

Informe de Progreso 2025

Informe de Progreso para el Plan de accesibilidad y Proceso de Retroalimentación – Actualizado en febrero 2025

COMENTARIO: Cambiamos el título de “Plan de Accesibilidad y Proceso de Retroalimentación” a “Informe de progreso 2025” con un subtítulo “Informe de Progreso para el Plan de accesibilidad y Proceso de Retroalimentación – Actualizado en febrero 2025”

General

La persona designada para recibir retroalimentación sobre este Plan de Accesibilidad y las políticas y programas de Copa Airlines relacionados con la accesibilidad es el Director Senior de Experiencia del Cliente de Copa Airlines:

- dirección postal: Apartado 0816-06819 Panamá, República de Panamá
- número telefónico: 1 647 493 5022
- correo electrónico: customerfeedbackca@copaair.com

Para enviar sus comentarios, solicitar un formato alternativo del plan de accesibilidad y solicitar un formato alternativo de la descripción del proceso de envío de comentarios, envíe su solicitud a:

[Accessibility Plan feedback](#)

COMENTARIO: El "Formulario de Retroalimentación del Plan de Accesibilidad" es un nuevo formulario desarrollado por el Equipo de Experiencia del Cliente para comprender mejor las necesidades de nuestros pasajeros. Esto nos permite recibir retroalimentación de manera más completa mientras mantenemos el anonimato del cliente.

Copa Airlines aceptará comentarios proporcionados de manera anónima y acusará recibo de los comentarios, excepto los anónimos, de la misma manera en que fueron recibidos.

Tecnologías de la información y la comunicación (TIC)

Copa Airlines se asegura de que la información requerida para viajar con Copa Airlines sea accesible a todos los pasajeros, incluyendo aquellos que requieren

asistencia especial. Esto incluye el uso de tecnologías de información y comunicación.

Los pasajeros pueden utilizar el sitio web de Copa Airlines o su centro de llamadas para hacer o modificar sus reservaciones o hacer otras consultas sobre viajes con Copa Airlines. Nuestro sitio web también cuenta con información detallada sobre accesibilidad y asistencia disponible al viajar con Copa Airlines: <https://www.copaair.com/es-gs/informacion-al-viajar/asistencia-especial/>

Copa Airlines realiza anuncios públicos en los aeropuertos utilizando formatos de audio y formatos de video siempre que las tecnologías de formato de video estén disponibles por los socios del aeropuerto.

Tarjeta de seguridad en Braille

Todos los aviones disponen de tarjetas de instrucciones de seguridad en Braille para los clientes con discapacidad visual. Nuestro personal a bordo también proporcionará instrucciones de seguridad individuales a los clientes que necesiten asistencia especial antes del despegue. Si necesita esta asistencia especial, comuníquese a nuestro personal en la sala de embarque para que pueda transmitir la solicitud a nuestro personal a bordo.

Instrucciones de seguridad individuales

Los pasajeros pueden solicitar instrucciones de seguridad individuales para asegurarse de que están debidamente informados. Estas instrucciones individuales pueden incluir una explicación de dónde y cuándo salir y un cuestionario sobre la forma más adecuada de asistir al cliente.

Comunicación

Copa Airlines se compromete a comunicarse con los pasajeros de una manera respetuosa y accesible para las personas con discapacidad. Al comunicarse con los pasajeros, los empleados de Copa Airlines tendrán en cuenta si una persona utiliza un dispositivo de asistencia y la naturaleza de su discapacidad. Los empleados de Copa Airlines también buscarán informarse si métodos alternativos de comunicación con el pasajero, como un sistema de comunicación alternativo, harían dichas comunicaciones más accesibles.

Nuestros pasajeros pueden obtener la información completa sobre los programas, prácticas y servicios de Copa Airlines para personas con discapacidad accediendo a nuestro sitio web, centro de contacto o tiendas físicas.

COMENTARIO: El texto a continuación ha sido incluido en la versión actualizada.

Copa Airlines también está actualizando constantemente sus políticas para servir y comprender mejor las necesidades especiales de los pasajeros con discapacidad, ajustando nuestros procesos cuando sea necesario.

Para mejorar la experiencia de nuestros pasajeros, estamos actualizando nuestros manuales, la información en el sitio web y las políticas comerciales con información clara sobre lo que se puede esperar de nuestros servicios especiales, basándonos en las regulaciones aplicables y las necesidades de los pasajeros.

Adquisición de Bienes, Servicios e Instalaciones

Copa Airlines está comprometida a revisar e implementar sus políticas y programas relacionados con la adquisición de bienes, servicios e instalaciones con el objetivo de identificar, eliminar y prevenir barreras para el transporte accesible.

Diseño y Prestación de Programas y Servicios

Copa Airlines está comprometida a continuar su participación y consultas con la Secretaría Nacional de Discapacidad (SENADIS) de Panamá para identificar barreras en el transporte accesible y prevenir futuras barreras para el transporte accesible.

COMENTARIO: El Departamento de Operaciones de Copa está trabajando estrechamente con el Aeropuerto Internacional de Tocumen (PTY) en un proyecto para habilitar un área especial para recibir a pasajeros con discapacidades físicas, con el fin de proporcionar asistencia más rápida y asegurarse de que todos nuestros pasajeros con discapacidades reciban atención pronta y correcta.

Transporte

Copa Airlines hace todo lo posible por transportar y asistir a todos los pasajeros, incluidos aquellos con necesidades especiales.

Solicitud de sillas de ruedas	Pasajeros con discapacidad
Pasajeros completamente inmóviles	Ciegos
Pasajeros incapaces de subir escaleras	Sordo
Pasajeros incapaces de caminar largas distancias	

Entorno construido

Documentación del billete

Copa Airlines documentará la Solicitud de Servicio Especial de un pasajero con el fin de identificarlo y brindarle la asistencia especial requerida en el aeropuerto y durante el vuelo, por ejemplo:

Código	Descripción
BLND	Pasajero ciego
DEAF	Pasajero sordo
ESAN	Pasajero con perro de apoyo emocional
MAAS	Meet and Assist
PPOC	Pasajero que viaja con concentrador de oxígeno portátil

Código	Descripción
SVAN	Pasajero con perro de servicio
WCBD	Silla de ruedas con batería seca
WCBW	Silla de ruedas con batería líquida
WCHC	Pasajero completamente inmóvil - silla de ruedas requerida
WCHR	El pasajero requiere silla de ruedas
WCLB	Silla de ruedas con batería de litio.
WCMP	Pasajero con silla de ruedas a bordo

Otros pasajeros a los que Copa Airlines ofrece asistencia especial:

- Pasajeros mayores
- Menores no acompañados
- Pasajeros que requieran sillas de ruedas para largas distancias.

COMENTARIO: El texto a continuación ha sido incluido en la versión actualizada.

Estamos realizando refuerzos constantes con nuestros agentes para asegurarnos de que utilicen los códigos adecuados para identificar las necesidades de los pasajeros. Esto nos ayuda a identificar el tipo de asistencia más solicitada y planificar en consecuencia.

Asignaciones de asientos

El pasajero que requiera asistencia especial y un acompañante tienen derecho a seleccionar asientos premium o regulares sin costo alguno. Este acompañante deberá tener un asiento asignado al lado del pasajero con discapacidad.

Asistencia en aeropuerto y a bordo

Nuestro personal ofrece asistencia en las siguientes ocasiones:

En el aeropuerto

- Ayudar a guardar el equipaje de mano.
- Si es necesario, ayudar a sentarse o levantarse de la silla de ruedas.
- Traslado y acompañamiento desde el check-in hasta la aduana, embarque, inmigración y entrega de equipaje.
- Equipos disponibles en el aeropuerto: Copa Airlines cuenta con sillas de ruedas disponibles para uso de nuestros clientes con discapacidad:
 - Sillas de ruedas disponibles en todos los mostradores del aeropuerto.
 - Los clientes podrán transportar y utilizar su propia silla de ruedas.
 - Se ofrece asistencia en mostradores y puertas a los clientes que soliciten sillas de ruedas.
 - La solicitud de silla de ruedas debe realizarse al menos 24 horas antes de la salida del vuelo.

A bordo

- Para desplazarse hacia y desde el asiento durante el embarque y desembarque.
- Ir al baño y regresar al asiento mientras se encuentre en el avión.
- Cargar y descargar el equipaje de mano y cualquier dispositivo ortopédico almacenado en la aeronave.
- Para pasajeros ciegos durante el servicio de comidas, abrir paquetes e identificar artículos.
- Nuestro personal a bordo no puede ayudar con ningún servicio médico, dentro del baño ni con la comida en sí.

Nota: Nuestros clientes pueden solicitar instrucciones de seguridad individuales para estar debidamente informados. Estas instrucciones individuales podrán incluir una explicación de dónde y cuándo salir (en caso de embarque, emergencia, etc.) y un cuestionario a completar por el cliente sobre la forma más adecuada de ayudarlo. Todos los aviones de Copa Airlines cuentan con tarjetas de información de seguridad en Braille para viajeros con discapacidad visual.

Travelling with wheelchairs and special assistance devices:

Copa Airlines ofrece servicio de silla de ruedas en el aeropuerto para nuestros pasajeros con necesidades especiales o movilidad limitada que necesiten asistencia para llegar a la puerta de salida de su vuelo, hacer una conexión o al llegar a su destino final.

El servicio de silla de ruedas debe solicitarse con antelación. Solicítelo al reservar su viaje o poniéndose en contacto con nuestro Centro de llamadas, al menos 24 horas antes de la salida de su vuelo.

Se prestará asistencia en silla de ruedas desde el mostrador de facturación hasta la puerta de embarque. Para los vuelos de llegada, se proporcionará asistencia en silla de ruedas desde la puerta de embarque hasta la salida de la aduana.

La anchura estándar de estas sillas de ruedas es de 48 centímetros (19 pulgadas). El equipaje de mano de los pasajeros que viajen en silla de ruedas no debe superar los 10 kg y debe ser fácil de manejar.

Todos los aviones de Copa Airlines cuentan con una silla de ruedas a bordo. Estas sillas de ruedas están especialmente diseñadas para caber en el pasillo de nuestra aeronave y pueden ser utilizadas por clientes semi-ambulatorios para acceder al baño. Nuestro personal a bordo está entrenado en el uso de esta silla de ruedas y le asistirá. Esta silla de ruedas no está diseñada para ser utilizada fuera del avión.

Si viaja con artículos de asistencia personal, sillas de ruedas o cualquier componente de silla de ruedas, tiene la opción de llevar su silla de ruedas a bordo o facturarla en la bodega de carga.

Si decide llevar el artículo de asistencia personal a bordo, podrá guardarlo en uno de los compartimientos superiores o debajo del asiento frente al suyo, de acuerdo con las normas de transporte para artículos a bordo. En Copa Airlines, damos prioridad al almacenamiento de las sillas de ruedas de los pasajeros sobre el equipaje de mano, abrigos, chaquetas, etc.

Informe del estado de su silla de ruedas o de los dispositivos especiales de asistencia que desea transportar en la bodega del avión.

Si viaja con un artículo de asistencia personal, se le pedirá que embarque con antelación para que tenga tiempo de guardar la silla de ruedas o el artículo de asistencia personal en el armario, si caben. Si la silla de ruedas o el artículo de asistencia personal no caben en ninguno de los espacios de almacenamiento de la cabina, se facturarán en la bodega de carga.

Si decide facturar su silla de ruedas o artículo de asistencia personal, podrá obtener un recibo de equipaje facturado en la puerta del avión. Las sillas de ruedas y otros artículos de asistencia al viajero tienen prioridad sobre el equipaje y la carga.

Si un pasajero viaja con una silla de ruedas eléctrica, las políticas de Copa Airlines exigen que se retiren las baterías de la silla de ruedas y que las baterías se mantengan en posición vertical. Si la silla de ruedas tiene una batería que puede derramar líquido, se notificará al capitán utilizando el formulario correspondiente y se colocará una etiqueta en la batería que incluya una descripción del tipo de batería.

Se solicita a los pasajeros informar a Copa Airlines sobre las instrucciones del fabricante para plegar y desplegar la silla de ruedas, y si existen instrucciones especiales para transportar la silla de ruedas en la bodega. Además, se solicita a los pasajeros que notifiquen a Copa Airlines si las baterías son derramables o no, para que podamos manipular la silla de ruedas de manera segura.

COMENTARIO: Como parte del proyecto de Asistencia Especial de Copa Airlines, estamos constantemente analizando qué vuelos reciben más solicitudes de sillas de ruedas o cuáles transportan a la mayoría de los pasajeros que viajan con su propio dispositivo. Después del análisis, el siguiente paso es proporcionar entrenamiento a nuestros agentes de asistencia especial sobre cómo manejar el tipo de silla de ruedas que utilizan nuestros pasajeros.

Otras consideraciones

No se podrá denegar el transporte a ningún pasajero discapacitado a causa de su discapacidad. Por razones de seguridad, los pasajeros con discapacidades físicas o mentales que no puedan embarcar o desembarcar por sus propios medios, o ayudar a su evacuación, deben viajar con un acompañante.

Disposiciones de la normativa sobre accesibilidad de la CTA

Copa Airlines está sujeta a las siguientes regulaciones hechas bajo la subsección 170(1) de la Ley de Transporte de Canadá: Reglamento de Transporte Accesible para Personas con Discapacidad: ss. 5(1)(a), 24-61.

Información de Retroalimentación

COMENTARIO: Este capítulo ha sido incluido en la versión actualizada en cumplimiento con las directrices de la CTA para la elaboración de informes.

Copa Airlines asegura que los servicios especiales ofrecidos estén en línea tanto con los requisitos regulatorios como con las preferencias de los pasajeros, mediante la supervisión activa y revisión de los comentarios de nuestros pasajeros a través del Formulario de Retroalimentación disponible.

Cada comentario es leído y tomado en consideración. Clasificamos los comentarios en diferentes temas y trabajamos para proporcionar las mejores soluciones posibles a nuestros clientes según los comentarios más significativos y comunes.

Consultas

Para la elaboración de este Informe de Progreso, Copa Airlines sostuvo una reunión virtual a través de MS Teams con la Secretaría Nacional de Discapacidad (SENADIS) el 10 de febrero de 2025. En el encuentro participaron el Subdirector General, el Director Nacional de Equiparación de Oportunidades, el Gerente de Asuntos Regulatorios de Copa Airlines y el equipo de Políticas y Procedimientos de la aerolínea, con un total de cinco asistentes.

Durante la reunión, se recibió retroalimentación sobre el servicio brindado a pasajeros que requieren asistencia especial y se discutieron posibles mejoras para optimizar su experiencia.

Los temas discutidos en esta sesión fueron:

1. Retroalimentación sobre la página web

- Se sugirió mejorar el correo actual (customerfeedbackca@copaair.com) para que sea más corto y fácil de recordar para los pasajeros.
- Verificar que todos los formularios compartidos en la web sean accesibles y compatibles con sistemas como VoiceOver.

2. Manejo de sillas de ruedas

- Garantizar una mejor trazabilidad de las sillas de ruedas enviadas a bodega para minimizar errores en la entrega.
 - Una opción propuesta fue asignar una etiqueta con la información del propietario para evitar confusiones cuando haya más de un pasajero viajando con su propia silla de ruedas en un mismo vuelo.
- Capacitar al personal en el manejo adecuado de sillas de ruedas eléctricas o scooters, incluyendo su correcta conexión y desconexión.

3. Otros puntos tratados

- El Director Nacional de Equiparación de Oportunidades de SENADIS compartirá el protocolo de abordaje para pasajeros con discapacidad neurológica (como

autismo) con el fin de que pueda ser considerado como referencia para la mejora del servicio.

- Se sugirió evaluar la implementación de numeración en sistema Braille en los asientos de las aeronaves.
- Asegurar que las descripciones e instrucciones para los pasajeros sean más detalladas.
 - Ejemplo: Al servir los alimentos, utilizar un lenguaje que facilite su orientación: "A las 12 se encuentra la proteína (carne, pollo, etc.), a las 6 los vegetales y a las 9 el postre."

4. Recomendaciones de ajustes en la página web

- Aclarar en la web que los pasajeros que viajan con un acompañante son aquellos que no pueden valerse por sí mismos, especificando: "pasajeros que no son independientes."
- Mejorar el lenguaje utilizado para describir a pasajeros que requieren asistencia especial.
 - Ejemplo: En lugar de "pasajero incapaz", utilizar una expresión más adecuada como "pasajero con dificultad para su movilidad", considerando que la discapacidad está determinada por el entorno y no por la persona en sí.

5. Recomendaciones de ajustes en el aeropuerto

- SENADIS consultó sobre la posibilidad de contar con un mostrador adaptado a la altura de los pasajeros en silla de ruedas, permitiendo que puedan ser atendidos con contacto visual directo por los agentes del aeropuerto.

Copa Airlines ha sido siempre un aliado estratégico para los pasajeros con necesidades especiales. Para garantizar la implementación efectiva de estas mejoras, trabajaremos junto con nuestros equipos de capacitación, Digital y de Servicio a pasajeros para incorporar la retroalimentación recibida en los manuales de atención. Así, fortaleceremos nuestros procesos y seguiremos elevando la calidad de nuestro servicio, asegurando una experiencia de viaje más inclusiva y accesible para todos.