

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



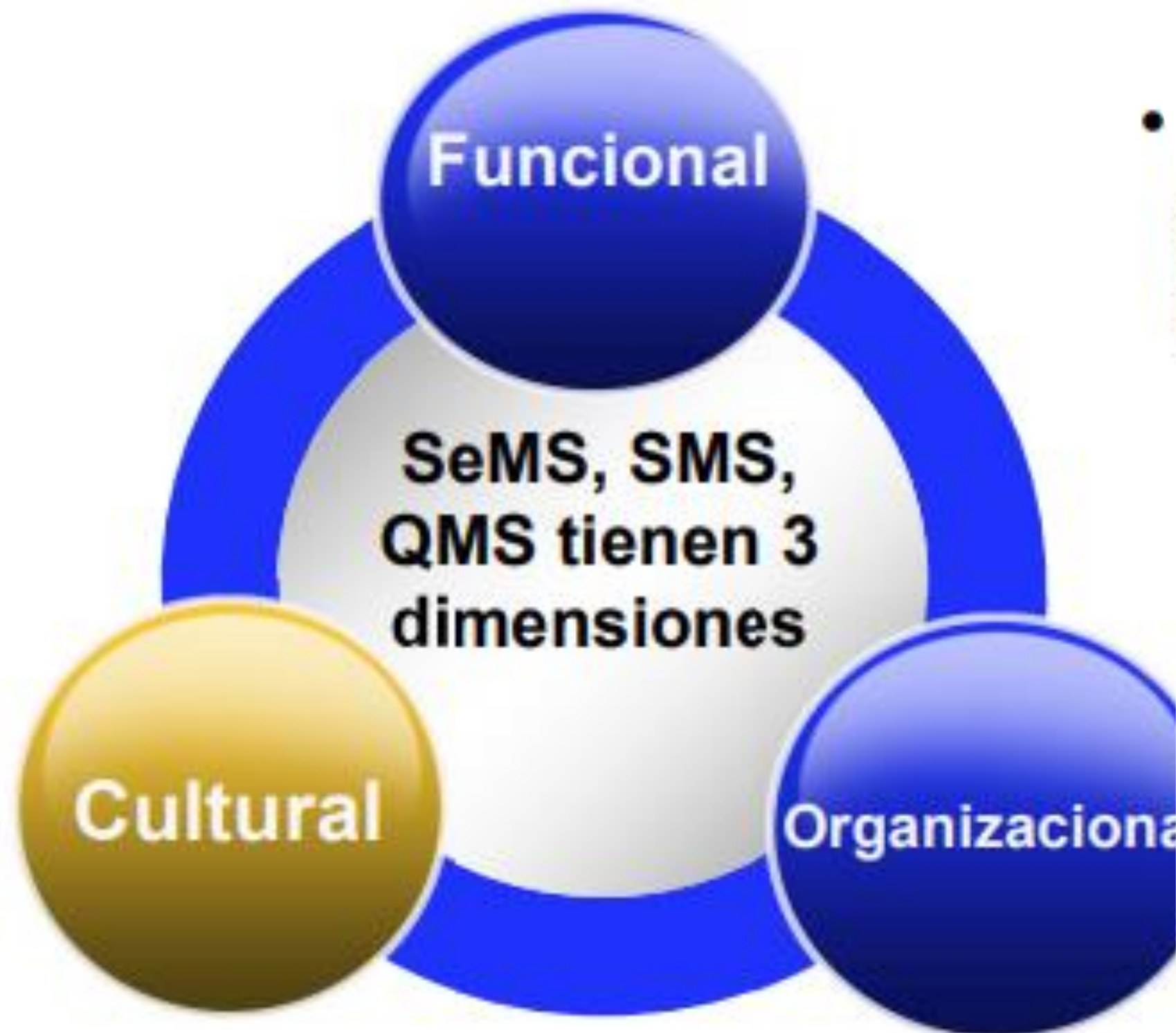
IATA

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.



Implementación del SeMS

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.

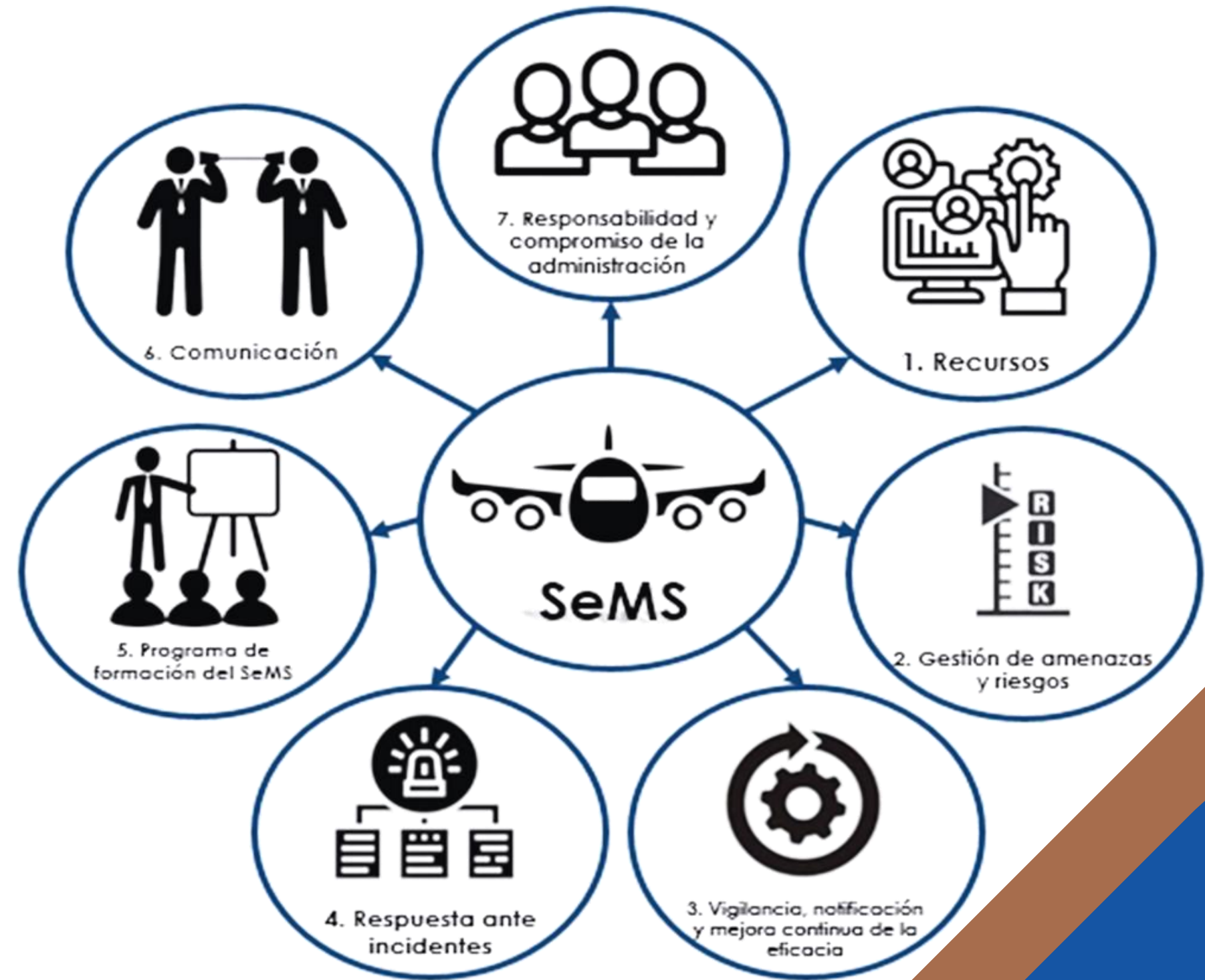
SeMS

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

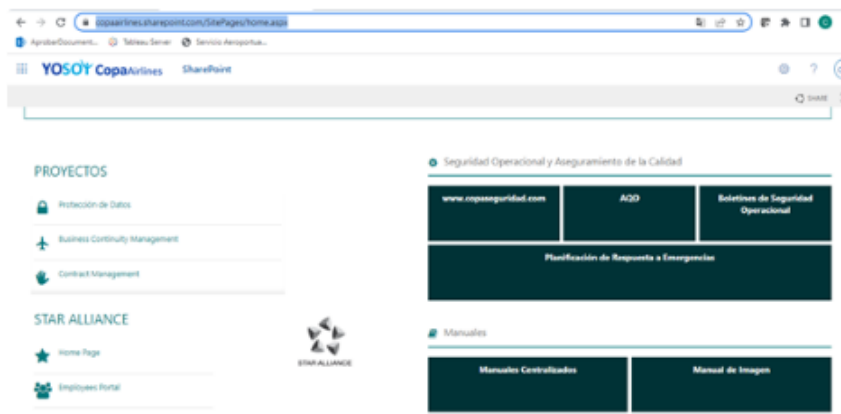
Personal Operativo

Propios

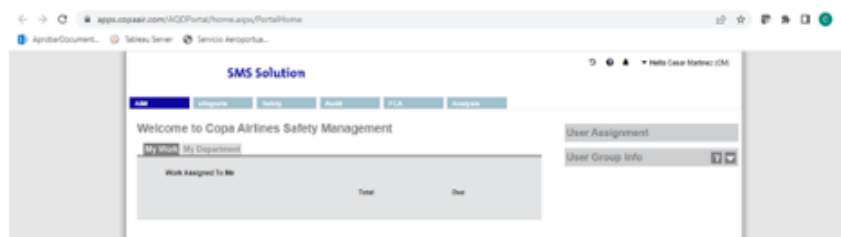
Terceros

¿CÓMO REPORTAR?

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



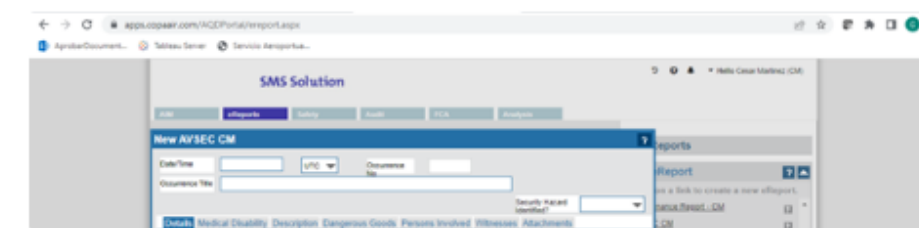
2. Una vez en el módulo de AQD, dar clic en la pestaña eReports.



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

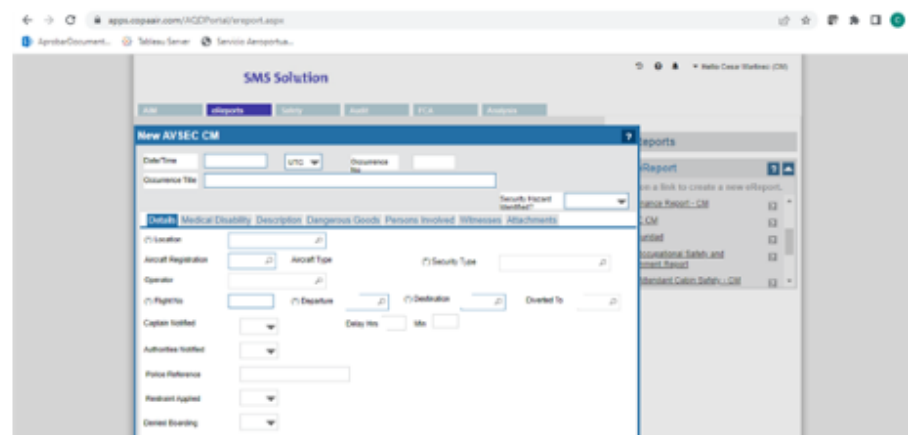


4. Completa la fecha (Date/Time), título de la ocurrencia (Occurrence Title).

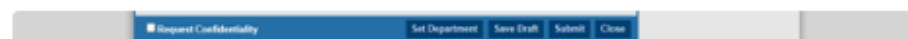


5. Completa los campos obligatorios de la pestaña Details y escribe los detalles del reporte en la pestaña Description. Puedes anexar archivos y fotografías en la pestaña Attachments.

5. Completa los campos obligatorios de la pestaña Details y escribe los detalles del reporte en la pestaña Description. Puedes anexar 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
- En Panamá y el resto de las estaciones, envía un correo con tu reporte a 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
www.copaaseguridad.com	AVSECreportsCOL@copaair.com
seguridad@copaair.com	AVSECreportsPTY@copaair.com

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

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