

# Transformando a LAN Colombia en una aerolínea de clase mundial

Abril 19 de 2013





**¿Quiénes somos?**  
**LATAM: líderes del mercado aeronáutico**

# LATAM Airlines Group líder regional y referente mundial, cada 1 minuto despega un avión de LATAM en el mundo

Flota de aviones de pasajeros

310

Destinos de pasajeros en 22 países

150

Millones de pasajeros

65

Flota de aviones de carga

14

Destinos de carga en 27 países

169

Millones de toneladas

1.115

Órdenes de compra de aviones

240

Ingresos USD billones

13.5

Empleados

51.600

# LATAM Airlines Group líder regional, más de 40% de participación en el mercado





**Plan de reestructuración**  
Seguridad, servicio y rentabilidad

# Transformando un negocio Colombia en LAN Colombia. Un proceso de 3 etapas en tiempo récord de 12 meses

## Muy urgente

- Cerrar operación de compra
- Inyectar fondos y estabilizar caja
- Definir itinerario para alta y enero
- Definir ejecutivos LAN
- Definir equipos de trabajo LAN para soporte

3 semanas

## Urgente

- Recuperar cumplimiento y puntualidad
- Asegurar procesos safety/security estándar LAN
- Definir nueva estructura organizacional e infraestructura

0 a 6 meses

## Importante

- Definiciones respecto a:
- Flota
  - Producto
  - Venta y distribución
  - Sistemas LAN
  - Áreas VOS
  - Recursos Humanos
  - Contratos generales

6 a 12 meses

# Recuperar cumplimiento, puntualidad y servicio

- No cobro primera maleta
- Servicio Juan Valdez
- Estandarización ATOS y SAB
- Encuesta postvuelo
- *Self check in* BOG
- Gestión puntualidad estándar LAN

- *Retrofit* cabinas Dash 200- B737
- 16 CTO estándar LAN
- Compensaciones estándar LAN

1Q 2011

2Q 2011

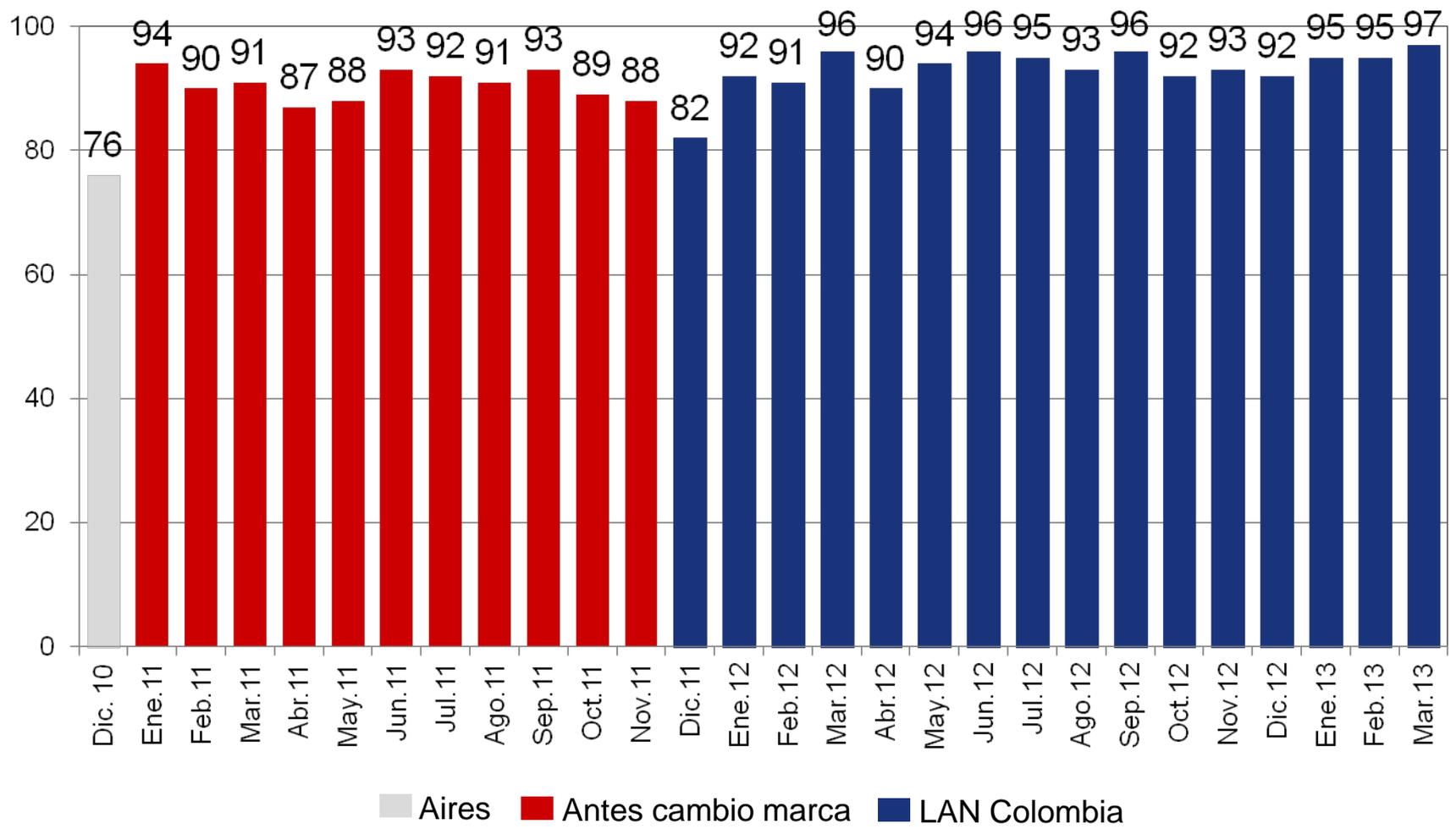
3Q 2011

4Q 2011

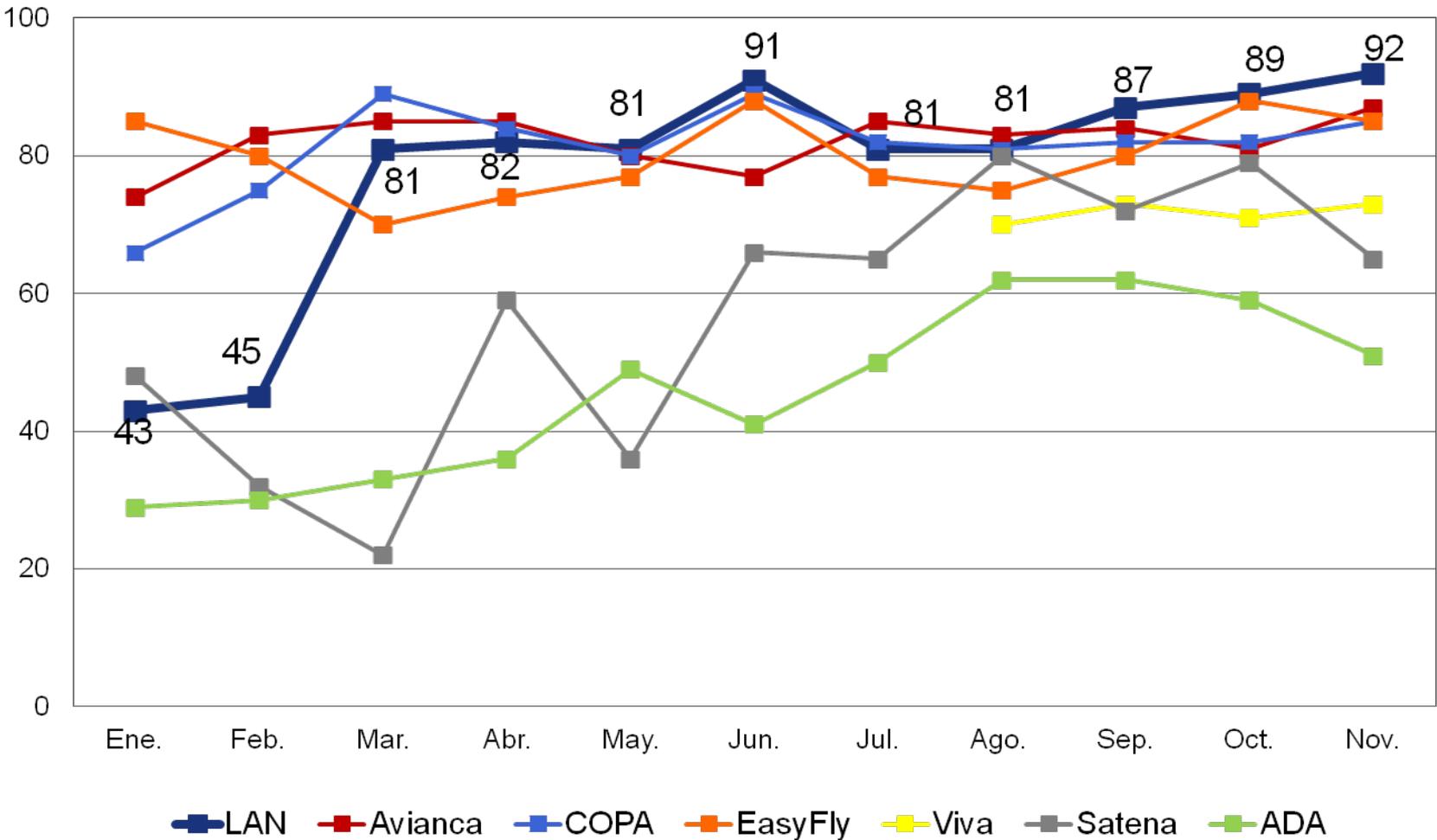
- Rediseño itinerarios
- Política *back up*
- Recuperación aviones AOG
- Rediseño y optimización proceso *check in*

- Capacitación cultura ATOS-SAB-CTO
- Puntualidad análisis causa- raíz
- Implementación prácticas CCO y CCP

# Transformación del servicio. Puntualidad Std 60 mejora 28% llegando a 97% en 2013



# LAN transformó sus indicadores de puntualidad y se consolida como la aerolínea más puntual de Colombia



# Plan agresivo de renovación de la flota que apalanca la implementación de un modelo de negocio eficiente

	2010	2011	2012	2013
<b>Dash 8 Q400</b> 	4	4	0	0
<b>Dash 8 200</b> 	10	8	8	8
<b>Boeing 737-70</b> 	9	9	6	6
<b>Airbus 320</b> 	0	3	7	7
<b>Boeing 767*</b> 	0	0	0	3

\* Flota vuelos internacionales operados por LAN Colombia

# Definir nueva estructura organizacional e infraestructura necesaria para la reestructuración

- Estructura 2da línea
- Fin diagnóstico infraestructura
- Definición misión, visión y valores

- Medición clima organizacional
- Implementación evaluación desempeño
- Edificio corporativo, servicios y almacenes mantto
- Beneficios LAN

1Q 2011

2Q 2011

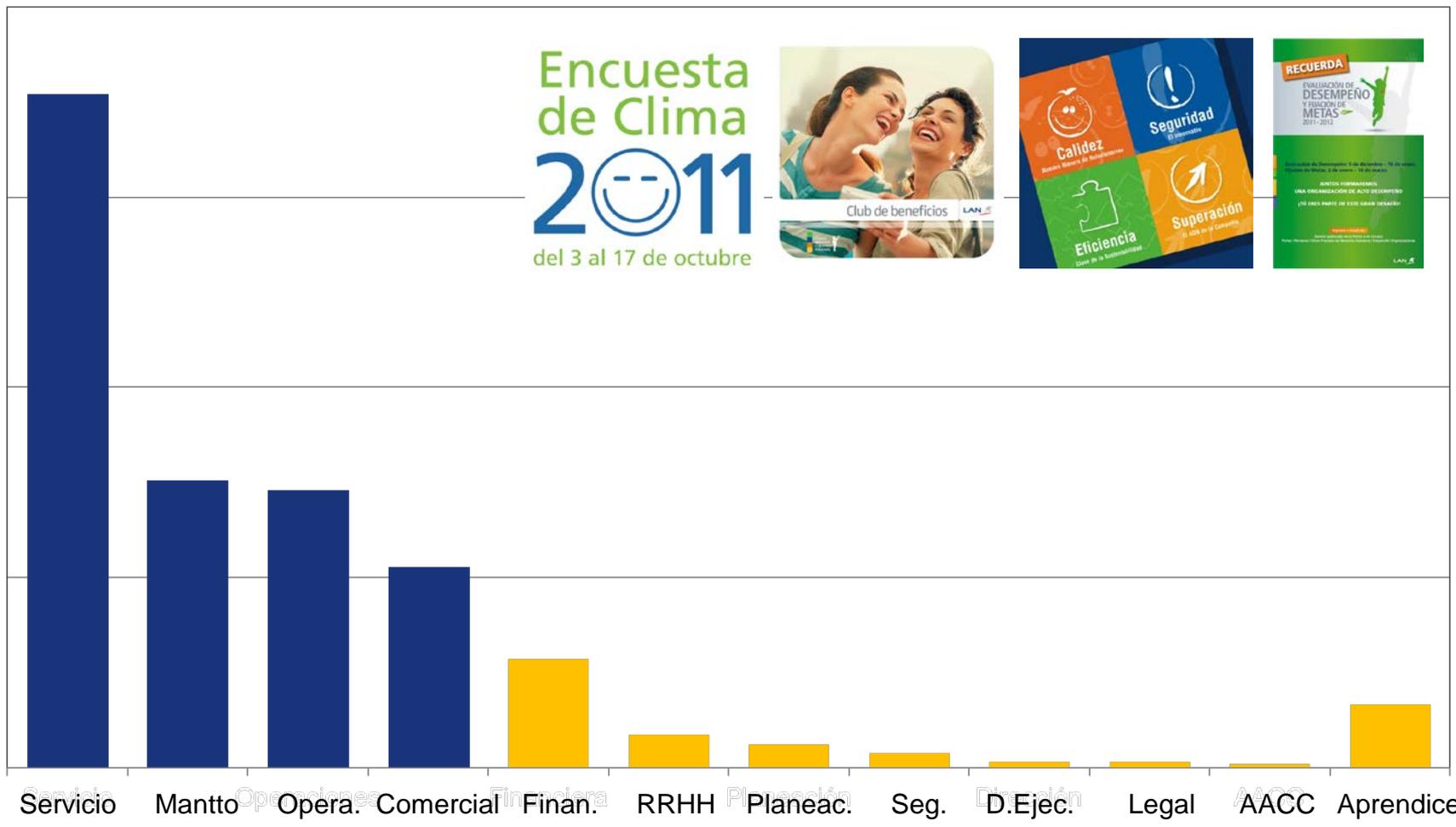
3Q 2011

4Q 2011

- Estructura 1era línea completa
- Diagnóstico infraestructura
- Nómina en SAP
- Proyecto cultura

- Definición metas por área
- Negociación pactos colectivos pilotos y tripulación de cabina
- Talleres cultura Directores y Jefes
- Campaña valores

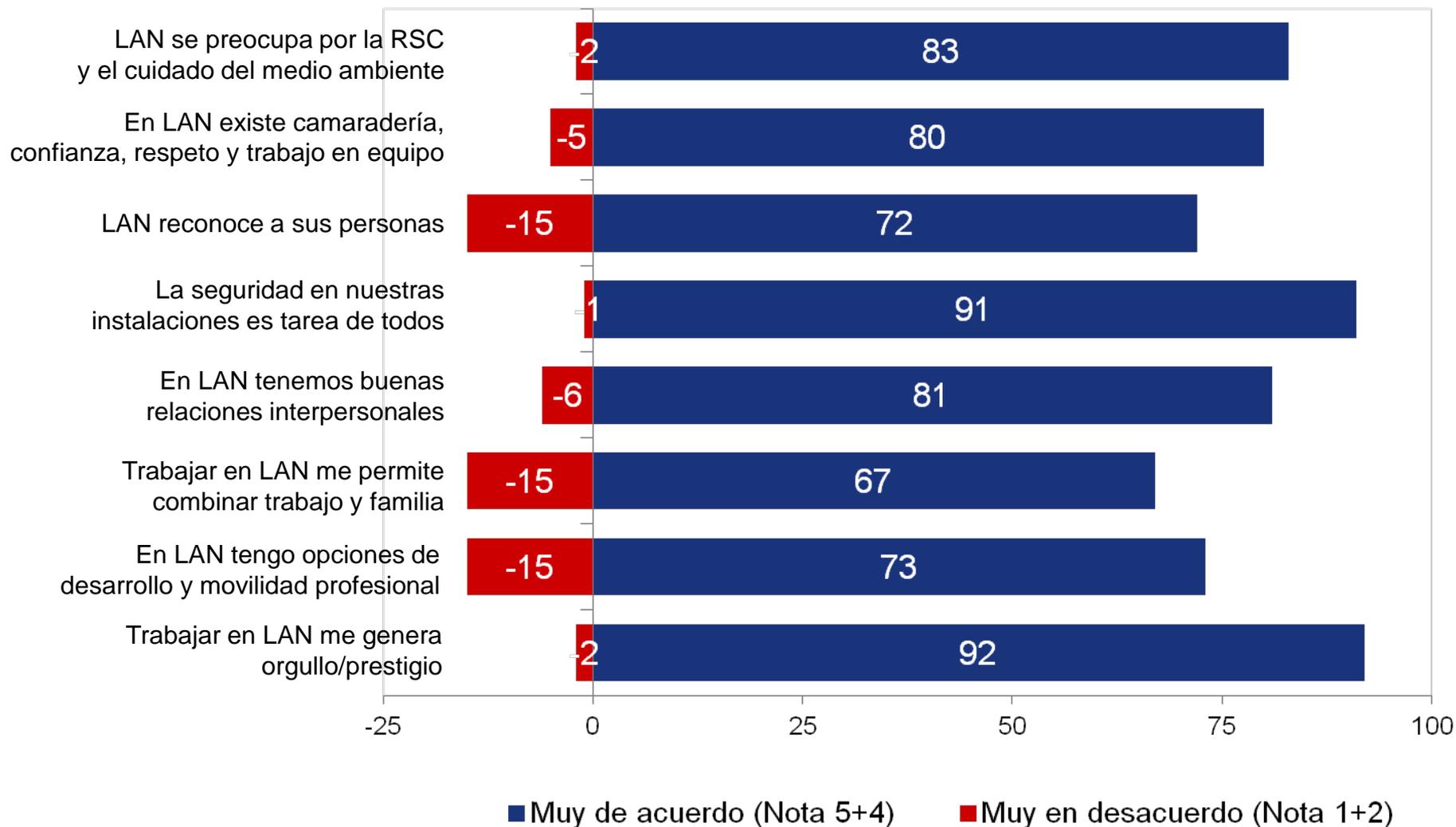
# Se consolidó un equipo de 1.829 colaboradores y se implementaron iniciativas promoviendo la cultura LAN



Encuesta de Clima 2011 del 3 al 17 de octubre



# Las iniciativas de cultura LAN son de las de mayor éxito en el holding con un promedio de aceptación del 80%



# Recuperar la rentabilidad del negocio

- Suspensión ruta FLL
- Implementación *booking builder* agencias
- Suspensión rutas Florencia y Popayán
- Negociación lessores
- Negociación proveedores fuel y GMAT

- Renovación de la flota
- Recepción 3 A320
- Compra 2 Dash 200
- Negociación proveedores de motores
- Cambio FLL por Miami

1Q 2011

2Q 2011

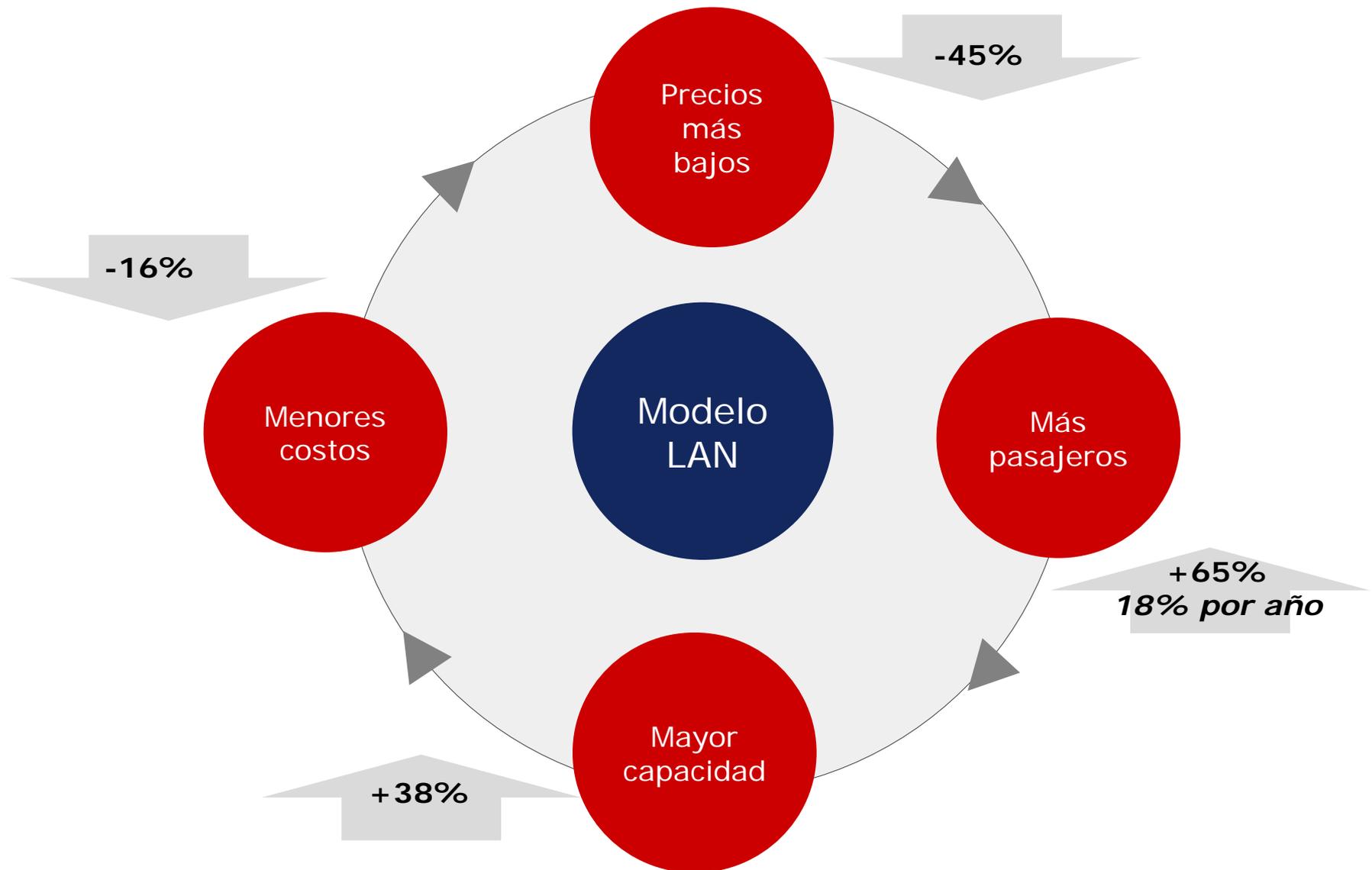
3Q 2011

4Q 2011

- Rediseño itinerarios troncales y regionales
- Suspensión rutas internacionales excepto FLL
- Implementación SAP y symphony
- Negociación proveedores mantto

- Implementación código único y sistema LAN
- Negociaciones servicios generales

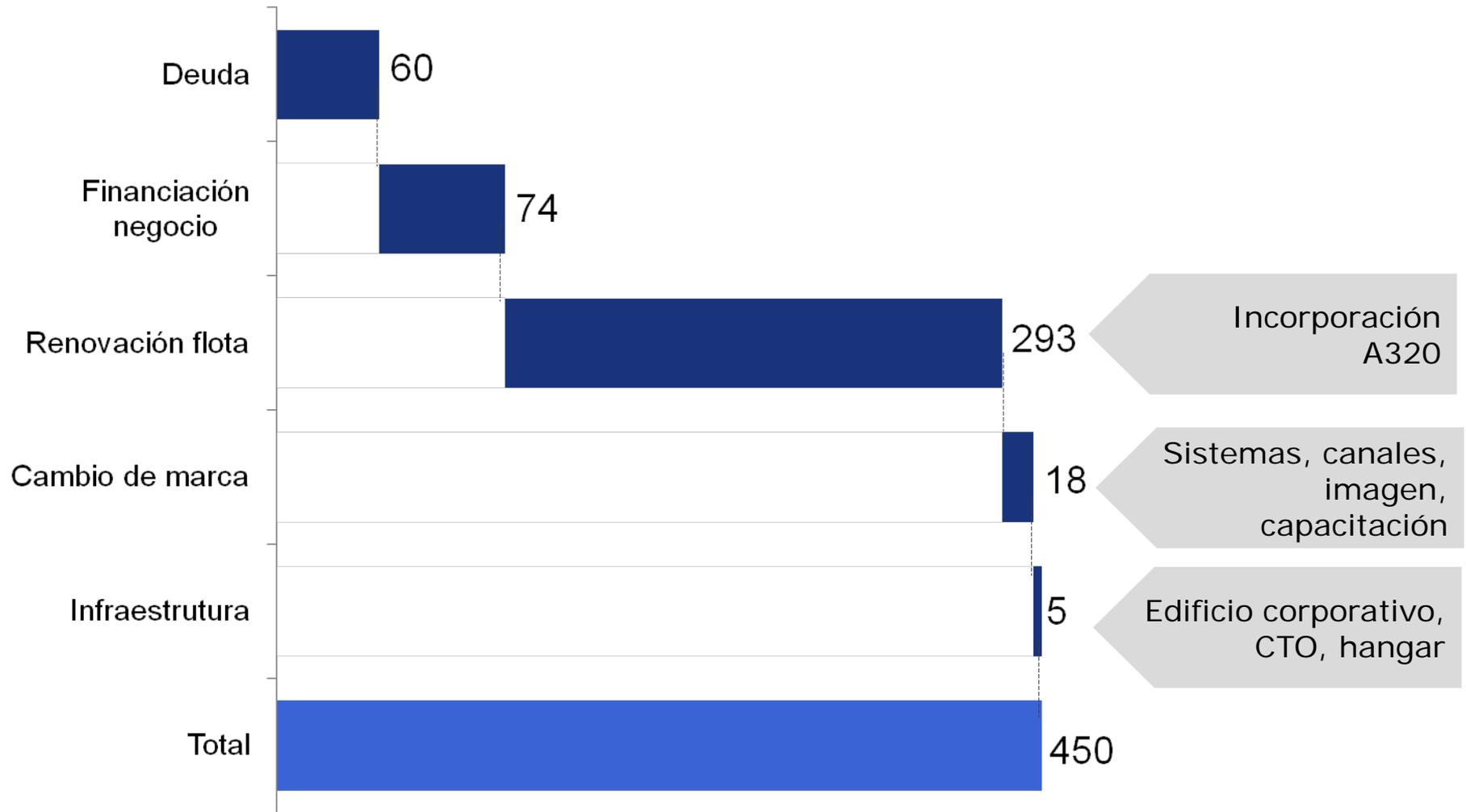
# Un modelo de negocios exitoso





**Inversión**  
2010-2012

# Inversión ascendió a USD\$450 millones para el inicio de la operación y llegó a los US\$960 millones en el 1Q de 2013





**Lecciones aprendidas**  
Nada es imposible

# Lecciones aprendidas

**1** Hay que estar convencido de lo que se está haciendo

**2** Hay que tener los recursos y el apoyo

**3** Hay que estar alineados,  
la transformación cultural es clave

**4** Hay que estar en el detalle,  
los detalles hacen la diferencia

**5** Hay que ser capaz de medir resultados, **gestión.**

# Transformando a LAN Colombia en una aerolínea de clase mundial

Abril 19 de 2013

