

Capítulo 25

IBERIA

Iberia tiene presencia en Colombia desde los años setenta. Ofrece vuelos diarios entre Bogotá y Madrid y conexiones con el resto del mundo.

Colombia, un mercado estratégico para las conexiones con Europa y el resto del mundo

Por **María Consuelo Sánchez Fiorentini**

Delegada comercial Colombia. Dirección Comercial Iberia

Iberia fue una de las primeras aerolíneas del mundo en operar entre Europa y América Latina. Latinoamérica ha sido siempre para Iberia uno de sus mercados «naturales», por los lazos históricos y culturales que nos unen y también por nuestra privilegiada situación geográfica, que han convertido a España en la puerta de entrada de Latinoamérica hacia Europa.

Iberia es hoy líder en las rutas entre Europa y América Latina y ofrece la mayor oferta de destinos y vuelos sin escalas. Ninguna otra compañía europea ofrece una red tan completa y un servicio con la calidad del de Iberia por horarios y por destinos.

Semanalmente Iberia pone a disposición más de 200 vuelos entre Madrid y 16 destinos en Latinoamérica, de los que la mayor parte de ellos son directos. Además, tenemos vuelos a otros 40 destinos latinoamericanos en código compartido con otras compañías. Nuestra intención ha sido siempre ofrecer en América Latina un servicio global, una red que abarcara toda la región. Así, fuimos lanzando uno a uno desde 1946 nuestros vuelos a las principales capitales.

Entre Bogotá y Madrid ofrecemos vuelos directos y diarios operados por nuestros aviones de mayor tamaño, los Airbus A340/600, con 346 plazas.

En Bogotá contamos con una oficina comercial donde trabaja un equipo de 16 personas encargado de promocionar las ventas con origen Colombia, la atención al cliente y el área administrativa.

En Colombia mantenemos acuerdos de código compartido con dos aerolíneas, Avianca y LATAM, que nos permiten ofrecer a nuestros clientes varios destinos en Colombia más allá de Bogotá, como Armenia, Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Cartagena de Indias, Medellín, Pereira o Santa Marta.

En el aeropuerto de Bogotá contamos también con un equipo de 30 personas que se ocupa de la facturación, la seguridad y el embarque de los vuelos y de realizar todos los trabajos de atención al avión asociados a su escala en Bogotá.

En Bogotá tenemos contratados diversos servicios como el catering, la limpieza, el suministro de combustible y otros aprovisionamientos para nuestros aviones, el transporte y el alojamiento para nuestras tripulaciones.

Iberia tiene presencia en Colombia desde los años sesenta, por lo que es difícil trasladar las circunstancias de cuando la compañía se estableció en el país a la situación actual, ya que el entorno, el mercado, las condiciones fiscales, laborales y jurídicas han variado y evolucionado muy favorablemente.

En la actualidad, uno de los aspectos más positivos con los que nos encontramos en Colombia es un mercado totalmente liberalizado en el que se favorece la libre competencia, en nuestro caso entre las aerolíneas que operan, y en el que el Gobierno apoya la transparencia, la apertura de nuevas rutas y la llegada de competidores en igualdad de condiciones.

Colombia es, además, un mercado en pleno crecimiento, bien diversificado, donde tienen un peso relevante las empresas europeas, pero donde también se está produciendo un importante desarrollo del tejido empresarial interno, favorecido, entre otros factores, por la agilidad en los trámites para la implantación y el desarrollo de empresas en el país.

Quizá el aspecto menos favorable del mercado colombiano sea la cantidad y variedad de impuestos a los que las empresas tienen que hacer frente. En el caso de las aerolíneas también cabría mejorar la explotación de las infraestructuras para evitar el alto grado de saturación del aeropuerto, especialmente en las horas de mayor afluencia.

El año 2015 presenta inmejorables expectativas para el mercado aéreo entre Colombia y España debido, entre otros, a la supresión de la necesidad de visado en los próximos meses. Estamos seguros de que esto va a ser un importante incentivo para los viajes entre ambos países y que tendrá un impacto muy positivo en la demanda. La economía de Colombia está creciendo incluso por encima de las previsiones y el mercado aéreo desde Europa también presenta buenas perspectivas. Colombia está escalando posiciones en el ranking de las principales economías de América Latina, es una economía muy sólida, muy diversificada y cada vez más interesante para los inversores, lo que favorece también un incremento de los viajes desde y hacia Colombia.

Por tanto, nuestra estrategia futura de negocio en Colombia pasa por consolidar nuestra oferta, rentabilizar al máximo posible —en el corto y en el medio plazo— los vuelos y servicios complementarios que ofrecemos, y, si el mercado y las condiciones de la compañía lo permiten, intentar un crecimiento en el futuro.

En Colombia competimos también con calidad e intentando ofrecer siempre el mejor servicio. Parte de nuestra estrategia de futuro es también convertirnos en la aerolínea preferida de los ejecutivos que vuelan entre Colombia y Europa, y nuestra excelente puntualidad de los últimos años nos está ayudando en este sentido. En 2013 fuimos la cuarta aerolínea más puntual del mundo, y en 2014 hemos conseguido situarnos en los meses de junio, agosto y octubre como la aerolínea más puntual con un índice de vuelos en hora en torno al 90 %.

Colombia es también un mercado estratégico para nosotros a la hora de programar nuestros aviones con nuestras nuevas cabinas *business* y turista para poder ofrecer un servicio homogéneo y con las mejores prestaciones: butacas-cama, el más moderno sistema de entretenimiento «a la carta», *wi fi*, menús de chefs de reconocido prestigio, la mejor selección de vinos españoles... Transformar nuestros aviones que vuelan a Colombia está suponiendo una gran inversión, pero el nuevo producto también está teniendo muy buena acogida por parte de nuestros clientes colombianos, y nuestro objetivo es que se nos reconozca en Colombia como una aerolínea con los más altos estándares de calidad.

Otra de nuestras fortalezas en Colombia es nuestra red de destinos. No solo unimos Bogotá con Madrid, sino con toda Europa y la cuenca del Mediterráneo. A través de nuestro *hub* de la terminal 4 en el aeropuerto de Madrid ofrecemos las mejores conexiones con otras cerca de 80 ciudades en Europa, África y Oriente Medio. La T4 está considerada una de las más eficientes de Europa y, en los últimos dos años, nos hemos apoyado en la tecnología más avanzada y en soluciones innovadoras para ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes a lo largo de toda su experiencia de viaje.