

Plan de accesibilidad de Avianca relacionado con vuelos desde y hacia Canadá

2026 – 2028

Publicado el 1 de junio de 2026

TABLA DE CONTENIDO

1. GENERAL	3
1.1 Nuestra postura sobre la accesibilidad.....	3
1.2 Estrategia de accesibilidad en Avianca	3
1.3 Información de contacto y proceso de retroalimentación	4
2. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC)	4
3. COMUNICACIÓN, DISTINTA DE LAS TIC	5
4. ADQUISICIÓN DE BIENES, SERVICIOS E INSTALACIONES	6
5. DISEÑO Y PRESTACIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS	6
6. TRANSPORTE	7
7. ENTORNO FÍSICO	8
8. DISPOSICIONES DE LAS REGULACIONES DE ACCESIBILIDAD DEL CTA (CANADIAN TRANSPORTATION AGENCY)	8
9. CONSULTAS.....	9
Comité Externo de Accesibilidad.....	10
Canales de retroalimentación.....	10
Retroalimentación del cliente, quejas y redes sociales.....	10
Incidentes críticos relacionados con accesibilidad.....	10
10. EMPLEO	10
Comunicación interna inclusiva.....	10
Programa de salud y bienestar:	11
Inclusión laboral.....	11
Liderazgo con enfoque en inclusión y accesibilidad	11

1. GENERAL

1.1 Nuestra postura sobre la accesibilidad

En Avianca entendemos que el transporte aéreo es un servicio esencial, especialmente en varios de los países y regiones que servimos. Debe estar abierto a todos y debe incluir a todos. El lenguaje que utilizamos debe ser inclusivo. Primero, todos somos personas y todos tenemos diferentes capacidades. Necesitamos aprender de toda la comunidad y valorar las distintas capacidades de movilidad, intelectuales, cognitivas y/o sensoriales.

Nuestro objetivo es identificar, priorizar y eliminar las barreras que enfrentan las personas con discapacidad durante su experiencia de viaje. Buscamos la alineación entre los equipos internos y con nuestros principales aliados, para lograr un transporte aéreo más accesible e inclusivo en cada punto de contacto con el cliente: desde el momento en que imagina un viaje, lo reserva, llega al aeropuerto, hasta que aborda la aeronave, todo el proceso posterior al vuelo y cada paso intermedio. Para lograr este objetivo, mantenemos un diálogo constante con las partes relevantes que pueden ayudarnos a diseñar productos, políticas y procesos desde una perspectiva diferente. El cielo es de todos, y buscamos aprender de todas las formas de volar. Aunque existen regulaciones gubernamentales que debemos cumplir en todos los países en los que operamos, no nos limitaremos a estas políticas, sino que buscaremos avanzar más rápido y más lejos. Entendemos el valor de la diversidad.

Según la Organización Mundial de la Salud, el 16 % de la población mundial experimenta actualmente una discapacidad significativa, y todas las personas pueden llegar a tener una discapacidad en cualquier momento a medida que aumenta la esperanza de vida y se hacen más evidentes nuevas condiciones. Se trata de un mercado oculto y en crecimiento que hace aún más evidente y urgente hacer lo correcto. Sin embargo, atender las necesidades de una comunidad diversa no es sencillo. Debemos acoger el conocimiento y las perspectivas de las personas con diferentes necesidades de accesibilidad. Queremos invitar a las personas con discapacidad a compartir abiertamente sus condiciones y desafíos, para que todos podamos aprender y brindar un mejor servicio. Queremos hacer que los viajes aéreos sean más accesibles para todos, y estamos destinando tiempo y recursos para encontrar estas soluciones. Buscaremos ideas innovadoras, pero principalmente acciones efectivas, de alto impacto y que marquen la diferencia.

Trabajaremos de la mano con organizaciones no gubernamentales, autoridades, emprendedores, aliados de la industria y cualquier persona que pueda aportar a la solución. Creemos que toda la industria debe compartir la responsabilidad, asumir los costos y contribuir a la solución sin trasladarlos al cliente final. Aún queda mucho camino por recorrer para que la industria pueda atender plenamente a esta comunidad, y trabajaremos con nuestros aliados del sector que brindan servicios relacionados o complementarios al transporte aéreo, para que también se alineen con nuestros planes y objetivos de accesibilidad. Cambiaremos el mundo una voz y un paso a la vez.

Michael Swiatek

Chief Accessibility Officer

1.2 Estrategia de accesibilidad en Avianca

Nuestra estrategia de accesibilidad se basa en un enfoque práctico, progresivo y centrado en las personas, que combina el sentido común, la empatía y los principios de diseño universal para transformar de manera sostenible la experiencia de viaje. Entendemos la accesibilidad como un proceso de mejora continua, priorizando el progreso sobre la perfección y tomando decisiones informadas que reduzcan barreras reales al tiempo que ofrecen soluciones viables, seguras y coherentes con la operación.

Para llevar esta estrategia a la práctica, promovemos iniciativas costo-eficientes, escalables y de

alto impacto, enfocadas en generar conciencia, capacitar a nuestros colaboradores, rediseñar procesos, integrar soluciones tecnológicas e implementar mejoras progresivas en infraestructura. Reconocemos que la accesibilidad requiere una responsabilidad compartida en la industria; por lo tanto, fomentamos activamente la colaboración con aliados estratégicos y el intercambio de mejores prácticas como pilares clave para avanzar hacia un transporte aéreo cada vez más accesible e inclusivo.

1.3 Información de contacto y proceso de retroalimentación

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
- Si no desea escribir 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

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 con alguno de nuestros vuelos, utilice los canales destinados para este propósito (Contact Center, página web) para que podamos brindarle una respuesta adecuada.

Si solicita un formato alternativo de cualquiera de los documentos, tenga en cuenta los siguientes tiempos establecidos en la normativa:

- Impreso: el día 15 después de la fecha en que se reciba la solicitud.
- Letra grande: el día 15 después de la fecha en que se reciba la solicitud.
- Braille: 45 días después de la fecha en que se reciba la solicitud.
- Formato de audio: 45 días después de la fecha en que se reciba la solicitud.

2. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC)

Nos comprometemos a identificar, reducir y prevenir barreras dentro de los sistemas tecnológicos que utilizamos para comunicarnos con los pasajeros.

Lo haremos trabajando en las siguientes acciones:

- Considerando que los canales digitales son uno de los principales puntos de contacto con los pasajeros, revisaremos y ajustaremos las funcionalidades de accesibilidad del sitio web y la aplicación móvil, teniendo en cuenta estándares reconocidos como las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG), con el objetivo de facilitar la navegación, el acceso a la información y una gestión del viaje más autónoma para personas con diferentes discapacidades.
- Reconociendo la importancia de contar con documentos digitales comprensibles y fáciles de navegar, realizaremos todos los esfuerzos razonables para revisar y, cuando sea necesario, rediseñar el tiquete electrónico en formato PDF, incorporando ajustes orientados a mejorar su compatibilidad con tecnologías de asistencia como los lectores de pantalla.

- Reconociendo que la correcta declaración de necesidades durante el proceso de compra es clave para la preparación del servicio, trabajaremos para mejorar y reforzar los flujos digitales de compra de tiquetes, de forma que los pasajeros puedan informar una discapacidad y solicitar asistencia especial de manera clara, intuitiva y consistente.
- Dada la importancia de contar con información sobre asistencia a lo largo de todo el *customer journey*, revisaremos y ajustaremos cómo los datos asociados a solicitudes de servicios especiales (SSR) se integran en los sistemas digitales, incluyendo el pase de abordar, con el fin de facilitar una mejor coordinación en la prestación del servicio.
- Reconociendo que el acceso a contenidos a bordo también hace parte de la experiencia digital, evaluaremos posibles mejoras en el entretenimiento a bordo, considerando funcionalidades que permitan a pasajeros con discapacidades visuales y auditivas acceder a los contenidos disponibles de manera más autónoma. Dado que las aeronaves que operan vuelos hacia y desde Canadá no cuentan con pantallas en los asientos, estos esfuerzos se enfocarán en contenidos accesibles desde los dispositivos personales de los pasajeros.
- Reconociendo que algunos pasajeros prefieren o requieren canales digitales de atención para resolver consultas, revisaremos y ajustaremos las iniciativas digitales del Contact Center, incluidos chatbots y otros canales remotos de atención, con el objetivo de ofrecer medios de comunicación alternativos más accesibles.
- Dando continuidad a iniciativas orientadas a brindar mayor previsibilidad durante el viaje, trabajaremos en fortalecer los mecanismos digitales de comunicación relacionados con servicios de asistencia, garantizando la entrega de información clara y accesible sobre aspectos relevantes del servicio solicitado o los dispositivos de movilidad transportados.
- Considerando la importancia de la preparación previa al vuelo, continuaremos mejorando nuestro sitio web de [Accesibilidad y Asistencia](#), incorporando más información de operadores aeroportuarios sobre distancias caminables, servicios de accesibilidad disponibles en el aeropuerto, salas silenciosas o sensoriales, así como la posibilidad de acompañamiento cuando aplique.
- Con base en la retroalimentación recibida tanto de nuestros colaboradores en atención al cliente como de pasajeros con discapacidad, evaluaremos soluciones digitales de empresas externas enfocadas en eliminar barreras de comunicación para personas con discapacidad auditiva, neurodivergencias o cualquier persona con dificultades en la comunicación.

3. COMUNICACIÓN, DISTINTA DE LAS TIC

Nos comprometemos a identificar, eliminar y prevenir barreras en la forma en que nos dirigimos a los pasajeros con discapacidad, de manera informada, respetuosa y accesible, a través de medios distintos a la tecnología.

Lo haremos trabajando en las siguientes acciones:

- Reconociendo que la información de seguridad debe ser accesible para todos los pasajeros, realizaremos todos los esfuerzos razonables para proporcionar formatos alternativos de información relacionada con seguridad, como tarjetas de seguridad en braille o materiales de seguridad en lengua de señas, con el fin de facilitar el acceso a información crítica durante el vuelo para pasajeros con discapacidades visuales y auditivas, sujeto a la configuración de la aeronave y consideraciones operativas.
- Reconociendo la necesidad de contar con canales de contacto más claros para personas con discapacidad, trabajaremos en fortalecer opciones de atención especializada que permitan atender consultas y solicitudes de forma más directa y accesible.

- Continuaremos el trabajo realizado en la mejora de la señalización e inclusión de íconos universales para que los pasajeros puedan ubicar mejor los servicios y comprender la información disponible durante el viaje.
- Reconociendo la importancia de brindar información clara sobre requisitos regulatorios específicos, revisaremos y ajustaremos las comunicaciones relacionadas con el transporte de animales de servicio, incluyendo información relevante para viajes hacia y desde países con requisitos más restrictivos.
- Considerando que ciertos mensajes operativos a bordo pueden requerir refuerzos específicos, evaluaremos la incorporación de anuncios que comuniquen de manera clara y respetuosa aspectos como el uso de baños delanteros, acceso al agua u otros servicios relevantes para los pasajeros.
- Dando continuidad a nuestros esfuerzos de comunicación interna y externa, desarrollaremos acciones que promuevan una cultura de respeto e inclusión dentro de la organización y hacia otros pasajeros, con el fin de generar conciencia sobre los retos de viajar con una discapacidad y qué considerar al seleccionar los servicios más adecuados.
- Continuaremos revisando y coordinando internamente y con las autoridades aeroportuarias pertinentes cómo hacer que los anuncios públicos sean más accesibles para pasajeros con discapacidad, incluyendo formatos tanto auditivos como visuales.
- Continuaremos asegurando que todas nuestras comunicaciones públicas dirigidas a pasajeros sobre servicios o instalaciones sean accesibles, ofreciendo formatos alternativos como braille, letra grande, audio o lenguaje claro y conciso.

4. ADQUISICIÓN DE BIENES, SERVICIOS E INSTALACIONES

En la medida de lo posible, realizaremos todos los esfuerzos razonables para tener en cuenta el input de personas con discapacidad al evaluar la adquisición de bienes, servicios e instalaciones que puedan impactar la accesibilidad, como parte de nuestro proceso de toma de decisiones. En este sentido, Avianca fortalecerá la manera en que contrata y gestiona los servicios de asistencia prestados por terceros, así como la capacitación del personal involucrado en estos procesos de adquisición.

Como parte de este enfoque, trabajaremos para profundizar la evaluación de las condiciones bajo las cuales se prestan los servicios de asistencia, identificar oportunidades para mejorar su supervisión y explorar alternativas que permitan optimizar su disponibilidad y operación. Esto incluye la evaluación de programas piloto, cuando sea posible, con soluciones tecnológicas que apoyen la movilidad, en coordinación con los aeropuertos y proveedores de servicios.

5. DISEÑO Y PRESTACIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS

Nos comprometemos a identificar, eliminar y prevenir barreras en la forma en que diseñamos y prestamos nuestros programas y servicios para las personas con discapacidad.

Lo haremos trabajando en las siguientes acciones:

- Considerando las numerosas opciones de asistencia para pasajeros con discapacidad, realizaremos todos los esfuerzos razonables para trabajar en coordinación con los aeropuertos y evaluar alternativas accesibles en las áreas de llegada y otros puntos clave, permitiendo diferentes soluciones desde el inicio de la experiencia y promoviendo un uso más adecuado de los servicios posteriores.
- En 2025, Avianca recibió más de 800.000 solicitudes relacionadas con sillas de ruedas,

lo que representa aproximadamente el 85% del total de Solicitudes de Servicios Especiales (SSR), reafirmando la importancia de continuar perfeccionando el modelo de servicio. Revisaremos el diseño y la prestación de los servicios de asistencia con el objetivo de alinear mejor el apoyo disponible con las necesidades declaradas por los pasajeros, considerando la seguridad, las limitaciones operativas y las condiciones específicas de cada aeropuerto. En este contexto, también evaluaremos ajustes en la asignación de recursos y personal, incluyendo asistencia por personal del mismo género cuando aplique, así como adaptaciones en posiciones remotas, con el fin de ofrecer un servicio seguro, respetuoso y adecuado.

- Considerando que algunos pasajeros con discapacidad visual pueden enfrentar retos de comunicación, evaluaremos mecanismos para facilitar esta comunicación durante el viaje, promoviendo una interacción más fluida con la tripulación y el personal aeroportuario.
- Reconociendo que la preparación anticipada puede reducir la incertidumbre y mejorar la experiencia de viaje, realizaremos todos los esfuerzos razonables para desarrollar iniciativas dirigidas a personas con discapacidades intelectuales o psicosociales, o neurodivergencias, y sus familias, mediante ejercicios prácticos, espacios de preparación e información previa al viaje que permitan anticipar los diferentes momentos del recorrido.
- Reconociendo que para algunos pasajeros la asistencia en silla de ruedas no es la solución adecuada, continuaremos evaluando alternativas y ajustando procesos relacionados con el orden de abordaje o la asignación de asientos, buscando mayor flexibilidad y alineación con las preferencias del pasajero.
- Considerando que la orientación dentro de los aeropuertos puede influir en la autonomía del pasajero, trabajaremos en la evaluación e implementación de herramientas digitales de orientación y navegación en aeropuertos seleccionados, con el fin de apoyar el desplazamiento dentro de las terminales.
- Continuaremos promoviendo y capacitando en programas globales como Hidden Disabilities Sunflower, para ofrecer una experiencia más empática, consistente y reconocible a los pasajeros con discapacidades no visibles.
- Dada la importancia del manejo adecuado de ayudas de movilidad, fortaleceremos la divulgación de buenas prácticas entre los equipos operativos, utilizando lineamientos reconocidos de la industria como referencia para promover una manipulación más cuidadosa y consistente durante los procesos de carga y descarga.
- Evaluaremos diferentes momentos del recorrido del pasajero en la experiencia Business Class, como las salas VIP o los counters INSIGNIA, con el fin de identificar y evaluar soluciones que garanticen el mismo acceso a la información y a los servicios para todos los pasajeros, incluidas las personas con discapacidad.
- Considerando la importancia de reducir la complejidad para los pasajeros que viajan con perros de servicio, evaluaremos herramientas digitales que puedan facilitar el envío y la gestión de la información y documentación requerida, con el objetivo de ofrecer una experiencia más clara y accesible, manteniendo al mismo tiempo la alineación con los requisitos regulatorios aplicables y los procesos operativos.

6. TRANSPORTE

Reconociendo que los cambios de terminal en los aeropuertos pueden formar parte del itinerario de algunos pasajeros con discapacidad que viajan en operaciones de Avianca, continuaremos monitoreando las instalaciones aeroportuarias y los procesos asociados con el fin de apoyar transferencias entre terminales de la manera más fluida posible. Este enfoque considera tanto las

diferentes condiciones de los pasajeros como las características y la infraestructura disponible en cada aeropuerto, permitiendo realizar los ajustes necesarios en el acompañamiento y la coordinación cuando sea requerido.

7. ENTORNO FÍSICO

Nos comprometemos a identificar, eliminar y prevenir barreras dentro del entorno físico bajo nuestro control, teniendo en cuenta estándares de diseño universal para asegurar un entorno accesible para todos los pasajeros.

Lo haremos trabajando en las siguientes acciones:

- Reconociendo la importancia de contar con información física clara para la orientación de los pasajeros, fortaleceremos la forma en que se presenta la información escrita y visual a bordo y en otros espacios bajo nuestro control, considerando criterios como legibilidad, contraste y formatos alternativos. Este enfoque se basa en mejoras ya implementadas en aeronaves seleccionadas para facilitar la identificación de filas, asientos y otros elementos relevantes durante el vuelo.
- Reconociendo que la seguridad y el diseño universal durante los procesos de abordaje y desabordaje son esenciales, hemos trabajado conjuntamente con aeropuertos en Colombia para realizar pruebas operativas utilizando rampas accesibles. Continuaremos evaluando y priorizando soluciones accesibles de abordaje y desabordaje dentro del alcance de nuestras operaciones, en coordinación con operadores aeroportuarios y proveedores de servicios en tierra, reconociendo que las condiciones de infraestructura pueden variar según la ubicación.
- Reconociendo que el acceso al podio y el proceso de abordaje pueden requerir ajustes dependiendo de cómo cada pasajero interactúe con el entorno, revisaremos las prácticas relacionadas con los tiempos de preabordaje y la señalización asociada, con el fin de ofrecer mayor flexibilidad a pasajeros con diferentes discapacidades, más allá del uso de silla de ruedas.
- Considerando que la infraestructura aeroportuaria no puede ser modificada directamente por la aerolínea en la mayoría de los casos, realizaremos recorridos operativos y visitas conjuntas en aeropuertos clave con mayor impacto operativo, con el fin de identificar y acordar ajustes de infraestructura que mejoren la accesibilidad durante el desplazamiento de los pasajeros dentro de las terminales. Como resultado de estos ejercicios, se han identificado acciones concretas, como la reubicación del counter de accesibilidad y asistencia en el Aeropuerto Internacional El Dorado, priorizando su cercanía a la entrada del aeropuerto.
- Reconociendo que los puntos iniciales de contacto influyen significativamente en la experiencia del pasajero, revisaremos y ajustaremos los procesos en counters y otros puntos de contacto, considerando perfiles como usuarios de silla de ruedas y personas de baja estatura, con el objetivo de ofrecer interacciones más accesibles.

8. DISPOSICIONES DE LAS REGULACIONES DE ACCESIBILIDAD DEL CTA (CANADIAN TRANSPORTATION AGENCY)

Confirmamos que las siguientes regulaciones canadienses nos aplican:

- Regulaciones de Transporte Accesible para Personas con Discapacidad (ATPDR: por sus siglas en inglés)
- Regulaciones de Planificación e Informes de Transporte Accesible (ATPRR: por sus siglas en inglés)

- Regulaciones de Canadá Accesible (ACR: por sus siglas en inglés)

Al desarrollar este plan, además de considerar la retroalimentación recibida de la comunidad, las mejores prácticas de la industria y las barreras identificadas a lo largo del *customer journey*, aseguramos el cumplimiento de las regulaciones aplicables y revisamos periódicamente nuestro nivel de adherencia. También revisamos de forma regular nuestras tarifas, políticas y procedimientos.

Las acciones descritas en este plan complementan las obligaciones establecidas en la ATPDR al enfocarse en mecanismos de planificación, supervisión y mejora continua que van más allá del cumplimiento mínimo. Para cumplir y superar los requisitos relacionados con accesibilidad, estamos implementando las siguientes acciones:

- Reconociendo que la asistencia física adecuada es un elemento clave del cumplimiento regulatorio, estamos fortaleciendo la formación práctica para tripulaciones y personal operativo, enfocada en traslados, uso de la silla de ruedas a bordo y manejo adecuado de ayudas de movilidad. Estas formaciones, tanto nuevas como recurrentes, buscan asegurar que los equipos cuenten con las habilidades necesarias para brindar una asistencia segura y digna, alineada con las mejores prácticas de la industria.
- Realizaremos todos los esfuerzos razonables para desarrollar ejercicios prácticos que preparen a las tripulaciones para responder a situaciones específicas, incluyendo simulacros de evacuación con participación de personas con discapacidad. Estos ejercicios fortalecen la preparación operativa y ayudan a identificar oportunidades de mejora.
- Con el fin de permitir una gestión segura alineada con los requisitos regulatorios, estamos evaluando herramientas como bases de datos de ayudas de movilidad (sillas de ruedas y scooters), que permitan al personal acceder a información relevante sobre características, dimensiones y tipos de baterías, apoyando así la toma de decisiones operativas informadas.
- Realizaremos recorridos operativos, visitas de accesibilidad y revisiones de calidad en aeropuertos y estaciones clave. Estas actividades de control de calidad ayudan a identificar oportunidades de ajuste y a reforzar las prácticas de accesibilidad.
- Como parte de un enfoque de mejora continua, estamos llevando a cabo iniciativas de sensibilización desarrolladas en alianza con expertos externos, para profundizar el entendimiento de diferentes discapacidades y reforzar las responsabilidades del personal en materia de accesibilidad, en línea con la normativa vigente.
- Reconociendo la importancia del compromiso interno para avanzar en accesibilidad, estamos evaluando la creación de Business Resource Groups o Employee Resource Groups, así como la posible inclusión de responsabilidades específicas relacionadas con accesibilidad en ciertos roles. Estas iniciativas apoyarán la sensibilización interna, promoverán la continuidad de los esfuerzos de accesibilidad y ofrecerán canales estructurados para recopilar ideas y retroalimentación de los empleados, manteniendo la alineación con las prioridades organizacionales y consideraciones operativas.
- Hemos desarrollado un Kit de Accesibilidad para todos los aeropuertos de la red. Estos kits incluyen un mensaje de nuestro Chief Accessibility Officer que resalta la importancia de una experiencia inclusiva para pasajeros con discapacidad, la Guía de Servicio de Accesibilidad con recomendaciones prácticas (qué hacer y qué evitar) para los equipos aeroportuarios, un pin que refuerza la importancia de preguntar “¿Cómo puedo ayudarte?” en lugar de hacer suposiciones, y cordones Sunflower para los pasajeros.

9. CONSULTAS

En la preparación de este Plan de Accesibilidad, Avianca consultó a personas con discapacidad mediante mecanismos de participación continua y estructurada. Estas consultas buscan generar conciencia y apoyar la priorización de acciones, como parte de un enfoque de mejora continua.

Comité Externo de Accesibilidad

El Comité Externo de Accesibilidad de Avianca se reúne tres veces al año. Las reuniones se realizan en formato híbrido, combinando sesiones presenciales en las oficinas de Avianca y participación virtual. Los formatos y materiales se adaptan a las necesidades de accesibilidad de los participantes para garantizar igualdad de acceso y una participación significativa.

Durante estas sesiones, Avianca:

- Comparte avances del programa de accesibilidad y acciones planificadas;
- Recoge retroalimentación sobre las medidas incluidas en el Plan de Accesibilidad;
- Aprende de las experiencias de viaje de los participantes; y
- Identifica áreas prioritarias para mejorar el *customer journey* de extremo a extremo.

Líderes clave de equipos operativos y de cara al cliente participan en estas reuniones para fortalecer la conciencia interna y la responsabilidad.

Canales de retroalimentación

Avianca recopila retroalimentación relacionada con accesibilidad a través de múltiples canales, incluyendo una dirección de correo electrónico dedicada y un cuestionario en línea. En promedio, la dirección de correo de accesibilidad recibe 30 mensajes al mes; sin embargo, cerca del 70% de estos mensajes no están directamente relacionados con temas de accesibilidad o discapacidad. La retroalimentación relevante para una experiencia accesible es revisada y tenida en cuenta en el programa de accesibilidad de Avianca.

Retroalimentación del cliente, quejas y redes sociales

Los casos relacionados con accesibilidad identificados a través del Contact Center, quejas de clientes o redes sociales son canalizados al equipo de Estrategia de Accesibilidad. Cada caso es analizado con los equipos internos correspondientes y se definen acciones correctivas o preventivas. Estas acciones se revisan frente al Plan de Accesibilidad y se incorporan cuando corresponde. La retroalimentación en redes sociales también aporta insumos positivos cuando Avianca comunica avances y mejoras.

Incidentes críticos relacionados con accesibilidad

En los casos en que un incidente de accesibilidad compromete la seguridad, el cumplimiento normativo o el bienestar del cliente, el equipo de Estrategia de Accesibilidad lidera una revisión transversal. Se define un plan de acción para prevenir su recurrencia y los aprendizajes clave se comparten en reuniones ejecutivas de operación para generar conciencia y reforzar la responsabilidad en toda la organización.

10. EMPLEO

Aunque las iniciativas relacionadas con empleo no están prescritas en las Regulaciones de Planificación e Informes de Transporte Accesible para proveedores de transporte, Avianca incluye esta sección en alineación con los objetivos y principios generales de la Ley de Canadá Accesible.

Comunicación interna inclusiva

Para fortalecer la comunicación interna inclusiva, todos los videos dirigidos a nuestros colaboradores ahora incluyen subtítulos y audiodescripción, mejorando la accesibilidad para personas con dificultades auditivas y visuales.

Todos los empleados de Avianca en los países donde operamos reciben esta comunicación

interna a través de múltiples canales, incluyendo la intranet, boletines informativos, correos electrónicos internos y eventos, entre otros.

Programa de salud y bienestar

La compañía cuenta con un programa integral de salud y bienestar llamado WELL. Está estructurado en cinco dimensiones clave: salud física, emocional, social, financiera y desarrollo personal.

Para cada una de estas dimensiones se gestionan diversos programas basados en nuestra cultura organizacional orientada a la construcción de hábitos de vida saludables y en los resultados de la encuesta WELL, que se aplica cada dos años a nuestros colaboradores.

Entre los programas disponibles como beneficio para colaboradores y sus familias se encuentran:

- Educación financiera.
- Línea WELL: atención confidencial vía WhatsApp disponible durante todo el año, con acompañamiento de más de ocho especialistas, entre ellos medicina general, veterinaria, psicología, asesoría legal y apoyo académico, entre otros.
- Catálogo de convenios y emprendimientos familiares.
- Mentores WELL.
- Ferias WELL.
- Programa ICARO.

El programa Vuelo de ICARO al Bienestar, parte de la estrategia de reincorporación y adaptación laboral, y alineado con las dimensiones certificadas de organización saludable en Colombia, tiene como objetivo acompañar a tripulantes que, por condiciones de salud física o emocional, son reubicados de manera temporal o permanente en roles administrativos. El programa brinda herramientas y acompañamiento en aspectos financieros, sociales, de salud, relaciones personales, descanso, entre otros, para apoyar su proceso de adaptación.

Inclusión laboral

Como parte de la revisión continua de prácticas de inclusión laboral, Avianca evaluará el fortalecimiento de alianzas con organizaciones especializadas, como Best Buddies, para identificar modelos de vinculación que puedan adaptarse al contexto y necesidades operativas de la compañía en los distintos países donde opera.

En coordinación con el equipo de Talento Humano, se continuarán evaluando oportunidades que faciliten la participación de personas con discapacidad dentro de la organización, considerando factores como la sostenibilidad de los roles, el nivel de acompañamiento requerido y la viabilidad operativa.

Estas acciones hacen parte de un proceso gradual de aprendizaje y ajuste, alineado con la realidad del negocio y con el desarrollo de prácticas de talento cada vez más diversas e inclusivas.

Liderazgo con enfoque en inclusión y accesibilidad

En Avianca realizaremos todos los esfuerzos razonables para seguir desarrollando el rol de los líderes como actores clave en la construcción de entornos de trabajo inclusivos, accesibles y basados en la confianza.

En este marco, desarrollaremos espacios de formación y sensibilización orientados a fortalecer la comprensión de temas como seguridad psicológica, inclusión laboral, sesgos inconscientes y sentido de pertenencia en los equipos, con el objetivo de proporcionar referentes y herramientas prácticas para la gestión de personas.

Estos espacios contribuirán a que los líderes puedan:

- Promover entornos de trabajo donde las personas se sientan cómodas participando y expresando sus ideas.
- Adoptar un enfoque más consciente en la toma de decisiones relacionadas con procesos de talento, considerando posibles sesgos.
- Fomentar conversaciones sobre igualdad de oportunidades, reconociendo distintas realidades, incluida la discapacidad.

Consultas

Continuamos fortaleciendo los mecanismos de retroalimentación en toda la compañía, como la encuesta WELL y la encuesta de Pertenencia. Estas herramientas nos permiten comprender mejor el bienestar general de nuestros colaboradores, incluidas las personas con discapacidad, y orientar nuestras acciones de manera más efectiva.

En noviembre de 2024, lanzamos la encuesta de Pertenencia para toda la organización, con el objetivo de comprender las percepciones de los colaboradores sobre diversidad e inclusión, así como la forma en que se identifican en diferentes dimensiones. La encuesta incluyó 14 preguntas: 7 centradas en identidad (edad, género, etnia, raza, orientación sexual y religión), 3 en discapacidad y 4 en la experiencia con temas de inclusión y el conocimiento de las herramientas disponibles. La encuesta estuvo abierta hasta febrero de 2025 y sus resultados son un insumo clave para avanzar en nuestra estrategia de pertenencia e inclusión.

Para el análisis de los resultados y la definición de acciones, trabajamos con una consultora especializada en pertenencia, fortaleciendo el rigor técnico de nuestras intervenciones.