



*SeMS - Security Management System  
LATAM Airlines Group*



# Agenda



Nuestra compañía	10:15 - 10:25
SeMS LATAM Airlines Group Línea de tiempo Alineación y desafíos Implementación	10:25 - 10:55
Conclusiones y preguntas	10:55 - 11:00

# Nuestra compañía

 **LATAM**  
AIRLINES

Sin fronteras



# Nuestra compañía

A female flight attendant with long brown hair, wearing a dark blue uniform jacket and a bright red scarf, stands in the aisle of an airplane cabin. She is smiling warmly at the camera. The cabin seats are dark with red accents, and the overhead luggage bins are visible in the background.

LATAM Airlines Group es el principal grupo de aerolíneas de Latinoamérica, con presencia en cinco mercados domésticos en Latinoamérica: Brasil, Chile, Colombia, Ecuador y Perú, además de operaciones internacionales dentro de Latinoamérica hacia Europa, Estados Unidos y el Caribe.

# Nuestra red de destinos - Operación de pasajeros



# Nuestra red de destinos - Operación de Carga



# Nuestra flota



Plan de Flota	2023
Aviones de Pasajeros	
Narrow Body	
Airbus Ceo Family	223
Airbus Neo Family	31
<b>Total NB</b>	<b>254</b>
Wide Body	
Boeing 787-9	37
Otro Boeing	21
<b>Total WB</b>	<b>58</b>
<b>TOTAL</b>	<b>312</b>
Aviones de Carga	
Boeing 767-300F	20
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>
<b>TOTAL FLOTA</b>	<b>332</b>





# Nuestros principales reconocimientos

## 2022



**APEX PASSENGER CHOICE AWARDS**  
Reconoció a LATAM como una Aerolínea Global de Categoría 5 Estrellas, el mayor nivel de su ranking de aerolíneas globales, el cual se basa en la votación de clientes de más de 600 aerolíneas en todo el mundo. A su vez, estos seleccionaron a la aerolínea como líder en las categorías Mejor Catering y Mejor Seat Comfort de Sudamérica.



**PAX INTERNACIONAL**  
La reconocida publicación internacional otorgó a LATAM el reconocimiento por "Servicio Gastronómico Excepcional de una Compañía Aérea de Sudamérica", y por el "Mejor Business Class Amenity Kit" de acuerdo a la votación de sus lectores.



**WORLD AIRLINE AWARDS – SKYTRAX, EL PREMIO MÁS IMPORTANTE DE LA INDUSTRIA AÉREA**  
LATAM se convirtió por tercer año consecutivo en la "Mejor Aerolínea de Sudamérica". Adicionalmente, fue distinguida en las categorías "Mejor Staff de Aerolínea en Sudamérica", "Mejor Tripulación de Cabina en Sudamérica", "Mejor Cabina Business en Sudamérica", "Mejor Cabina Económica en Sudamérica" y "Cabina más limpia en Sudamérica".



**DESIGN AIR**  
Elegida como la aerolínea con el Mejor Diseño en Sudamérica en 2022 y con el Mejor Salón VIP 2022 por el recientemente abierto salón VIP en Santiago.



**WORLD LUXURY TRAVEL AWARDS 2022**  
Otorga a LATAM el premio al "Mejor Lounge de Sudamérica" por sus instalaciones en el aeropuerto de Santiago, Chile.



**WORLD TRAVEL AWARDS 2022**  
LATAM fue nuevamente reconocida en las categorías "Aerolínea líder en Sudamérica" y "Marca de aerolínea líder en Sudamérica". Cabe destacar que la empresa se ha hecho acreedora de estas distinciones por séptimo y tercer año consecutivo, respectivamente.



**ONBOARD AWARDS**  
En su versión 2022, sitúa a LATAM Airlines como líder en las categorías "Class Amenity Kit" y "Mejor Sostenibilidad a bordo".

## 2023

SKYTRAX



APEX Passengers Choice Awards



Frequent Traveler Awards



2023

- 1º Lugar Mejor Aerolínea de Sudamérica
- Mejor Staff de Aerolínea en Sudamérica
- Mejor Cabina Business de Sudamérica
- Mejor Cabina Economy de Sudamérica

Premios otorgados por las calificaciones de los pasajeros según su experiencia de vuelo:

2023

- APEX Official Airline Ratings\*: Aerolínea Global Categoría 5 Estrellas
- Mejor catering de Sudamérica
- Mejor seat comfort de Sudamérica

2022

- Aerolínea Global Cuatro Estrellas 2022 en las Calificaciones Oficiales de Aerolíneas \*\* por sus pasajeros
- Mejor catering de Sudamérica

Pasajeros que están inscritos en programas de fidelidad de todo el mundo reconocieron a LATAM Pass en los Frequent Traveler Awards (FTA):

2023

- Mejor Programa del Año
- Mejor Servicio al Cliente 2023 de América

# LATAM Airlines Group

## Dirección de seguridad

**Roberto Alvo**  
CEO  
LATAM Airlines Group



**ENRIQUE ARIEL  
ROSENDE**  
DIRECTOR SEGURIDAD  
LATAM (50150456)  
3 / 137



**RAAD  
TOUFIC RAAD**  
GERENTE SR SEGURIDAD  
CORPORATIVA LATAM  
(50598794)  
5 / 84



**GINO ALEXIS  
ELGUETA**  
SUBGERENTE SOPORTE  
OPERACIONAL SEC Y HSE  
(50622088)  
5 / 9

**Santiago Alvarez**  
CEO  
LATAM Airlines Colombia



**FELIPE  
BENEDETI**  
GERENTE SEGURIDAD  
COLOMBIA (50192927)  
+1 Supervisor de matriz  
4 / 8



**JIMMY ALEXANDER  
ROJAS**  
JEFE SEGURIDAD  
COLOMBIA (50273874)  
+1 Supervisor de matriz  
2 / 2

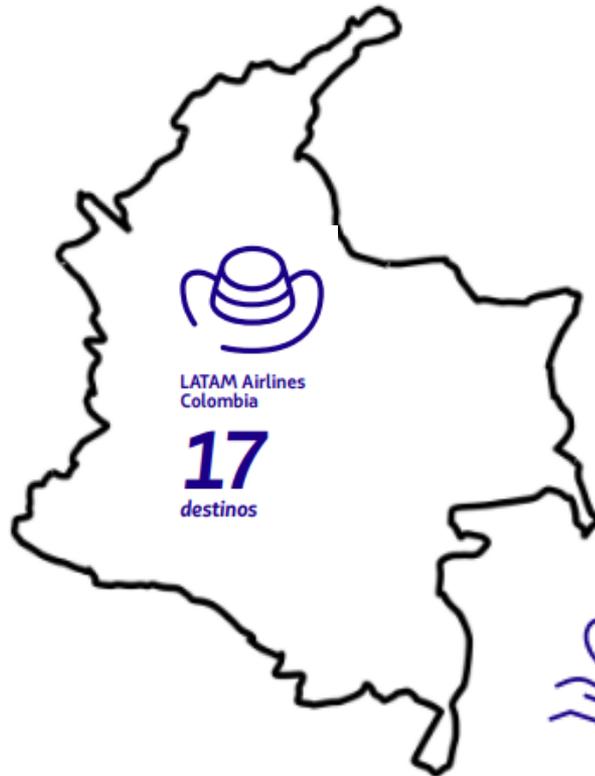


**ALFONSO  
BARRERA**  
JEFE SEGURIDAD  
INSTALACIONES  
(50240841)



**MAGDA ALEXANDRA  
LOZANO**  
COORDINADOR  
SEGURIDAD (50258835)

# LATAM Airlines Colombia



- *Operaciones de pasajeros*
- *Operaciones de Carga*
- *Hangar de mantenimiento*
- *Oficinas corporativas*



## **Seguridad**

Garantizamos en todo momento nuestra seguridad, la de nuestro equipo y la de nuestros clientes.

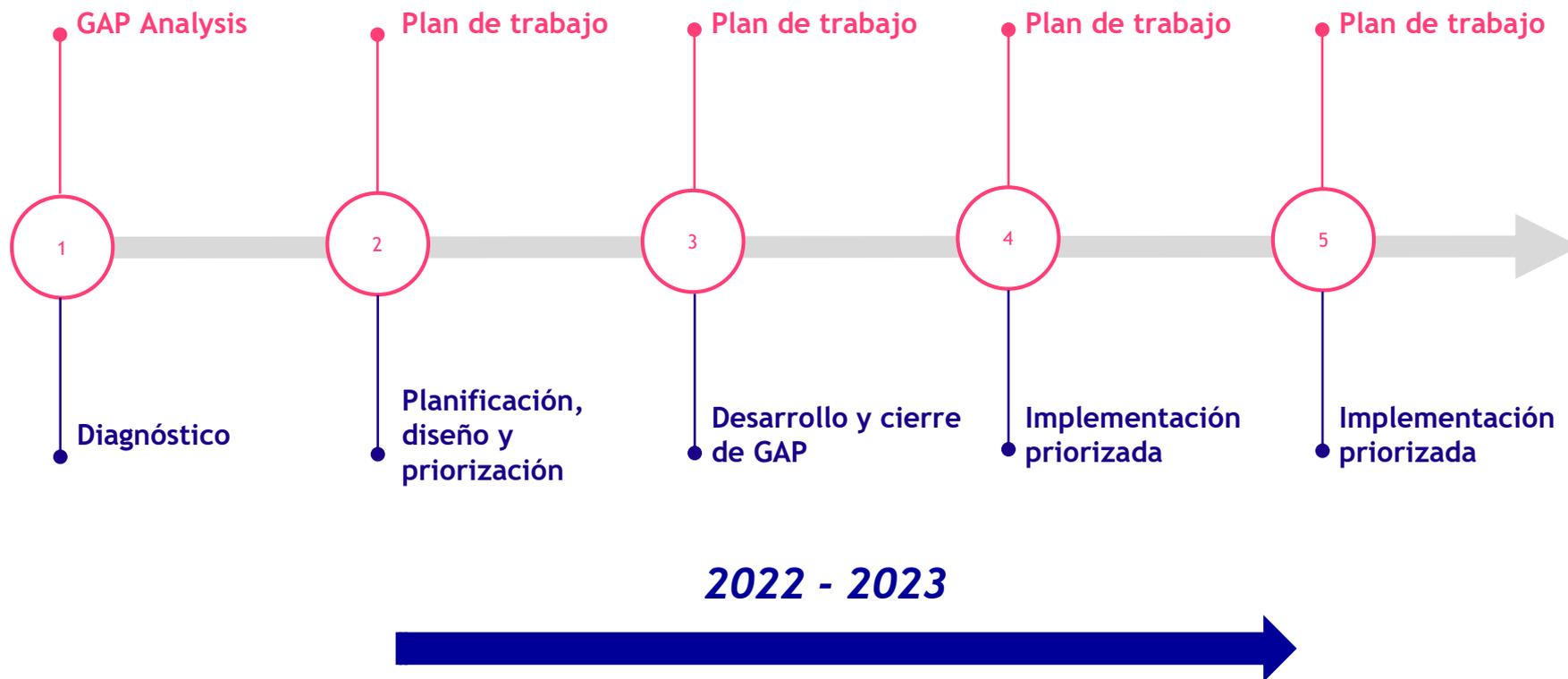
## Colombia

Bogotá  
Cartagena  
Medellín  
San Andrés  
Armenia  
Barranquilla  
Bucaramanga  
Cali  
Cúcuta  
El Yopal  
Leticia  
Montería  
Neiva  
Pereira  
Pasto  
Riohacha  
Santa Marta

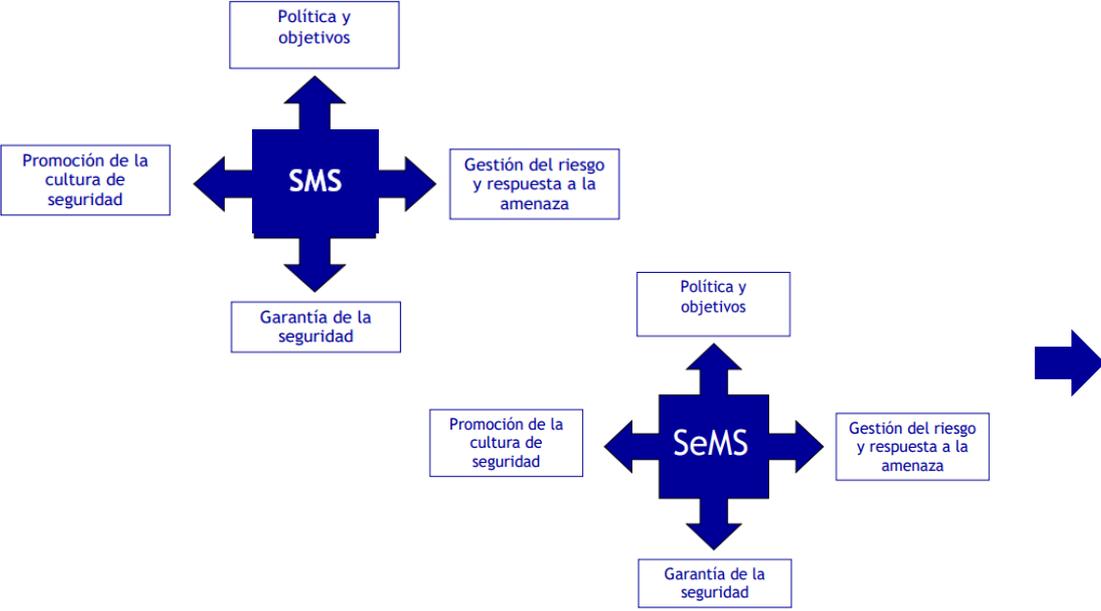
A decorative graphic on the left side of the image, consisting of three parallel, slanted bars with a gradient from purple to pink.

# *SeMS - LATAM Airlines Group*

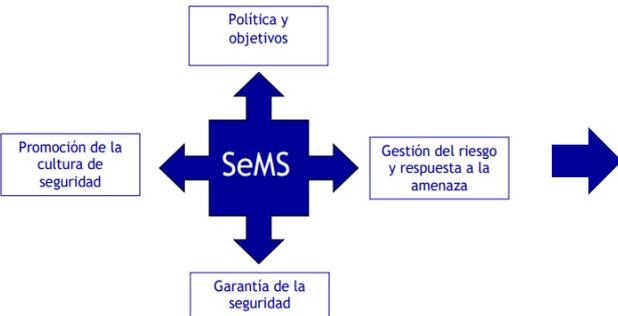
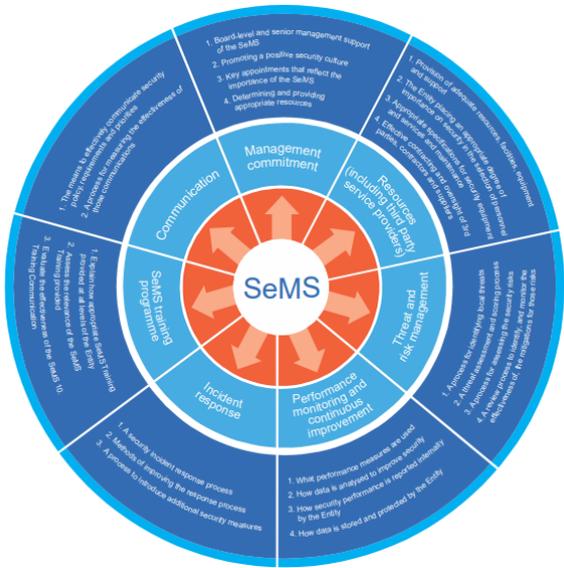
# Línea de tiempo

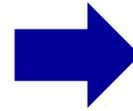


# GAP Analysis



# GAP Analysis



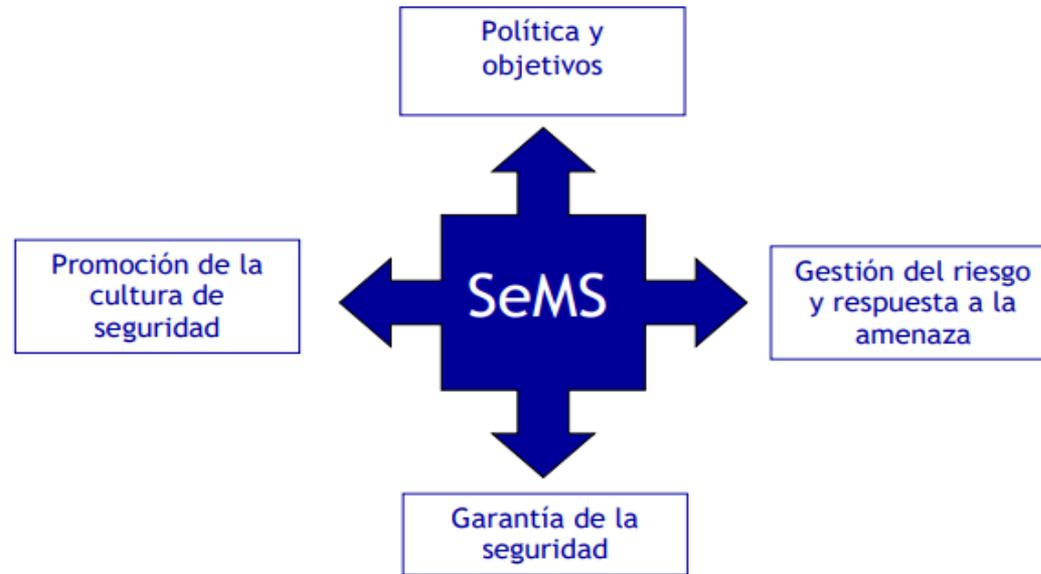


*Fortalezas*

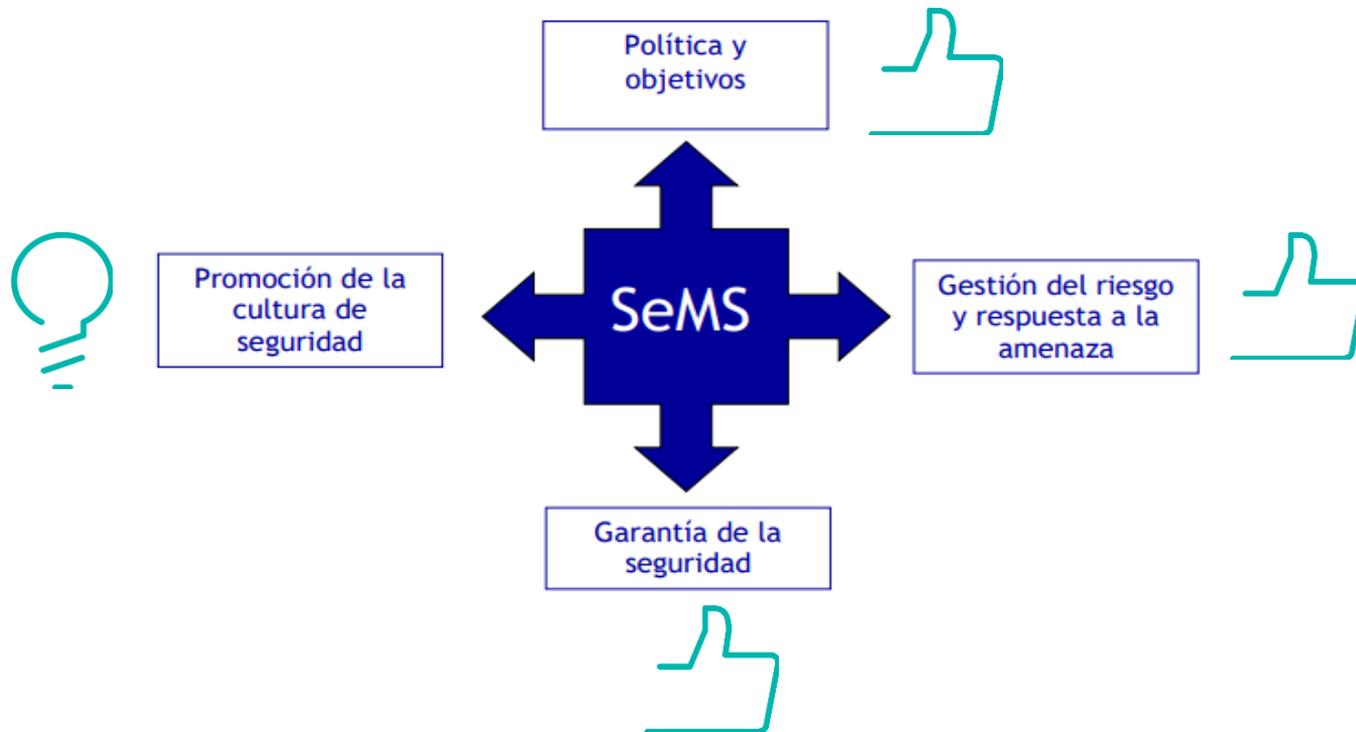
*Oportunidades*

*Debilidades*

*Amenazas*



# Fortalezas y oportunidades



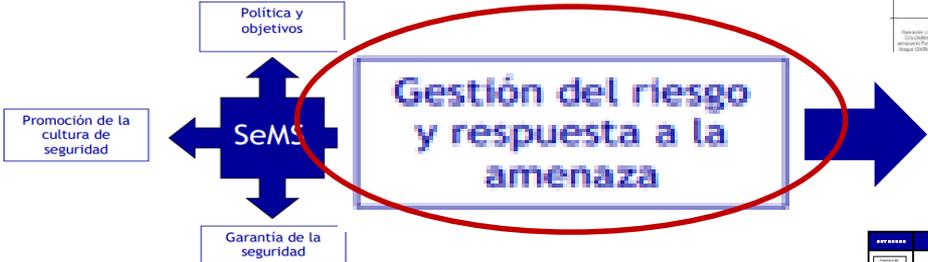


# Fortalezas y oportunidades





# Fortalezas y oportunidades



Gestión del riesgo proactivo y reactivo

**LATAM INFORME DE ANÁLISIS PARA LA GESTIÓN DEL CAMBIO (AGC): Nueva Operación LATAM**

RESPONSABLE: JAMES OPORTUNIDAD LATORRE | ASISTENTE: COLIBRI | FECHA: 20/11/2023

EVALUACIÓN DE RIESGO: (X) PERSONAS, (X) PROCESO, (X) CUMPLIMIENTO REGULATORIO Y NORMATIVO, (X) LINEAMIENTOS CORPORATIVOS, (X) IMAGEN, (X) PATRIA, (X) MEDIO AMBIENTE

Tipo de Operación / Actividad	Peligro Genérico	Componente Específico del Peligro	Consecuencias Relacionadas con el Peligro	Barreras Existentes	Nivel de Severidad	Barreras Nuevas	Responsable por la Acción y Plazo	Nivel de Severidad Nueva
Operación OCLM (Operación de Cambio de Línea)	Nuevo Circuito (Riesgo)	Actualización de la configuración de los equipos de transmisión para el nuevo circuito.	Interrupción de servicio de energía eléctrica en las zonas de influencia del nuevo circuito.	1. Operación de mantenimiento planificada. 2. Análisis de impacto ambiental. 3. Plan de contingencia.	ORANGE 3A	1. Plan de contingencia. 2. Análisis de impacto ambiental. 3. Plan de contingencia.	Responsable por la Acción y Plazo	ORANGE 3A
Operación OCLM (Operación de Cambio de Línea)	Configuración de los equipos de transmisión	Configuración de los equipos de transmisión para el nuevo circuito.	Interrupción de servicio de energía eléctrica en las zonas de influencia del nuevo circuito.	1. Operación de mantenimiento planificada. 2. Análisis de impacto ambiental. 3. Plan de contingencia.	ORANGE 2A	1. Plan de contingencia. 2. Análisis de impacto ambiental. 3. Plan de contingencia.	Responsable por la Acción y Plazo	ORANGE 2A
Operación OCLM (Operación de Cambio de Línea)	Monitor	Monitorización de los equipos de transmisión para el nuevo circuito.	Interrupción de servicio de energía eléctrica en las zonas de influencia del nuevo circuito.	1. Operación de mantenimiento planificada. 2. Análisis de impacto ambiental. 3. Plan de contingencia.	YELLOW 3C	1. Plan de contingencia. 2. Análisis de impacto ambiental. 3. Plan de contingencia.	Responsable por la Acción y Plazo	YELLOW 3C

Severidad	RARE (Muy improbable)	UNLIKELY (Improbable)	POSSIBLE (Posible)	LIKELY (Ocasional)	FREQUENTLY (Frecuente)
CATASTROPHIC (Catástrofe)	1A	2A	3A	4A	5A
MAJOR (Mayor)	1B	2B	3B	4B	5B
MODERATE (Moderada)	1C	2C	3C	4C	5C
MINOR (Baja)	1D				
INSIGNIFICANT (Insignificante)	1E				

**SMS Solution**

ADM  Reports  Safety  Audit  FCA  Analysis

Occurrences to Manage (8)   
 Assessments to Manage   
 Investigations to Manage   
 My Work   
 Search

# Fortalezas y oportunidades



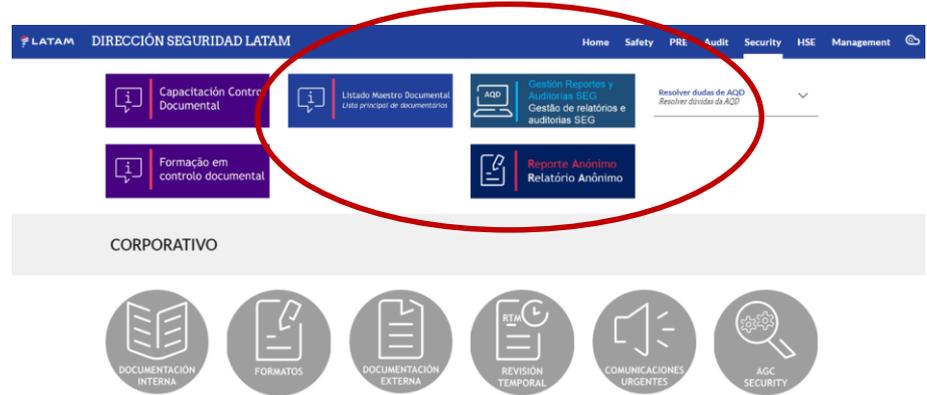
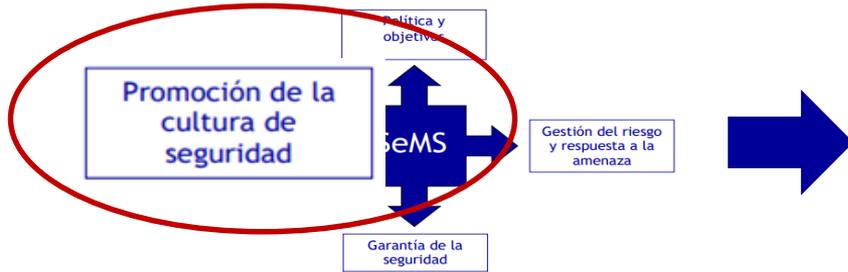
Documents and software interface related to the audit process:

- LATAM Audit Report (Part I: Identificación)
- LATAM Audit Report (Part II: Inspección)
- LATAM Preparación de Auditoría/Inspección form
- SMS Solution software interface showing audit details for '4C-SEC-PSO-PRV Securitas'.

Field	Value
Title	4C-SEC-PSO-PRV Securitas
Actual Start	Target Start: 30-Nov-2023
Actual End	Target End: 31-Dec-2023
Actual Hours	Est. Hours: 0
Slate	Opened
Auditee	4C-SEC-PSO-PRV/SECURITAS Pasto
Owner	4C-SEC-Coordinador Seguridad



# Fortalezas y oportunidades



*El proceso de reporte proactivo y reactivo estaba enfocado hacia safety*



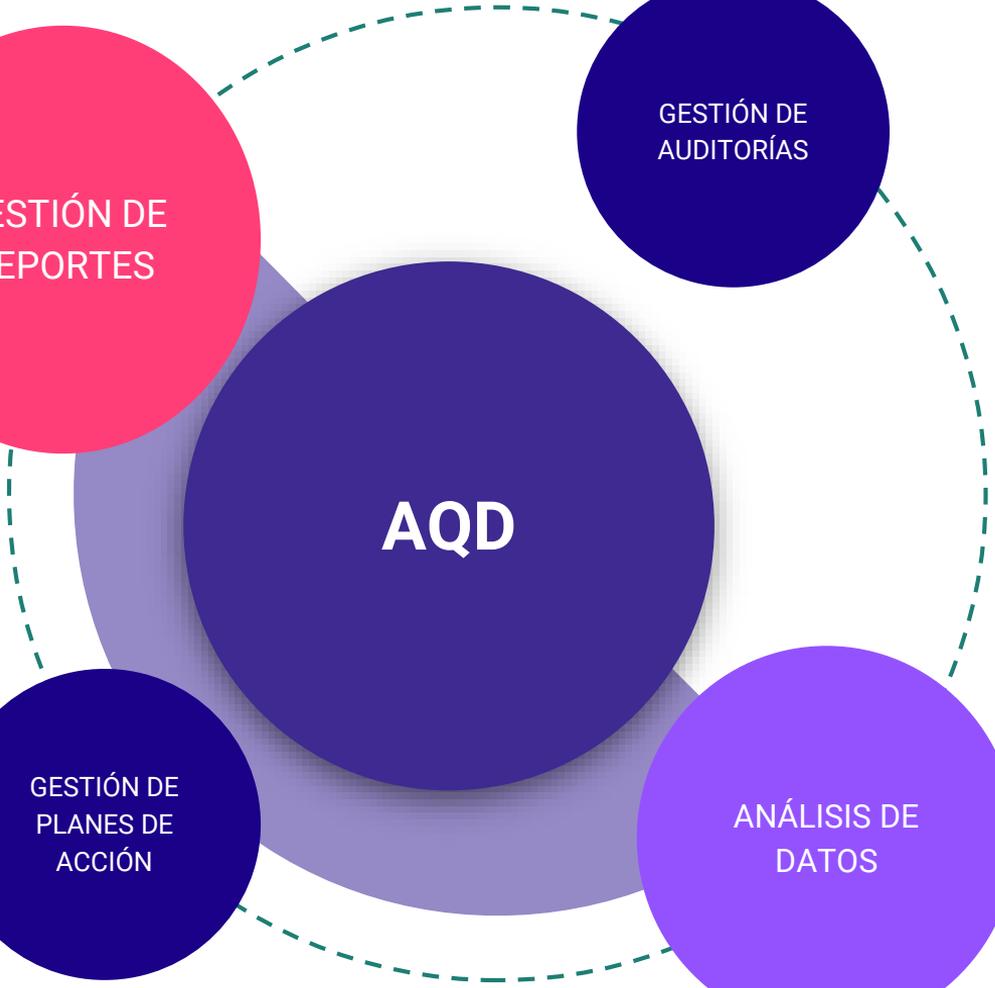
GESTIÓN DE  
REPORTES

GESTIÓN DE  
AUDITORÍAS

AQD

GESTIÓN DE  
PLANES DE  
ACCIÓN

ANÁLISIS DE  
DATOS





## Gestión de Reportes

- Dueño del proceso: safety
- Taxonomía de Safety
- No permite asignar el evento a Security (no tenemos data)
- Reportabilidad sólo disponible para personal interno

## Base de Datos y Análisis de Tendencias

- Función utilizada únicamente para auditorías IOSA y pax disruptivos

## Gestión de Auditorías

- 100% de auditorías del programa corporativo gestionadas
- Personal involucrado posee cursos y credenciales para gestionar de forma independiente

## Gestión de Planes de Acción

- Sólo se utiliza para PACS de auditorías contenidas en el programa corporativo de auditorías

*La responsabilidad se encuentra a cargo del dueño del proceso*

# Gestión del reporte operacional

Personal Interno



## Estandarización del proceso de gestión del reporte operacional con alcance SEC

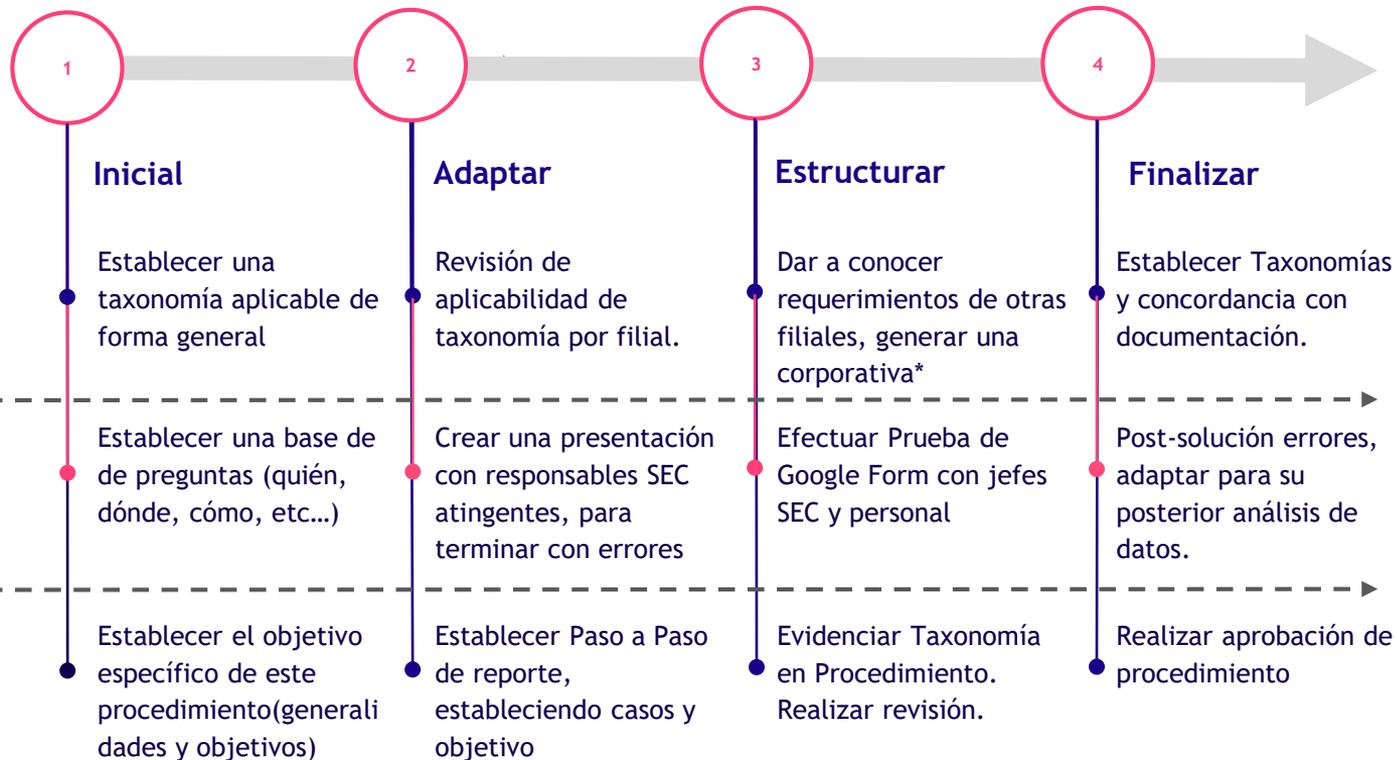




# Reportería

## Proyecto de Reportabilidad

### Hitos Entregables



Taxonomía

Google Form

Procedimiento



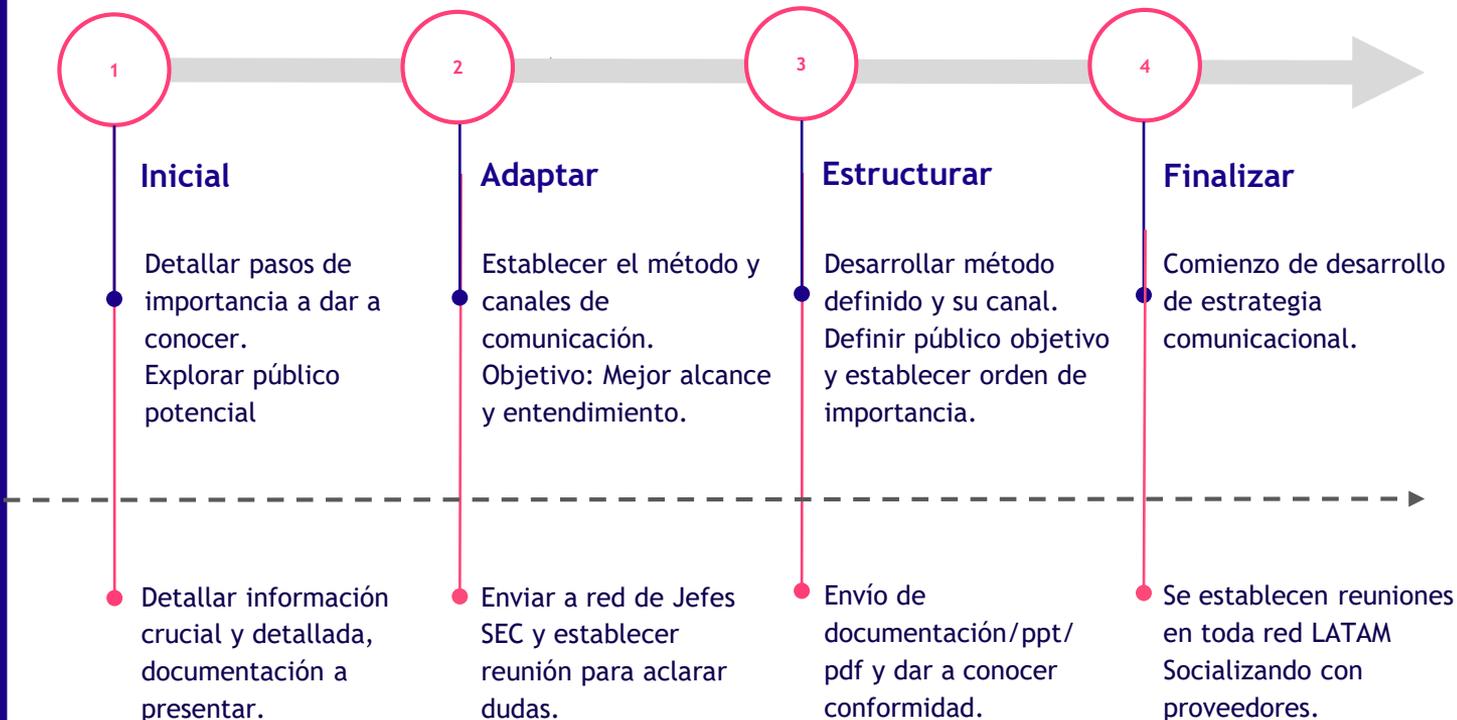
# Reportería

## Proyecto de Reportabilidad Externos

### Hitos Entregables

Estrategia  
Comunicacional

Socializar con  
proveedores





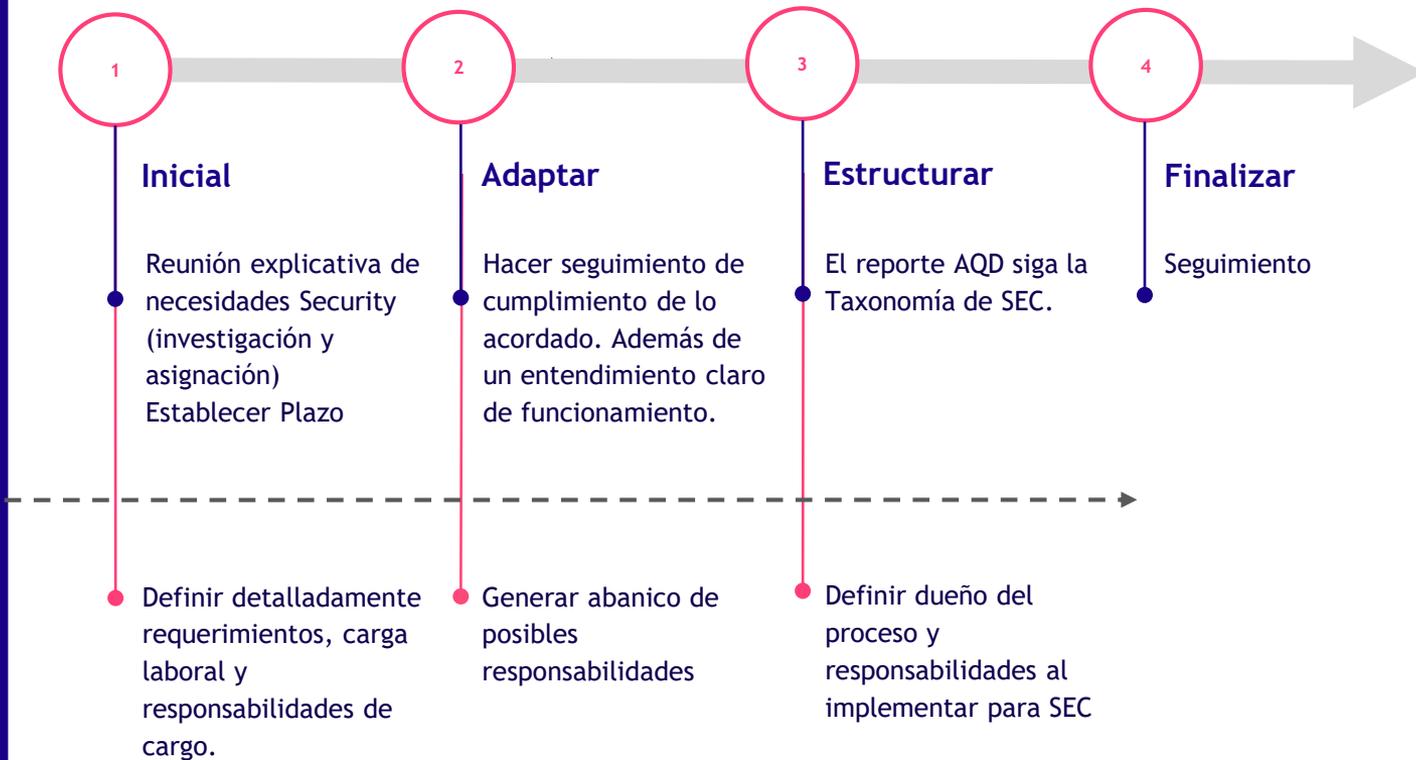
# Reportería

## Proyecto de Reportabilidad Externos

### Hitos Entregables

Software

Proceso



# Security Management System - Reportabilidad

Calidad y Procesos



**Reportes de seguridad a la aviación civil**  
Pulsa para reportar

Todo evento relacionado con la seguridad de la aviación que pueda reducir los resultados de seguridad o incrementar los riesgos operacionales, o que ponga en peligro a los pasajeros, la tripulación, el personal de tierra y el público en general, o que constituya un posible incumplimiento de la norma. Comprende la detección u observación de una vulnerabilidad en la protección de la aviación civil contra actos de interferencia ilícita. Si requieres de más ayuda, pulsa aquí: [Quiero Ayuda \(ES\)](#)

**Relatórios de segurança para a aviação civil**  
Pressione para reportar

Qualquer evento relacionado à segurança da aviação que possa reduzir o desempenho da segurança ou aumentar os riscos operacionais, ou colocar em risco os passageiros, a tripulação, o pessoal de terra e o público em geral, ou constituir uma possível não conformidade. Inclui a detecção ou observação de uma vulnerabilidade na segurança da aviação civil contra atos de interferência ilegal. Se precisar de mais ajuda, clique em: [Ajuda \(PT\)](#)

**Civil Aviation Security reports**  
Click to report

Any security-related event that may result in a reduced security outcome, may increase the operational risks or endangers the safety of passengers, crew, ground personnel and the general public, or is a potential compliance breach. This includes the identification or observation of a vulnerability in the protection of civil aviation against acts of unlawful interference. If you need more information or help, click here: [Help \(EN\)](#)

## Idiomas

Español/ Português/ Inglés

## Objetivo

Intuitivo, simple y accesible

## Meta

Alta reportabilidad

# Security Management System - Reportabilidad

Calidad y Procesos



## Idiomas

Español/ Portugués/ Inglés

## Objetivo

Autodescriptivo, coloquial y fácil de entender

## Meta

Despejar dudas

# Security Management System - Reportabilidad

Calidad y Procesos



LATAM Security Report LATAM Security Ayuda (ES)

## Pasos a Seguir

**Paso 1:** Accede al formulario de reportes de 5 pasos, escaneando el código QR o pulsándolo.



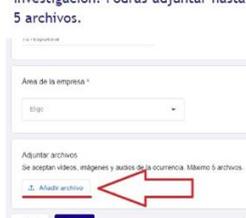
**Paso 2:** Deberás seguir los primeros 4 pasos del formulario, siguiendo las instrucciones y dando la información general.



**Paso 3:** El formulario en el paso 5 ofrece la posibilidad de entregar mayor detalle. Entrega los detalles en el orden de la imagen. El apartado de Nombre y Correo electrónico son importantes, pero no obligatorios.



**Paso 4:** Agrega al reporte las imágenes, videos o audios que puedas tener de la ocurrencia, que son relevantes para la futura investigación. Podrás adjuntar hasta 5 archivos.



**Paso 5:** Utilizando un Dispositivo móvil (celular o tablet)

1

Idiomas

Español/ Portugués/ Inglés

Objetivo

Autodescriptivo, sencillo y accesible

Meta

Alta reportabilidad

# Security Management System - Reportabilidad



Calidad y Procesos

Paso 1 de 5

Paso 5 de 5



## SECURITY

### Reporte de Terceros

Parte 1 de 5

diego.pino@latam.com [Cambiar de cuenta](#)

El nombre y la foto asociados a tu cuenta de Google se registrarán cuando subas archivos y envíes este formulario. Tu correo no forma parte de tu respuesta.

\* Indica que la pregunta es obligatoria

Fecha de ocurrencia \*

Fecha

dd-mm-aaaa

Hora de ocurrencia \*

Hora

:

Descripción de la ocurrencia o añadir detalles. \*

Aquí deberás agregar detalle de la información anteriormente entregada.

<b>1 ¿Qué?</b> El hecho en sí mismo	<b>2 ¿Quién?</b> Protagonistas, perpetradores, perjudicados.	<b>3 ¿Cuándo?</b> Momento en el que sucedió o sucederá
<b>4 ¿Dónde?</b> Lugar donde se realiza el hecho	<b>5 ¿Cómo?</b> Circunstancias en que ocurrieron los hechos	<b>6 ¿Por qué?</b> Razones, causas o consecuencias

Sigue los pasos de la imagen como ayuda.

Tu respuesta

Nombres y Apellidos

La información entregada es de carácter **CONFIDENCIAL**, no será compartida ni difundida a un tercero.

Tu respuesta

Correo electrónico

El correo electrónico será al que enviemos el seguimiento y estado de tu reporte. El correo puede ser institucional o personal. La información entregada será de carácter **CONFIDENCIAL**, no será compartida ni difundida a un tercero.

Tu respuesta

**Idiomas**

Español/ Portugués/ Inglés

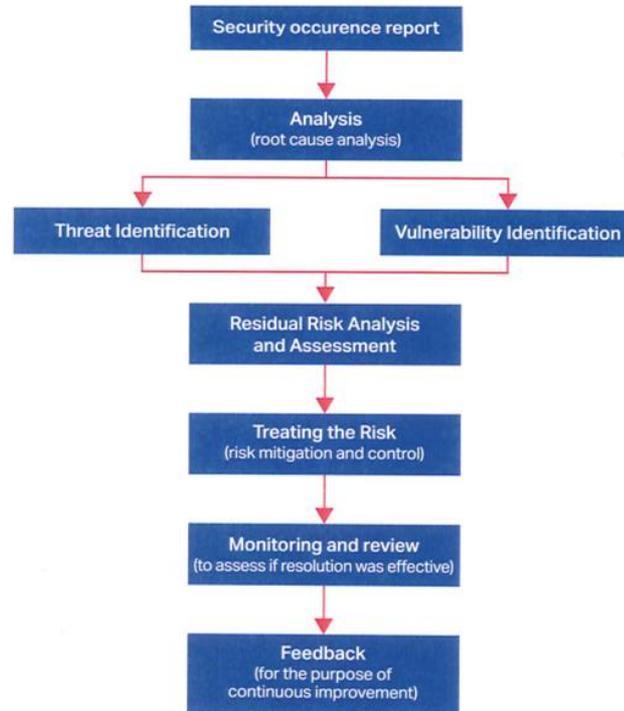
**Objetivo**

Estructura similar, datos imprescindibles y facilitar el análisis

**Meta**

Reporte uniforme y específico

# Soluciones a Necesidades



# Security Management System - SeMS

Semana de la Seguridad



## ¿Sabes cuáles son las últimas novedades sobre SeMS para LATAM

Durante este año, se ha estructurado un **sistema de Gestión de Seguridad (SeMs)** para el grupo LATAM. Se ha trabajado en la definición de procedimientos, pilares y manuales que serán fundamentales.

### Pero ... ¿Qué significa SeMS?

Del inglés "Security Management System", es un Sistema de Gestión de Seguridad para Protección de la Aviación Civil.

### ¿Cuál es el objetivo de SeMS?

El SeMS tiene como enfoque la seguridad que nos protege contra amenazas externas e internas, fomentar la cultura, compromiso e involucramiento de todos los colaboradores con la seguridad.

Es importante destacar que se están desarrollando herramientas y nuevos formatos de reportes que mejorarán los procesos existentes y permitirán mantener un estándar de seguridad aún más alto.

Además, se han iniciado capacitaciones a nivel corporativo para asegurar que todos comprendan la importancia de su rol y responsabilidades en los procesos del SeMS.

### ¿Cuál es tu rol?

¿Ves algo inusual? ¿Detectas una vulnerabilidad o amenaza?

## ¡Repórtalo!

Tu información es esencial para mantener a todos seguros.

 **Ingresar** a la APP +LATAM para conocer más.

Quando somos + seguros,  
**SOMOS+LATAM**

# Security Management System - SeMS

Semana de la Seguridad



**¿Qué es más importante que la seguridad?**

**1**  
La conveniencia

**3**  
La puntualidad

**4**  
No hay nada más importante que la seguridad

Si elegiste la **número 4**, entonces sabes que la seguridad es **nuestra guía de conducta n°1**. Te invitamos a participar en la SeMS 2023.

**SeMS:**  
una semana para dejar la seguridad en lo más alto.

# Security Management System - SeMS

Semana de la Seguridad



SEMANA DE LA SEGURIDAD LATAM 2023

**Conviértete en un cazador de amenazas.**  
Entre todas estas imágenes, encuentra la amenaza a la seguridad.

**1**  
Pasajero Disruptivo



**2**  
Caja abierta



**3**  
Objeto sospechoso



SEMANA DE LA SEGURIDAD LATAM 2023

Si crees que son todas, entonces tienes talento para identificar y mitigar riesgos. Te invitamos a realizar reportes y ser un cazador de amenazas.

Cuando somos Seguros,  
SOMOS **LATAM**

# Promoción de cultura

## Semana de la seguridad - Octubre de 2023



# Promoción de cultura - Semana de la seguridad



## RECONOCIMIENTO **SEGURIDAD**

Felicidades a los representantes de nuestra primera guía de conducta: **la Seguridad**





# *Preguntas*

*Gracias*

