

Bogotá, Colombia. Agosto 2018

A quien corresponda:

Avianca es la marca comercial que representa a las aerolíneas latinoamericanas integradas en Avianca Holdings S.A. Su equipo humano está integrado por más de 19.000 colaboradores, que se ha destacado por su excelencia en el servicio. Con las aerolíneas Avianca, especializadas en el transporte de pasajeros y carga, atienden en forma directa más de 108 destinos en 26 países de América y Europa a bordo de una moderna flota de 189 aeronaves de corto, mediano y largo alcance.

Durante los meses de Noviembre 2017 a Agosto del 2018, realizamos un proyecto en conjunto con la firma London Consulting Group, denominado "Proyecto Viento" orientado a eficientizar los procesos de nuestra planeación y programación de tripulación para Avianca S.A. Durante 40 semanas de duración del proyecto se implementó en los tiempos definidos la metodología PASER (Planeación, Asignación, Seguimiento, Evaluación y Retroalimentación) utilizada por London en las áreas de Itinerario, Planeación Tripulación Largo Plazo, Planeación Tripulación Mensual, Tracking de Tripulaciones, Logística y Entrenamiento, logrando los objetivos propuestos en las diferentes áreas y enfoques de trabajo que tuvo el proyecto.

Como parte de este trabajo, es de destacar los análisis generados para lograr una reingeniería en nuestros procesos y estructuras organizacionales, logrando disminuir retrabajos, mejorar los niveles de servicio entre áreas, contar con estructuras optimizadas para cumplir con las actividades día a día, entre otras. Así mismo, se logró un importante aprovechamiento de la información con la que contaba la empresa para desarrollar métricas que hoy en día nos permiten identificar oportunidades de raíz y tomar decisiones oportunas enfocadas en la mejora continua.

Los beneficios económicos del proyecto han superado nuestras expectativas alcanzando, al término del proyecto, un ROI de 3 a 1 y un ROI estimado proyectado de 6 a 1 a un año del cierre. Cabe resaltar la metodología de London Consulting Group como uno de los factores clave de éxito del proyecto, en la que destaca el manejo del cambio, la implementación hombro a hombro y el involucramiento de todos los niveles de la organización para generar un cambio de cultura en el personal. Nos permitimos recomendar, ampliamente, a London Consulting Group como una empresa profesional y enfocada a resultados.

Atentamente,



Diana Calixto

Vice Presidente Administración y

Compras



Eduardo Mendoza

Vice Presidente de Operaciones