través de carriles automatizados**, reduciendo los tiempos de espera y mejorando la experiencia del viajero.

Análisis de datos y retroalimentación

La solución habilita una gestión inteligente basada en datos en tiempo real, permitiendo monitorear el journey del pasajero, detectar cuellos de botella operativos y ajustar los servicios para una experiencia más eficiente y personalizada.

Innovación tecnológica

Seamless Travel incorpora tecnologías emergentes como inteligencia artificial, aprendizaje automático y biometría avanzada para prever incidentes, gestionar situaciones excepcionales y optimizar decisiones operativas en tiempo real.



intexus✈

Conclusiones

La transformación digital del viaje aéreo se ha convertido en una prioridad estratégica para aerolíneas que buscan destacarse en un mercado altamente competitivo.

Seamless Travel proporciona una experiencia fluida, segura y personalizada mediante el uso de automatización, biometría e integración inteligente de datos.

Su adopción permite:



Reducir significativamente los tiempos de espera y las filas en aeropuertos.



Incrementar la satisfacción del pasajero con procesos rápidos y sin fricciones.



Cumplir con normativas internacionales de seguridad, privacidad y gestión de identidad digital.

Próximos pasos para una implementación exitosa

Evaluación de madurez digital y procesos actuales

- » **Evaluación de infraestructura tecnológica:** Revisión detallada de los sistemas de reservas, plataformas móviles y soluciones de gestión de pasajeros (PSS) para identificar brechas y oportunidades de mejora.
- » **Análisis integral del journey del viajero:** Mapeo de puntos clave como check-in, control de seguridad y embarque para detectar cuellos de botella y aplicar automatización inteligente.
- » **Revisión de cumplimiento regulatorio:** Validación del alineamiento con estándares internacionales como el DTC Tipo 1 de ICAO, GDPR, normativas locales y acuerdos de protección de datos.

Pruebas piloto y gestión del cambio

- » **Despliegue escalonado:** Comenzar en hubs de alto tráfico o rutas internacionales clave, tomando como referencia implementaciones exitosas en Dubai o Singapur.
- » **Capacitación operativa:** Entrenar al personal en el uso de tecnologías biométricas, atención asistida por IA y manejo de situaciones excepcionales.
- » **Gestión del cambio organizacional:** Comunicar beneficios tangibles como la reducción de tiempos y el aumento de seguridad, impulsando la aceptación interna y del pasajero.



intexus

¿Qué resultados puede obtener con Seamless Travel?

- » **Paso 1 – Onboarding digital:** Al implementar tecnologías de OCR/NFC para lectura de pasaportes y verificación biométrica facial, el proceso de check-in puede reducirse a menos de 2 minutos por pasajero.
- » **Paso 2 – Corredores biométricos en aeropuertos clave:** La instalación en hubs estratégicos puede disminuir hasta en un 40% los tiempos de embarque, control de seguridad y procesos migratorios, mejorando el flujo operativo y la experiencia del viajero.
- » **Paso 3 – IA aplicada a la gestión de equipaje:** Con inteligencia artificial integrada en el back office, se logra una precisión del 99% en el rastreo y manejo de equipaje, reduciendo pérdidas y optimizando entregas.

Métricas de éxito y mejora continua

- » **Indicadores clave de desempeño (KPI):** Evaluar métricas como la reducción en tiempos de espera, el aumento en ingresos por servicios complementarios y la disminución en errores de identificación. Por ejemplo, usuarios que utilizan biometría reportan hasta un 88% de satisfacción, según IATA.
- » **Retroalimentación operativa en tiempo real:** Aprovechar datos de uso diario y encuestas a pasajeros para ajustar procesos críticos, como la eficiencia de los corredores biométricos y los puntos de control.

intexus✧

Invertir hoy en las herramientas adecuadas es la mejor manera de proteger el valor, la reputación y la continuidad del negocio en el futuro.

¿Quiere llevar el futuro de la aviación al siguiente nivel?

Contáctenos

soluciones@intexus.la

**WWW.
intexus
.la**

@Intexus

