

Avianca

NUESTRO COMPROMISO CON COLOMBIA VA MÁS ALLÁ DE BRINDAR UN SERVICIO SEGURO, CÁLIDO Y EFICIENTE. TRABAJAMOS POR EL BIENESTAR DE COLABORADORES, CLIENTES Y COMUNIDADES.



Clientes

Como empresa de servicios, la responsabilidad con nuestros viajeros es brindar una atención que garantice su plena satisfacción.

Servicios de viaje

- **5.682.632** personas eligieron a Avianca para sus vuelos al interior de Colombia.
- **2.651.856** personas utilizaron los servicios de Avianca para sus viajes internacionales.
- **57.8%** de la totalidad de personas que se movilizaron por vía aérea en Colombia y **42.5%** de los que viajaron a destinos internacionales durante el 2007, lo hicieron por Avianca.
- **599.668** personas se beneficiaron con los acuerdos interlínea establecidos con **164** aerolíneas alrededor del mundo.
- **105.563** personas se beneficiaron de la ampliación de rutas y destinos a través de los acuerdos de operación en código compartido con otras aerolíneas.
- Gracias a la consolidación de sus acuerdos de código compartido con: Air Canada, Delta, Mexicana, Taca, Iberia, Ocean Air y su nueva operación de código compartido con Satena, los viajeros contaron con mayores opciones de conectividad a lo largo y ancho de la geografía nacional y del mundo.
- Más de **30.600** pasajeros disfrutaron de las delicias ofrecidas en los “viernes gastronómicos” en las salas VIP del aeropuerto el Dorado y el Terminal Puente Aéreo.

Otros productos y servicios

- **3.360** clientes contrataron los servicios de Deprisa, unidad especializada en mensajería. Por su parte Avianca Cargo, la unidad de negocios especializada en el transporte de carga aérea, transportó **46.846.000** Kilos, cubriendo **206** ciudades a través de la operación directa de Avianca y acuerdos interlineales.
- **317** clientes contrataron los servicios de Avianca Services, la unidad especializada en la comercialización y prestación de asistencia y mantenimiento técnico, servicios aeroportuarios y entrenamiento a organizaciones del sector aeronáutico y afines. **108** personas de laboratorios e industrias médicas tomaron el entrenamiento en Mercancías Peligrosas.

Contactos e información

- En 2007 se atendieron **7.914.030** llamadas a través del Call Center, de las cuales **1.582.806** se recibieron de fuera de Colombia.
- Durante 2007, Relaciones con el Cliente atendió **53.504** contactos. De éstos, el **57%** corresponde a requerimientos de información, el **29%** a reclamos y el **8%** a felicitaciones y reconocimientos. El **6%** restante corresponde a solicitudes, sugerencias y quejas de temas ajenos a la Aerolínea.
- El **87%** de los contactos que recibió Relaciones con el Cliente, tuvo un tiempo de respuesta entre **0** y **5** días hábiles.



- **7.800.000** personas recibieron ejemplares de Avianca en Revista con información sobre los productos y servicios Avianca, destinos turísticos, temas de actualidad, cultura, negocios, responsabilidad social, etc.
- **24** viajeros tomaron parte en el Programa “Plácido”, un seminario-taller dirigido a viajeros frecuentes y clientes de cuentas corporativas que sienten miedo a volar.
- Más de **3.000** viajeros frecuentes participaron en el Programa “Volar y Servir”, mediante el cual se busca construir y mantener una cultura de calidad integral en el servicio. **891** Colaboradores fueron reconocidos por su excelencia en el servicio.

Satisfacción


- La satisfacción global de los viajeros con el servicio se ubicó en **84** puntos en viajes nacionales y **85** puntos en internacionales, en tanto que el índice de quejas disminuyó en **1.36** puntos frente a 2006.



Accionistas

Avianca - Sam

A través de un servicio de calidad buscamos maximizar la competitividad y garantizar la viabilidad económica.

- 
- ▶ En 2007, Avianca registró ingresos operacionales por COP **2.587.128** millones, equivalente a un crecimiento del **8.3%** frente a los ingresos operacionales del 2006.
 - ▶ El EBITDA (Utilidad Operacional antes de Intereses, Depreciaciones, Amortizaciones e Impuestos) se ubicó en COP **299.340** millones, lo que representa una variación del **101.3%** frente a 2006.
 - ▶ Se fortalecieron las Políticas de Gobierno Corporativo. Con el fin de garantizar la integridad de los estados financieros, se creó el Comité de Auditoría, que apoya a la Junta en la supervisión de la efectividad de los sistemas de control interno y evaluación de riesgos.
 - ▶ Se adoptó el Código de Buen Gobierno Corporativo, orientado a procurar la transparencia en el desarrollo de las actividades de la Compañía y a proteger los derechos de los accionistas.

Calidad Corporativa

Producto de la estandarización de procesos y el cumplimiento de los protocolos establecidos por las autoridades de la industria, Avianca recibió en el 2007, certificaciones técnicas y operacionales:

▶ Certificación de Calidad ISO 9001:2000

Para Deprisa. Tras la auditoría de la firma Bureau Veritas Quality Internacional, la unidad especializada en servicios de correo y courier obtuvo una vez más la recertificación ISO 9001:2000. La misma acredita el rigor en los procesos de envíos nacionales e internacionales. Incluye procesos Operativos, de Planeación Estratégica, Control Interno, Calidad, y Servicio al Cliente.

Para Ingeniería y Mantenimiento. Tras la auditoría de la firma Bureau Veritas Quality Internacional, Avianca obtuvo una vez más la recertificación para los procesos y la gestión de ingeniería y mantenimiento de aviones y componentes, que la Compañía ostenta desde 2001.

Para procesos de Cara al Cliente. Tras la auditoría adelantada por la misma firma, la Aerolínea recibió la Certificación ISO 9001:2000 para los procesos de reservas telefónicas, atención en aeropuertos, asistencia en tierra, aprovisionamiento para el servicio a bordo y relaciones con el cliente.

▶ **Registro Mundial de Seguridad IOSA.** Tras un exigente proceso de evaluación adelantado por la Asociación Internacional de Transporte Aéreo, IATA, Avianca y Sam fueron recertificadas con el Registro IOSA. Este registro acredita el cumplimiento de políticas

y requerimientos emitidos por IATA para los procesos de gestión y organización, seguridad operacional, sistema de documentación, manejo de registros, aseguramiento de calidad, comunicaciones internas, manejo del riesgo, planeación operacional, vigilancia de contratistas, plan de acción de emergencias, operaciones de vuelo, ingeniería y mantenimiento, cabina de pasajeros, carga, asistencia en tierra, despacho y control de aeronaves, así como de seguridad corporativa en general.

▶ **Recertificación a Procesos técnicos.** Tras la verificación del cumplimiento de los requisitos estipulados por el Departamento de Transporte de Estados Unidos, adscrito a la Agencia Federal de Aviación, FAA, los talleres de Avianca en Bogotá fueron nuevamente certificados para el manejo de cilindros con fluidos de alta presión. La acreditación incluye la validación de las competencias del personal a cargo de estos procedimientos, así como de las instalaciones, herramientas, documentación y materiales disponibles.

▶ **Certificación como Centro de Instrucción Aeronáutica.** La Aeronáutica Civil de Colombia certificó a Avianca como Centro de Instrucción Aeronáutica. De este modo, la Aerolínea está avalada para impartir instrucción especializada a técnicos propios y de otras aerolíneas aéreas nacionales y extranjeras, para la reparación de aeronaves y motores.

Colaboradores

Somos más de 6.400 Colaboradores directos comprometidos con la prestación de un servicio seguro, puntual, ágil, cálido e innovador.

- » 2.558 mujeres y 3.854 hombres conformaron el talento humano de Avianca en el 2007. 821 mujeres ocupan cargos administrativos.
- » El 61% de los Colaboradores registran menos de 35 años.
- » 202 Colaboradores fueron ascendidos a otros cargos.
- » 6 sindicatos vigentes congregan a 693 Colaboradores.

En reconocimiento al buen desempeño de los Colaboradores y como parte de los beneficios establecidos, durante 2007 Avianca entregó:

- » Más de 200 millones de pesos en incentivos por cumplimiento de objetivos corporativos.
- » Más de 469 millones de pesos en auxilios educativos para los Colaboradores y sus familias.
- » 79.289 tiquetes beneficio en rutas nacionales e internacionales.

Durante 2007, la Aerolínea programó encuentros culturales, deportivos y de integración dirigidos a los Colaboradores y sus familias, así:

- » **Vacaciones recreativas:** 260 hijos de Colaboradores participaron en el programa.
- » **Aviancatour:** 1.092 hijos y familiares de Colaboradores, conocieron las actividades que se desarrollan al interior de una aerolínea.
- » **Semana Artística y Cultural:** 1.609 personas entre Colaboradores, artistas y espectadores tomaron parte en la programación.
- » En torneos deportivos, talleres, charlas y salidas recreativas participaron 3.397 Colaboradores.

Programas de Formación

- » Más de 13.000 Colaboradores directos e indirectos recibieron un total de 213.917 horas / hombre de formación en las áreas: Organizacional (cultura, valores y temas corporativos), Técnico (desarrollo de destrezas y habilidades específicas), Gerencial (competencias necesarias para administrar y liderar), y Humanístico (consolidación de Colaboradores íntegros, con calidez y calidad de vida).

En la escuela de operaciones, fueron impartidas:

- » 8.467 horas de formación en escuelas de repaso para Pilotos y Copilotos.
- » 1.146 horas de formación en escuelas de despacho de operaciones.
- » 4.636 horas de formación para Auxiliares de Vuelo.

En el Crew Resources Management (CRM), se impartieron:

- » 637 horas en talleres conjuntos para Pilotos, Auxiliares de Vuelo y Despachadores.
- » 119 horas en cursos básicos para Pilotos, Auxiliares de Vuelo y Despachadores.

Comunicación interna

- » 7.800 Colaboradores recibieron ejemplares de la Revista Aliados, con información sobre los proyectos, políticas, procesos y acontecimientos de la vida institucional.
- » 3.900 Colaboradores recibieron ejemplares de la Revista Decolaje, con mensajes encaminados a la promoción y consolidación de una cultura de seguridad operacional.
- » A través de 160 carteleras institucionales ubicadas en sitios estratégicos de la Compañía, se dio a conocer a lo largo del año, los acontecimientos en marcha a la organización.



Comunidad

Nuestro compromiso con el país y las regiones en donde operamos, se cristaliza a través de alianzas estratégicas con organizaciones e instituciones líderes en proyectos sociales y culturales.



4

- Más de **560** entidades resultaron beneficiadas con aportes de la Aerolínea, reflejados en más de **1.900** tiquetes en rutas nacionales e internacionales que fueron entregados como contribución de Avianca y cuyo valor sobrepasa los **900** millones de pesos. Entre las que se destacan:
- La **Fundación Corazón Verde** y su trabajo con Viudas y huérfanos de policías fallecidos en actos de servicio.
- La **Fundación Colombianitos** y su objetivo de apoyar niños víctimas de la violencia y del terrorismo en Cartagena, Sincelejo, Barbosa y Antioquia.
- La **Fundación Tejido Humano** que rehabilita social y económicamente a personas afectadas por la violencia, a través de proyectos productivos.
- **Techo para mi País**, quien ha trabajado por construir vivienda de emergencia en zonas de vulnerabilidad alta en el país.
- La **Fundación Terpel**, que enfoca su responsabilidad social en educación ciudadana.
- En el Programa “**Niños al Mar**”, desarrollado en alianza con la **Secretaría de Educación de Bogotá** y la **Fundación Mario Santo Domingo**, se benefició a **743** niños y niñas de la capital. El objetivo es acercar los niños de escasos recursos que se destacan en los estudios, a las maravillas de la costa caribe.

Nuestro programa bandera:

- Para atender las necesidades de salud de los niños de escasos recursos de Colombia, Avianca contó con **2.968.365** millas donadas por sus viajeros al Banco de Millas Avianca. Con ellas se expidieron **220** tiquetes ida y regreso a destinos nacionales e internacionales, a donde fueron llevados los menores beneficiados.



Medio ambiente

Con el fin de contribuir al cuidado del ecosistema, Avianca implementó sistemas de gestión ambiental.



- » Se adoptaron los lineamientos establecidos por NTC - ISO 14001 versión 2004 para la puesta en marcha de la Política Ambiental.
- » Se disminuyó en un **18%** la generación de residuos peligrosos.
- » Mediante estrategias de separación de residuos en la fuente y mejoras en el almacenamiento, se aumentó en un **15%** el aprovechamiento de residuos peligrosos como: solventes usados.

- » Se dio marcha a la Campaña de Ecopuntos, encaminada al uso racional de los recursos naturales. Esto se logró mediante la segregación de residuos en la fuente y programas de reciclaje.
- » Se crearon estrategias para mitigar la contaminación de cuerpos de suelos, de agua superficial y subterránea.
- » Más de **300** Colaboradores y contratistas se capacitaron en el manejo apropiado de residuos peligrosos, reciclaje, inducción ambiental y contingencias ambientales.

