

# Proceso de retroalimentación de Avianca para vuelos desde y hacia Canadá

2026 – 2028

Última actualización: junio de 2026

## 1. INFORMACIÓN DE CONTACTO

Si desea proporcionar algún comentario, solicitar un formato alternativo de este plan de accesibilidad o un formato alternativo de la descripción del proceso de retroalimentación, utilice la siguiente información de contacto:

- Persona que recibe la retroalimentación en nombre de Avianca: Gerente de Accesibilidad para Clientes
- Dirección de correo electrónico: [accessibility@avianca.com](mailto:accessibility@avianca.com)
- Si no desea enviar un correo electrónico, puede utilizar el formulario [aquí](#)
- Dirección postal en Canadá: Pearson International Airport, P.O. Box 6028, Toronto AMF, ON L5P 1B2
- Teléfono en Canadá: +1 800 722 8222 o +1 437 442 9611

Avianca garantizará que su proceso para recibir y responder retroalimentación sea accesible para personas con discapacidad mediante la provisión o coordinación de formatos accesibles y apoyos de comunicación, cuando así se solicite. Cuando se reciba una queja sobre la forma en que Avianca presta bienes, servicios o instalaciones a una persona con discapacidad, Avianca confirmará la recepción de la retroalimentación a través del mismo medio por el cual fue recibida.

**Nota:** el propósito de estos canales es recibir solicitudes o comentarios relacionados con el plan de accesibilidad de Avianca o el proceso de retroalimentación. Si tiene un problema o queja relacionada con alguno de nuestros vuelos, utilice los canales destinados para este propósito (Contact Center, página web) para que podamos brindarle una respuesta adecuada.

## 2. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE RETROALIMENTACIÓN

En Avianca estamos comprometidos con el apoyo a medidas de accesibilidad para pasajeros con discapacidad y con mantener un proceso de retroalimentación abierto, accesible y efectivo. Si desea proporcionar retroalimentación (ya sea de forma anónima o identificada) sobre nuestros planes, procesos o prácticas relacionadas con discapacidad o requiere explicaciones adicionales al respecto, utilice la información de contacto mencionada anteriormente. Esto puede presentarse en persona, por correo, por teléfono, por correo electrónico o a través de cualquier medio electrónico que utilicemos para comunicarnos con el público.

El proceso de retroalimentación está disponible a través de canales de comunicación accesibles y, si se solicita, la información puede proporcionarse en formatos alternativos. Si la retroalimentación se presenta de forma anónima, será revisada y considerada como parte de nuestros procesos de mejora; sin embargo, no podremos brindar una respuesta directa. Cuando se proporciona información de contacto, Avianca confirmará la recepción de la retroalimentación en un tiempo oportuno y responderá según corresponda.

Toda la retroalimentación recibida es gestionada por la persona designada responsable de accesibilidad y es revisada por el equipo de Accesibilidad para Clientes. Cuando corresponda, la retroalimentación se comparte con las áreas internas pertinentes para analizar la situación y definir las acciones, mejoras o ajustes adecuados. Estas acciones se evalúan frente al plan general de accesibilidad de Avianca y, cuando sea necesario, se incorporan nuevas iniciativas o actualizaciones como parte de un enfoque de mejora continua.

En caso de que desee recibir el plan de accesibilidad o la descripción del proceso de retroalimentación en un formato alternativo, Avianca responderá dentro de los plazos establecidos por la Ley de Canadá Accesible y las Regulaciones de Planificación e Informes de Transporte Accesible:

- Impreso: dentro de los 15 días posteriores a la fecha en que se reciba la solicitud.
- Letra grande: dentro de los 15 días posteriores a la fecha en que se reciba la solicitud.
- Braille: 45 días posteriores a la fecha en que se reciba la solicitud.

- Formato de audio: 45 días posteriores a la fecha en que se reciba la solicitud.
- Formato electrónico compatible con tecnología adaptativa destinada a asistir a personas con discapacidad: dentro de los 15 días posteriores a la fecha en que se reciba la solicitud.

En paralelo, nos reuniremos entre 3 y 4 veces al año con nuestro Comité Externo de Accesibilidad, que incluye miembros con diferentes discapacidades o cuidadores de personas con discapacidad, para solicitar de manera proactiva su retroalimentación sobre nuestras acciones de mejora y las barreras o situaciones que hayan experimentado recientemente, de modo que podamos seguir incorporando acciones a nuestro plan y esfuerzos para eliminar barreras de accesibilidad. Este es un proceso de mejora continua que debe desarrollarse con el apoyo y la perspectiva de la comunidad, así como con la comprensión de la industria aérea y las múltiples variables que deben considerarse.

Con la retroalimentación recibida, buscaremos procesos y políticas más inclusivos en cada punto de contacto con el cliente: desde el momento en que se imagina un viaje en avión, se realiza la reserva, el transporte aéreo, hasta la experiencia posterior al vuelo y cada paso intermedio. Buscaremos soluciones de alto impacto para mejorar la experiencia de las personas con discapacidad que vuelan con Avianca.

Para fortalecer aún más nuestros mecanismos de escucha, Avianca ha incorporado preguntas relacionadas con accesibilidad en sus encuestas de satisfacción del cliente, lo que permite a la compañía recopilar retroalimentación estructurada. Esta información complementa otros canales de retroalimentación y permite una comprensión más integral de la experiencia del pasajero.

Asimismo, Avianca ha establecido mecanismos de retroalimentación para empleados diseñados para identificar áreas clave de trabajo e intervención relacionadas con las necesidades y el bienestar de sus colaboradores. Estos incluyen la Encuesta de Bienestar, realizada cada dos años, y la Encuesta de Factores Psicosociales, requerida anualmente por el Ministerio de Trabajo en Colombia, Ecuador y México. Avianca recibe y valora la retroalimentación de sus empleados, ya sea proporcionada de manera formal o informal, y utilizará dicha información para eliminar y prevenir barreras de accesibilidad en el entorno laboral.