

La Seguridad no es  
un lema es una forma  
de vida





Copa Airlines

# Implementación del SeMS

✈ Milagros Guerrero

Security



# Contenido

Conócenos

Contexto

Implementación SeMS





# NUESTRA VISIÓN

SER LA  
AEROLÍNEA  
LÍDER  
EN

LA  
AVIACIÓN  
LATINO  
AMERICANA  
Y LA CONEXIÓN  
PREFERIDA  
A TRAVÉS  
DE PANAMÁ  
AL UNIR LAS  
PRINCIPALES  
CIUDADES  
DEL  
NORTE  
SUR  
CENTRO  
AMÉRICA  
Y EL  
CARIBE

# Copa Airlines



**copa.com**

**81 destinos en 32 países**

Conectando desde y a través del Hub de las Américas® en Panamá.

Read More  
**CopaAirlines** 

A STAR ALLIANCE MEMBER 

Vuelos sujetos a restricciones, aprobaciones gubernamentales y cambios.  
 \*Vuelos a partir de octubre 2023.

**HUB de LAS AMERICAS**  
 PANAMA

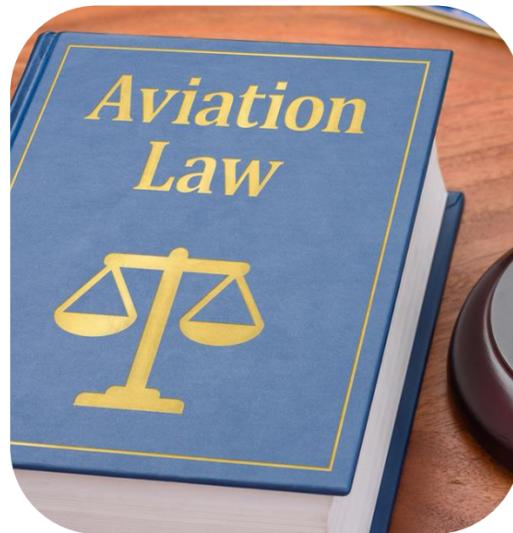


# NUESTROS **VALORES** EN ACCIÓN



SeMS

# Contexto



## Legislación de los Estados

Normativa de los organismos de Aviación Civil



## OACI

Anexo #17  
Doc. 8973



## IATA

IOSA Standards  
Manual



## Programa de Seguridad

Normas y procedimientos  
AVSEC



Experiencia SeMS

## Enfoque del Sistema de Gestión

A nivel organizacional todas las áreas de seguridad deben estar entrelazadas para la mejora continua. La cultura organizacional es considerada tridimensional: SeMS, SMS y QMS.

Estas dimensiones **trabajan con independencia y a la vez coexisten compartiendo herramientas, sistemas** y actividades enfocadas en el mejoramiento continuo y la cultura del reporte para la integración de la seguridad en el negocio.



## Objetivo

Desarrollar, mantener y comunicar un Sistema de Gestión de los riesgos de Seguridad AVSEC enfocados a prevenir y proteger a los pasajeros, los tripulantes, personal en tierra, los usuarios, operaciones de la aerolínea, las instalaciones aeronáuticas y aeroportuarias contra los actos de interferencia ilícita y promover una cultura de seguridad.

# Implementación del SeMS

SeMS

# Componentes

Estos componente funcionan interrelacionados entre si para lograr un mismo objetivo.



Experiencia SeMS



# Política de Seguridad

La seguridad en la aerolínea es una prioridad operativa fundamental tanto para sus colaboradores como para los proveedores de servicios externos. La misma es resaltada a través de uno de nuestros valores en acción **“Mi Primer Compromiso es con la Seguridad”**.



## Nuestro primer compromiso es con la seguridad

- Nuestra mayor responsabilidad, en todo momento, es la seguridad de nuestros clientes, colaboradores y de la empresa.
- Cumplimos siempre con las leyes y regulaciones locales e internacionales, y las políticas y procedimientos de Copa Airlines.
- Cuando nos percatamos de riesgos u oportunidades, tomamos acción y/o lo reportamos según amerite el caso.

# Política de Seguridad AVSEC - SeMS



## POLÍTICA DE SEGURIDAD AVSEC DE COPA AIRLINES

La Seguridad AVSEC (Aviation Security, por sus siglas en Inglés) es una prioridad principal en nuestra aerolínea.

Estamos comprometidos en desarrollar, implementar, mantener y constantemente mejorar las estrategias y procesos que aseguren que todas nuestras actividades de aviación se desarrollan apuntando a obtener el nivel más alto de desempeño de seguridad AVSEC, con eficacia y eficiencia, cumpliendo con requerimientos regulatorios, garantizando de esta manera la seguridad y protección de los pasajeros, las tripulaciones, el personal de tierra, el público en general, las aeronaves, las instalaciones y servicios de los aeropuertos que prestan servicios a la aviación civil contra actos de interferencia ilícita que pudiesen ser perpetrados en tierra o en vuelo.

Todos los niveles gerenciales y todos los colaboradores deben rendir cuentas por la entrega del más alto nivel de desempeño de la seguridad AVSEC.

Nuestro compromiso es:

- Apoyar la gestión de la seguridad AVSEC mediante la provisión de recursos apropiados que faciliten una cultura organizacional que fomente prácticas seguras, promueva la efectividad en reportar y comunicar asuntos de seguridad AVSEC, y gestiona activamente la seguridad AVSEC con la misma atención a los resultados con la que se gestionan otros sistemas en la organización;
- Garantizar que la gestión de la seguridad AVSEC es una responsabilidad principal de todos los colaboradores y proveedores;
- Involucrar al personal relevante en la toma de decisiones;
- Definir con claridad a todo el personal, gerentes y colaboradores por igual, la rendición de cuentas y responsabilidades por la entrega del desempeño de la seguridad AVSEC de la organización y del desempeño del sistema de gestión de la seguridad AVSEC;
- Establecer y operar un sistema de reportes de seguridad AVSEC, que pudiesen ser obligatorios o voluntarios, y estos últimos pudiesen ser confidenciales. Esto con el objetivo de eliminar o mitigar los riesgos de seguridad AVSEC de nuestras operaciones;
- Garantizar que no se tomarán acciones punitivas contra ningún colaborador que revele una preocupación hacia la seguridad AVSEC a través del sistema para reportar peligros, salvo que dicha revelación indique, negligencia o desatención consciente a regulaciones o procedimientos;
- Velar por que las áreas de la organización realicen y documenten una efectiva gestión del cambio, analizando procesos claves tanto principales como de respaldo, identificando peligros, valorando el riesgo, e implementando acciones, cuando aplique, las cuales permitan un nivel de riesgo en un rango aceptable;
- Cumplir con los requerimientos de ley y de reguladores, así como los estándares de seguridad AVSEC;
- Garantizar que hay suficiente recurso humano disponible con las habilidades y entrenamiento para implementar las estrategias y procesos de seguridad AVSEC;
- Garantizar que todo el personal cuenta con la información y entrenamiento apropiado y adecuado en materia de seguridad AVSEC, son competentes en asuntos de seguridad AVSEC, y que solamente les son asignadas tareas acordes con su entrenamiento y habilidades;
- Establecer objetivos y metas que permitan medir nuestro desempeño de seguridad AVSEC;

Página 1 de 2

- Mejorar continuamente nuestro desempeño de la seguridad AVSEC mediante monitoreo, medición y revisión continua que permita el logro de los objetivos y metas de la seguridad AVSEC; y
- Garantizar que los sistemas y servicios externos para apoyar nuestras operaciones son entregados de acuerdo con nuestros estándares de desempeño de seguridad AVSEC.

Para garantizar la relevancia continuada de este mandato, la Política de Seguridad AVSEC se revisará como mínimo cada dos años.

  
Pedro Heilbron  
Presidente Ejecutivo  
Copa Airlines

Rev. 0  
18-Abr-2022

Página 2 de 2



Experiencia SeMS

# Canales de Reportes

- Sistema AQD intranet
- AVSECreportsCOL@copaair.com
- AVSECreportsPTY@copaair.com

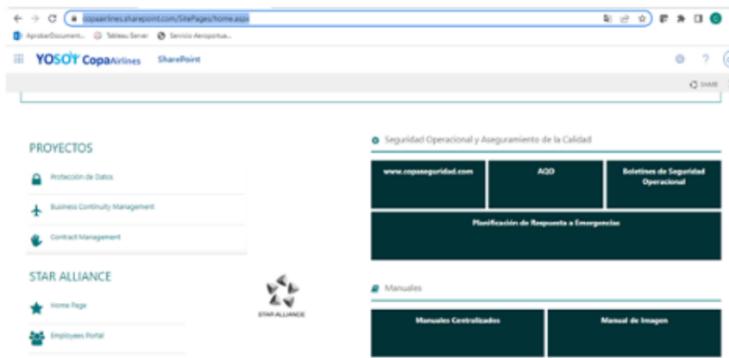
## Personal Operativo

Propios

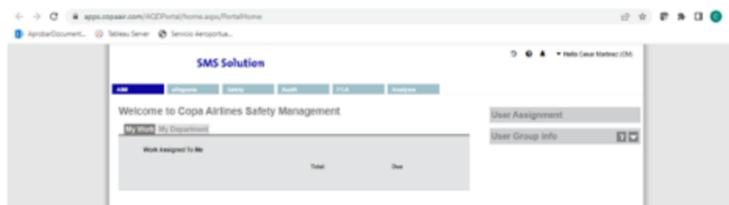
Terceros

### ¿CÓMO REPORTAR?

1. Ingrese a <https://copairlines.sharepoint.com/SitePages/home.aspx>, hacer clic la sección AQD.



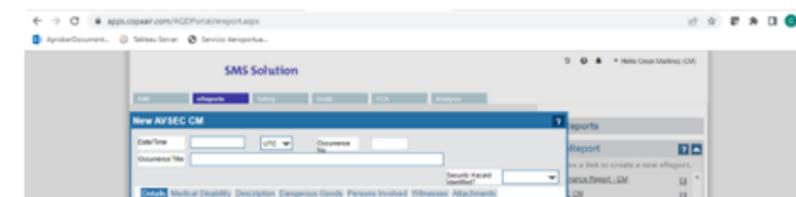
2. Una vez en el módulo de AQD, dar clic en la pestaña eReports.



3. En a eReports dar clic en New eReport y escoge la opción AVSEC CM.

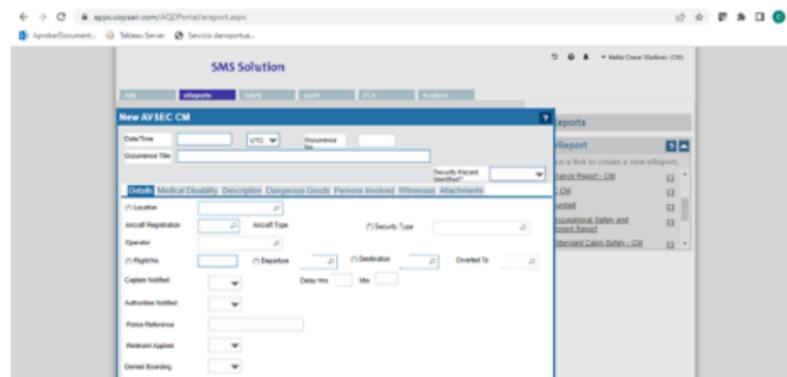


4. Completa la fecha (Date/Time), título de la ocurrencia (Occurrence Title).



5. Completa los campos obligatorios de la pestaña Details y escribe los detalles del reporte en la pestaña Description. Puedes anexas archivos y fotografías en la pestaña Attachments.

5. Completa los campos obligatorios de la pestaña Details y escribe los detalles del reporte en la pestaña Description. Puedes anexas archivos y fotografías en la pestaña Attachments.



6. Si desea que el reporte sea confidencial da clic en la opción Request Confidentiality. Una vez esté seguro puede subir el reporte dando clic en Submit.



# Gestión de la Información

Se analizan  
y  
categorizan

Se investiga  
para  
identificar  
la causa  
raíz

Se definen e  
implementan  
acciones  
correctivas

Seguimiento y  
control de  
calidad





Experiencia SeMS

# Cómite de Seguridad

- Comite interno de seguridad
- Cómite de Seguridad SeMS, SMS, QMS
- Cómite con la alta gerencia y Presidencia
- Cómite de Seguridad Aeroportuario



Experiencia SeMS

# Capacitación

Programa de Instrucción con  
capacitación AVSEC y SeMS

**SECURITY CONTIGO** 



Experiencia SeMS

# Promoción

**Crear la cultura del reporte**, una cultura Justa: No punitiva para con los colaboradores y proveedores.

## Campaña de Seguridad

Materiales digitales  
Briefing y visitas

## Comunicaciones

Flyrs mensuales  
Comunicados



**Security  
Management  
System**

## ¿Qué es el SeMS?

El SeMS es una forma estructurada de abordar la seguridad en base a principios y procedimientos.

El SeMS está diseñado para ayudar a las organizaciones de aviación, incluyendo aerolíneas y aeropuertos, a gestionar y mejorar sus esfuerzos de seguridad de manera efectiva.

Proporciona un enfoque estructurado para la gestión de riesgos de seguridad, que incluye la identificación, evaluación y mitigación de riesgos de seguridad en la industria de la aviación.

## ¿Por qué es importante el SeMS?

El SeMS ayudará a mejorar la cultura de seguridad en Copa a través de:

- Creación de medidas más eficaces de seguridad.
- Fomenta la asignación de responsabilidades y rendición de cuentas.
- Mejora la evaluación de riesgos.
- Mejora la elaboración de informes de seguridad.
- Mejora de los procesos de colaboración y cooperación.

**SECURITY**



**Cápsula de Seguridad - Octubre 2023**  
CI-2023-01

**SeMS**

**Security  
Management  
System**

## ¿Qué debemos reportar?

- Fallas en el manejo de pasajeros disruptivos, inadmitidos, deportados o en condiciones jurídicas especiales.
- Ingreso de objetos o elementos prohibidos al área restringida (fallas en la inspección).
- Actos de Interferencia ilícita
- Personas sin tarjeta de identificación aeroportuaria o de la aerolínea o que la misma esté vencida.

## ¿Cómo hago mi reporte?

- En Colombia, envía un correo con la información de tu reporte a [avsecreportscol@copaair.com](mailto:avsecreportscol@copaair.com)
- En Panamá y el resto de las estaciones, envía un correo con tu reporte a [avsecreportspty@copaair.com](mailto:avsecreportspty@copaair.com)

## ¿Qué debe incluir mi reporte?

El reporte debe incluir:

- Fecha del evento
- Aerolínea y número de vuelo
- Lugar del evento
- Identificación de la persona involucrada (si existe)
- Descripción detallada
- Fotografías, video o cualquier otro medio de prueba (si existe)

**Cápsula de Seguridad - Octubre 2023**  
CI-2023-02

# Integración SMS/SeMS



**COMUNICADO – NOTICE**

**Dirigido a:** Depto. de Seguridad y Proveedores de Servicios de seguridad  
**De:** Cesar Martinez Gerente Senior de Seguridad de Copa Airlines  
**Fecha de publicación:** 09-Sep-2023 **Fecha de efectividad:** 09-Sep-2023  
**Asunto:** Reportes de seguridad AVSEC SeMS y seguridad operacional safety SMS  
**Áreas relacionadas:** OPT, SAP, SAC, MANTO y AAB **Número de Comunicado:** C-SEC-04-2023

**Objetivo:** Impartir instrucción a todo el personal de seguridad, aquellas situaciones que deben ser reportados y los medios para hacerlo a fin de mantener un mejoramiento continuo en la seguridad de la aviación civil AVSEC – SeMS y Seguridad Operacional Safety – SMS.

**Procedimiento:**

En la aerolínea volamos seguros y confiables, estamos comprometidos con la promoción y fomento de la cultura de reportes de seguridad en cada uno de nuestros equipos; nuestro primer compromiso es con la seguridad.

**¿Qué debemos reportar?**

Toda persona con acceso directo a la operación de la aerolínea tiene la responsabilidad de reportar situaciones inseguras, vulnerabilidades o incidentes que afecten la seguridad de la aerolínea. En la siguiente lista se describen algunas situaciones (pero no se limitan a esos):

	SEC	Safety SMS	AVSEC SeMS
1	Acto criminal de interferencia ilícita (incluye agresión con armas de fuego)		X
2	Falta de control de seguridad física de las aeronaves		X
3	Personal ajeno a la operación alrededor de la aeronave		X
4	Cualquier evento que reduzca o afecte los estándares de seguridad	X	X
5	Eventos de seguridad y salud en el trabajo: enfermedad, condiciones o actos inseguros, sospecha de efectos de alcohol y drogas, impactos al medio ambiente.	X	
6	Incorrecta aplicación de los procedimientos de emergencia	X	
7	Error en la aplicación de los Procedimientos Estándar de Operación (SOP's o PON's)	X	X
8	Manuales y material de entrenamiento desactualizado	X	X
9	Pérdida de conciencia situacional con riesgo de lesión al personal y/o daño a la aeronave	X	
10	Fatiga: Aspectos que reducen el rendimiento físico o mental causando falta de energía, debilidad y/o cansancio (carga de trabajo, pérdida de sueño, turnos extendidos, servicio continuo)	X	
11	Actitudes Peligrosas: contribuyen a tener una capacidad de juicio reducida sobre una determinada situación (anti-autoridad, impulsividad, invulnerabilidad, resignación, pasajeros disruptivos)		X
12	Habilidades No Técnicas: recursos cognitivos, sociales y personales cuya ausencia afecta la ejecución segura de las tareas (planificación y toma de decisiones, conciencia situacional, monitoreo y chequeo cruzado, manejo de carga de trabajo, comunicación, liderazgo)	X	
13	Cualquier situación peligrosa, amenaza u oportunidad de mejora para la seguridad operacional	X	
14	Mercancía peligrosa no declarada y detectada en Inspección AVSEC o similar	X	X
15	Error de peso o balance en vuelos auditados	X	
16	Accidentes con equipos: Golpe a aeronave, a otro equipo o a personal	X	

COPA AIRLINES C-SEC-04-2023 PAG. 1-2

**COMUNICADO – NOTICE**

17	Equipos de soporte terrestres y/o vehículos dentro del círculo de seguridad previo al atraque o al retroempule	X	
18	Operación inadecuada de los equipos de soporte terrestre (GSE)	X	
19	Cargo door covers no utilizados	X	
20	Paradas de seguridad al acoplar equipo de soporte terrestre (GSE) omitidas o parciales	X	
21	Mallas sin colocar o en mal estado	X	
22	Conos de seguridad alrededor de la aeronave sin colocar o colocados inadecuadamente	X	
23	FOD en plataforma	X	
24	GSE en mal estado	X	
25	Equipaje no manifestado.		X
26	Equipaje sobre volado (equipaje abordado sin pasajeros).		X
27	Incidentes con pasajeros sometidos a condiciones judiciales especiales.		X
28	Acceso no autorizado a las aeronaves o instalaciones.		X
29	Uso inadecuado del ID (en instalaciones, aeropuertos o aeronaves)		X
30	Carga sin etiquetas, no manifestada		X
31	Incidentes en el proceso de sellado de: aeronaves, carretas de equipaje o carga, trolleys, etc.		X
32	Incidentes en el uso inadecuado de los ID en la áreas operativas o administrativas.		X
33	Armas de fuego no manifestadas o no declaradas.		X

**¿En dónde reportar?**

De esta manera y en cumplimiento con la política AVSEC SeMS y la política de seguridad operacional SMS, queremos informar que se encuentran disponibles los siguientes canales de reportes:

Canal de reportes	
SMS	SeMS
Plataforma AQD Intranet	Plataforma AQD Intranet
<a href="http://www.copaaseguridad.com">www.copaaseguridad.com</a>	<a href="mailto:AVSECreportsCOL@copaair.com">AVSECreportsCOL@copaair.com</a>
<a href="mailto:seguridad@copaair.com">seguridad@copaair.com</a>	<a href="mailto:AVSECreportsPTY@copaair.com">AVSECreportsPTY@copaair.com</a>

**Recuerde:**

**SMS:** Reportes de eventos y peligros relacionados con la seguridad operacional Safety.

**SeMS:** Reportes de situaciones Inseguras, vulnerabilidades o Incidentes que afecten la seguridad de la aviación civil (AVSEC).

Cualquier duda o inquietud por favor contactar a: Cesar Martinez [CMartinez@copaair.com](mailto:CMartinez@copaair.com)

Cordialmente,

Cesar Martínez  
Gerente Senior de Seguridad  
Dirección de Seguridad

COPA AIRLINES C-SEC-04-2023 PAG. 2-2



Experiencia SeMS

# Beneficios del SeMS en Copa Airlines

- ✓ **Mejoramiento continuo**
- ✓ **Optimizar recursos**
- ✓ **Actitud positiva de la gente ante la seguridad**
- ✓ **A mayor compromiso de la alta gerencia mayor participación.**

La seguridad es de todos!

# Gracias por su atención

 Preguntas

SeMS

P-17