



# SOSTENIBILIDAD Y MEJORAMIENTO DEL SMS DE LAN COLOMBIA

*Angelica Montoya M.*  
*Jefe de Seguridad Operacional LAN Colombia*

Noviembre 2015

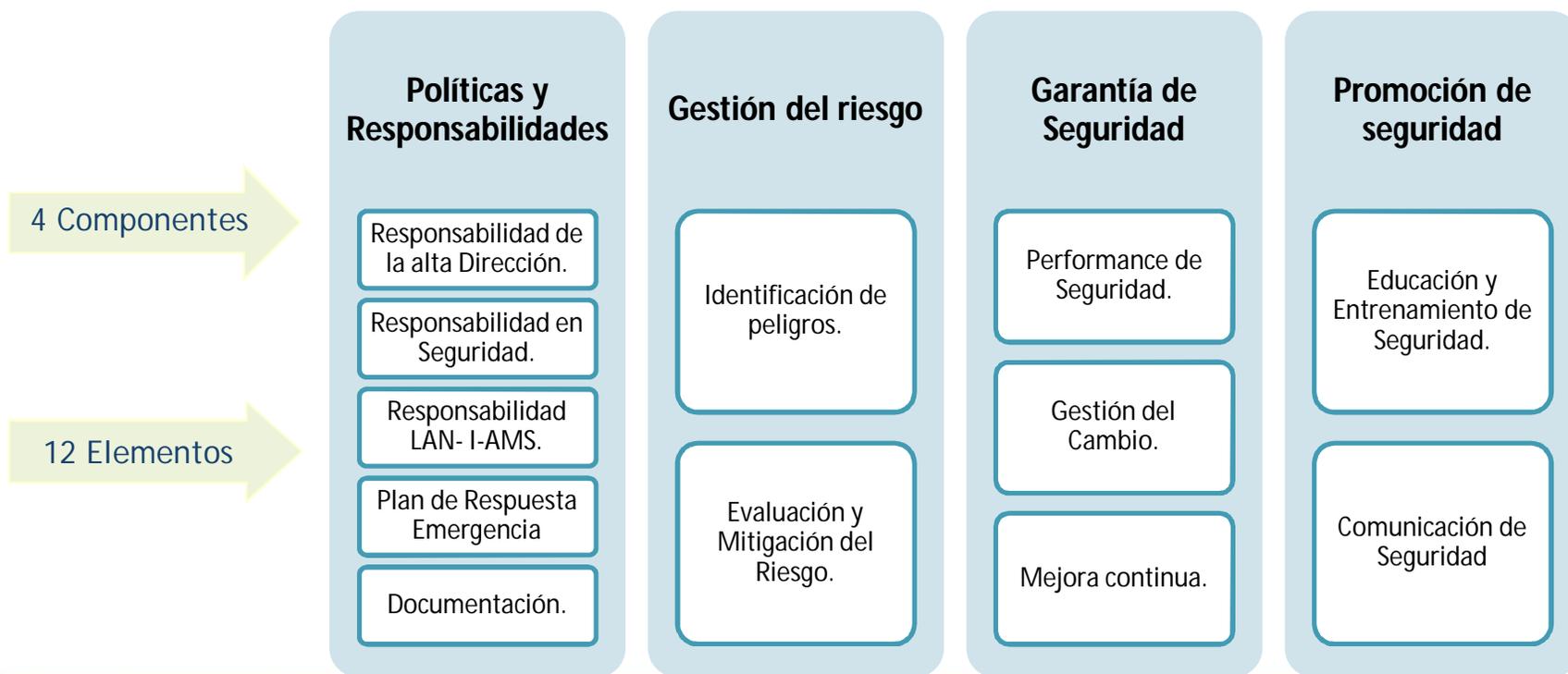
## AGENDA

1. ANTECEDENTES DE SEGURIDAD
2. IMPLEMENTACION DEL SISTEMA
3. RETOS - MEJORAMIENTO

## 1. ANTECEDENTES DE SEGURIDAD



## 2. IMPLEMENTACION POR FASES



## 2. IMPLEMENTACION POR FASES

1 Componente

### Políticas y Responsabilidades

Responsabilidad de la alta Dirección.

Responsabilidad en Seguridad.

Responsabilidad LAN-I-AMS.

Plan de Respuesta Emergencia

Documentación

Objetivo:

Proveer la estructura que requiere el sistema en la Organización de acuerdo con su capacidad y necesidades.

- Definir líneas de responsabilidad y comunicación del sistema.
- Definición de la política de seguridad.
- Crear estructura documental.
- Complementar y alinear el PRE

## 2. IMPLEMENTACION POR FASES

### Políticas y Responsabilidades

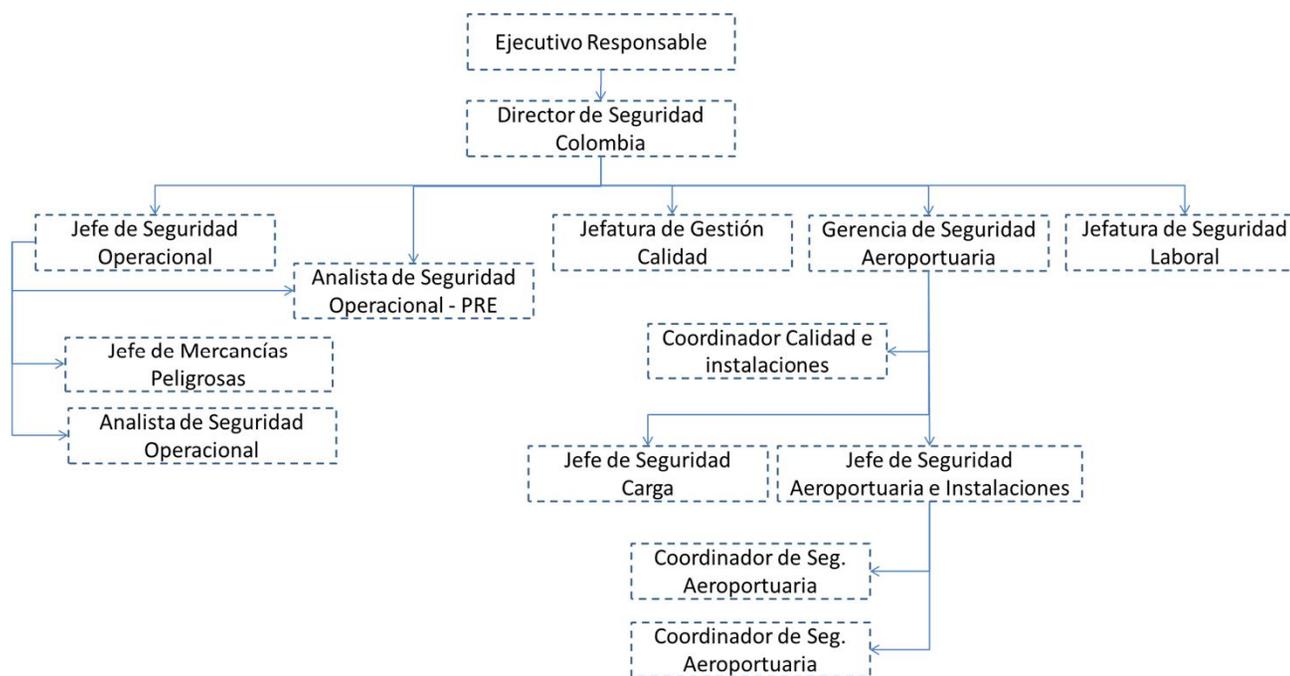
Responsabilidad de la alta Dirección.

Responsabilidad en Seguridad.

Responsabilidad LAN-I-AMS.

Plan de Respuesta Emergencia

Documentación



## 2. IMPLEMENTACION POR FASES

### Políticas y Responsabilidades

Responsabilidad de la alta Dirección.

Responsabilidad en Seguridad.

Responsabilidad LAN-I-AMS.

Plan de Respuesta Emergencia

Documentación



## 2. IMPLEMENTACION POR FASES

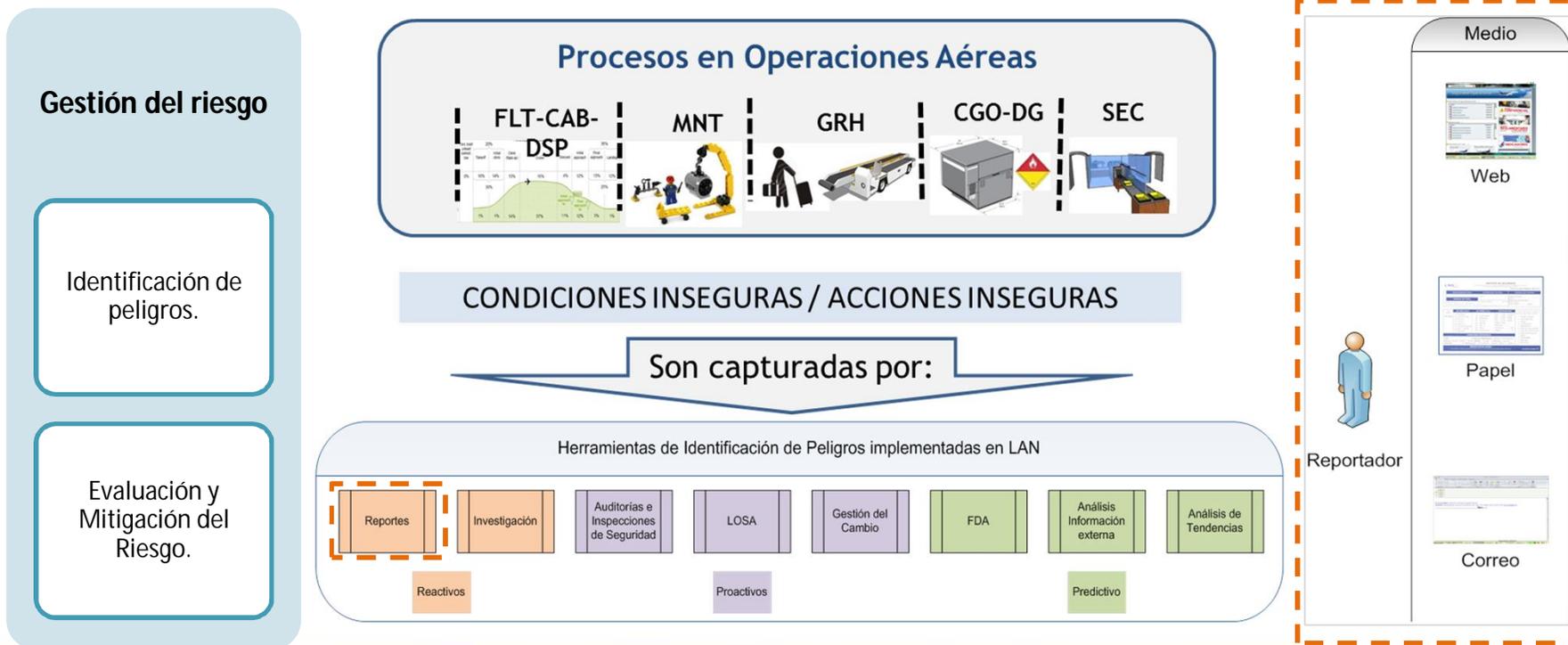


Objetivo:

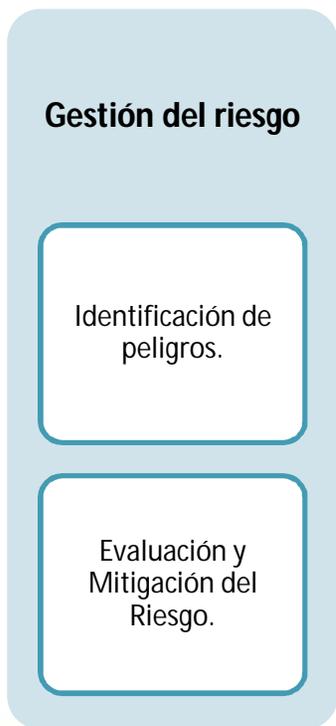
Definir las herramientas de identificación de peligros y gestión de riesgos.

- Definir matriz de evaluación de riesgos.
- Definir matriz de tolerabilidad de riesgos.

## 2. IMPLEMENTACION POR FASES



## 2. IMPLEMENTACION POR FASES



Confidencial	No punitivo	Con opción de realizarlo de manera anónima	Se entrega un acuse de recibo a quien reporta

## 2. IMPLEMENTACION POR FASES



### Gestión del riesgo

Identificación de peligros.

Evaluación y Mitigación del Riesgo.

- ### SEVERIDAD
- Personas.
  - Propiedad
  - Reputación e/imagen
  - Medio ambiente

- ### PROBABILIDAD
- Cualitativos
  - Exposición
  - Estadística

Criterios de Tolerabilidad de Riesgo				
Riesgo (Índice de Riesgo)	Aceptabilidad	Tiempos (Hrs y Días calendario desde el evento)	Notificación requerida	Nivel de aprobación del plan de mitigación
<b>Extreme</b> (80 a 125)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inaceptable bajo las actuales circunstancias</li> <li>▪ Requiere acción inmediata</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informe Preliminar de Investigación: 24 horas.</li> <li>▪ Respuesta al Finding: 24 horas</li> <li>▪ Plan de Acción comenzado: 24 hrs</li> <li>▪ Plan de Acción implementado: antes de continuar la operación</li> </ul>	<b>Inmediata a:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ CEO LATAM</li> <li>▪ CEO Filial</li> <li>▪ VP' s Corporativos</li> <li>▪ Director de DCS</li> <li>▪ Director DSO</li> <li>▪ Gerentes del Área Operacional aplicable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ CEO LATAM</li> <li>▪ CEO Filial</li> <li>▪ Comité de Seguridad Corporativo</li> </ul>
<b>High</b> (35 a 79)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manejable bajo control y mitigación del riesgo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respuesta al Finding: 5 días</li> <li>▪ Plan de Acción comenzado: 3 días</li> <li>▪ Plan de Acción implementado: 30 días</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Director de DCS</li> <li>▪ Director DSO</li> <li>▪ Gerentes del Área Operacional aplicable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ VP o Director del Área respectiva</li> <li>▪ Directorio de Seguridad Corporativo</li> </ul>
<b>Moderate</b> (10 a 34)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aceptable luego de revisar la operación y definir mejoras.</li> <li>▪ Requiere seguimiento continuo de Planes de Acción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respuesta al Finding: 10 días</li> <li>▪ Plan de Acción comenzado: 45 días</li> <li>▪ Plan de Acción implementado: 60 días</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Director de DCS</li> <li>▪ Director DSO</li> <li>▪ Gerentes del Área Operacional aplicable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Director o Gerente del Área respectiva</li> <li>▪ Directorio de Seguridad Área Operacional o Filial</li> </ul>
<b>Low</b> (1 a 9)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aceptable manteniendo seguimiento de la tendencia en la data para mejora continua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respuesta al Finding: 10 días</li> <li>▪ Plan de Acción comenzado: 60 días</li> <li>▪ Plan de Acción implementado: 120 días</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Director DSO</li> <li>▪ SG o Jefes del Área Operacional aplicable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jefatura del Área respectiva</li> <li>▪ Grupo de trabajo si aplica</li> </ul>

## 2. IMPLEMENTACION POR FASES



### Objetivo:

Estructurar los mecanismos de medición del rendimiento de Seguridad en la Organización y la efectividad de los controles de mitigación.

- Estructurar mecanismos del rendimiento sub estándar de la seguridad
- Definir proceso de gestión del cambio
- Estructurar programa de auditoria

## IMPLEMENTACION POR FASES

4 Componente

### Promoción de seguridad

Educación y Entrenamiento de Seguridad.

Comunicación de Seguridad

### Objetivo:

Estandarizar los canales de comunicación relevantes para la seguridad en toda la Organización.

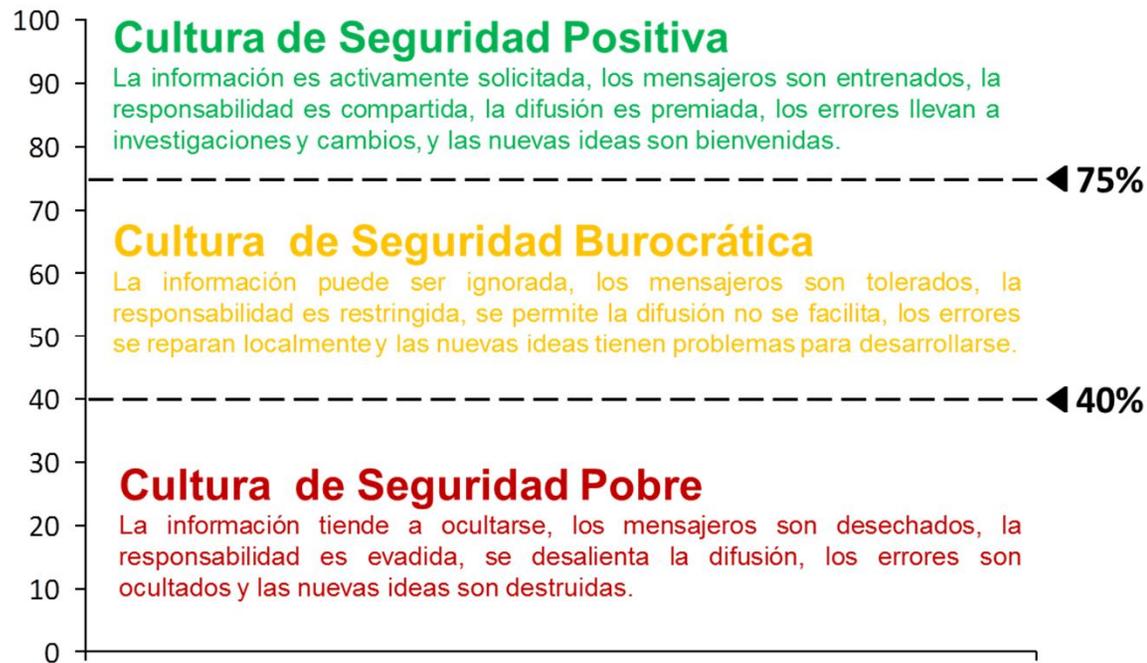
- Definición procedimiento de comunicación.
- Estructurar e implementar el programa de entrenamiento para todo el personal de la Organización, de acuerdo a su interacción con el sistema

# RETOS MEJORAMIENTO CONTINUO

## RETOS - MEJORAMINETO CONTINUO

1. MEJORA DE LA CULTURA DE SEGURIDAD.
2. INTEGRACION CON LAS AREAS OPERACIONALES
3. INTEGRACION DOCUMENTAL
4. ENTRENAMINETO CONTINUADO
5. REVISION DE LA POLITICA
6. INDICADORES DE GESTION - NASO

## 3. EVOLUCION DE LA CULTURA DE SEGURIDAD - MODELO DE CULTURA

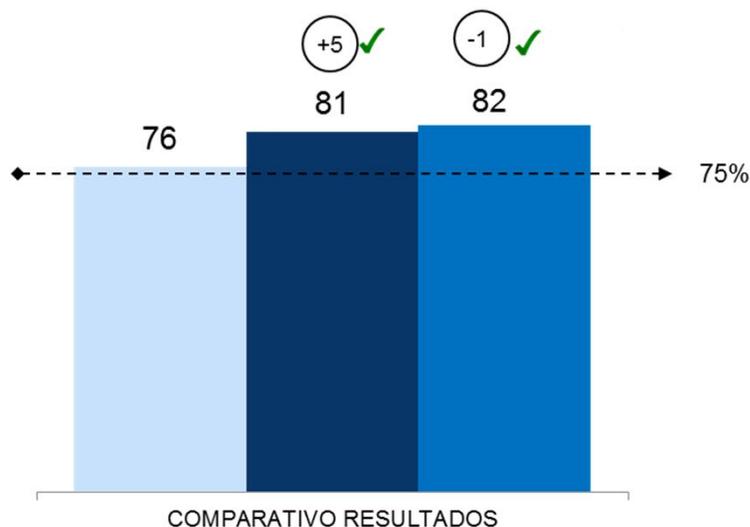


### 3. EVOLUCION DE LA CULTURA DE SEGURIDAD - MODELO DE CULTURA



- Control de la compañía
- Entrenamientos y procedimientos
- Reporte de deficiencias
- Acción contra accidentes/ incidentes
- Involucramiento de la jefatura
- Contacto de la jefatura
- Contacto con los empleados
- iniciativa de los empleados

## 3. EVOLUCION DE LA CULTURA DE SEGURIDAD - MODELO DE CULTURA



■ 2012 ■ 2013 ■ 2014



- Charlas de Seguridad
- Semana de la Seguridad
- Talleres
- Boletines informativos
- Briefing de seguridad
- Acercamiento uno a uno con Gerentes Operacionales
- Incrementar Feedback de reportes operacionales

## 3. EVOLUCION DE LA CULTURA DE SEGURIDAD – SEMANA DE LA SEGURIDAD

2012



### OBJETIVO: INVOLUCRAMIENTO (PARTICIPACION REPORTE)

- Afiches
- Volantes
- Videos relacionados a seguridad
- Briefing con las áreas operacionales
- Libretas promocionado seguridad

2013



### OBJETIVO: CONCIENTIZAR (AUTO CUIDADO)

- Afiches y volantes
- Videos relacionados a seguridad
- Briefing con las áreas operacionales
- Reconocimiento (obsequio)
- Diploma

2014



### OBJETIVO: INVOLUCRAMIENTO (REPORTE ESTRUCTURADO)

- Instructivo para reportar
- Videos relacionados a seguridad
- briefing con las áreas operacionales
- Calendario con recomendaciones de seguridad

### 3. EVOLUCION DE LA CULTURA DE SEGURIDAD – DEFINICION DE PASIONES

VALORES

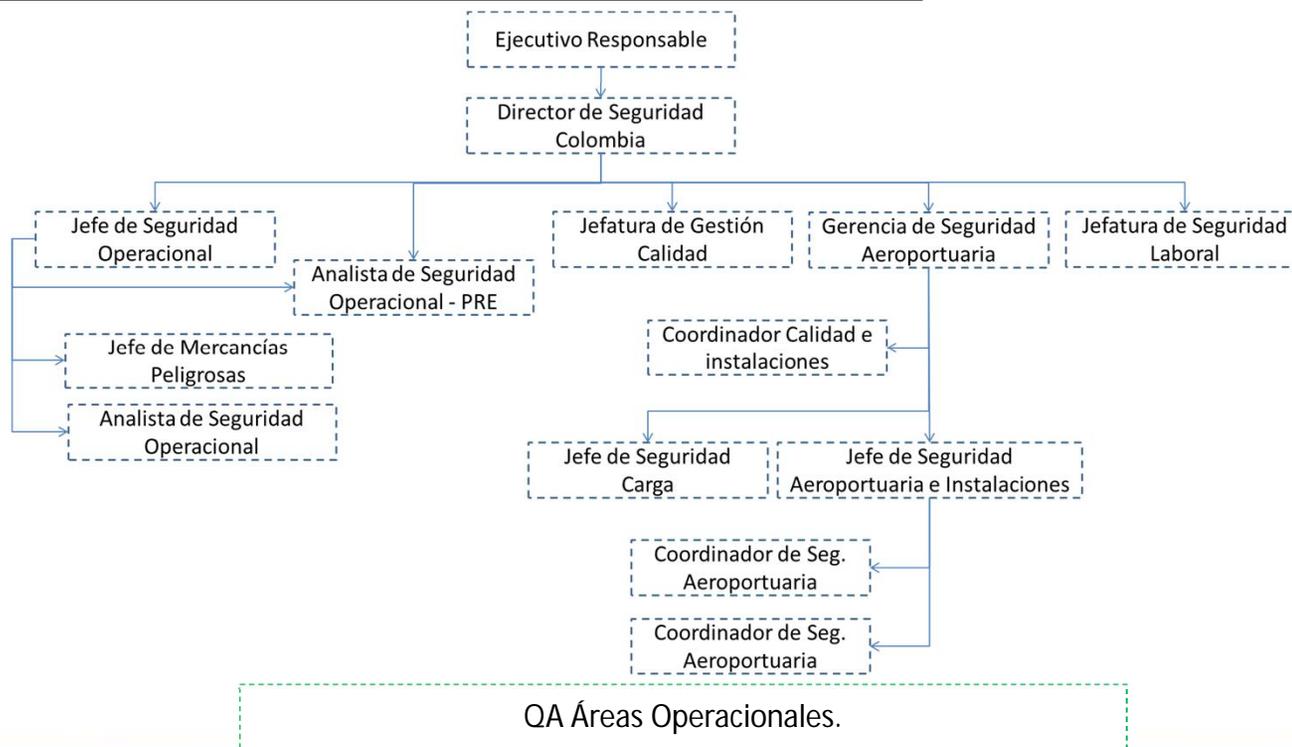


3. RETOS PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO - CULTURA DEL REPORTE

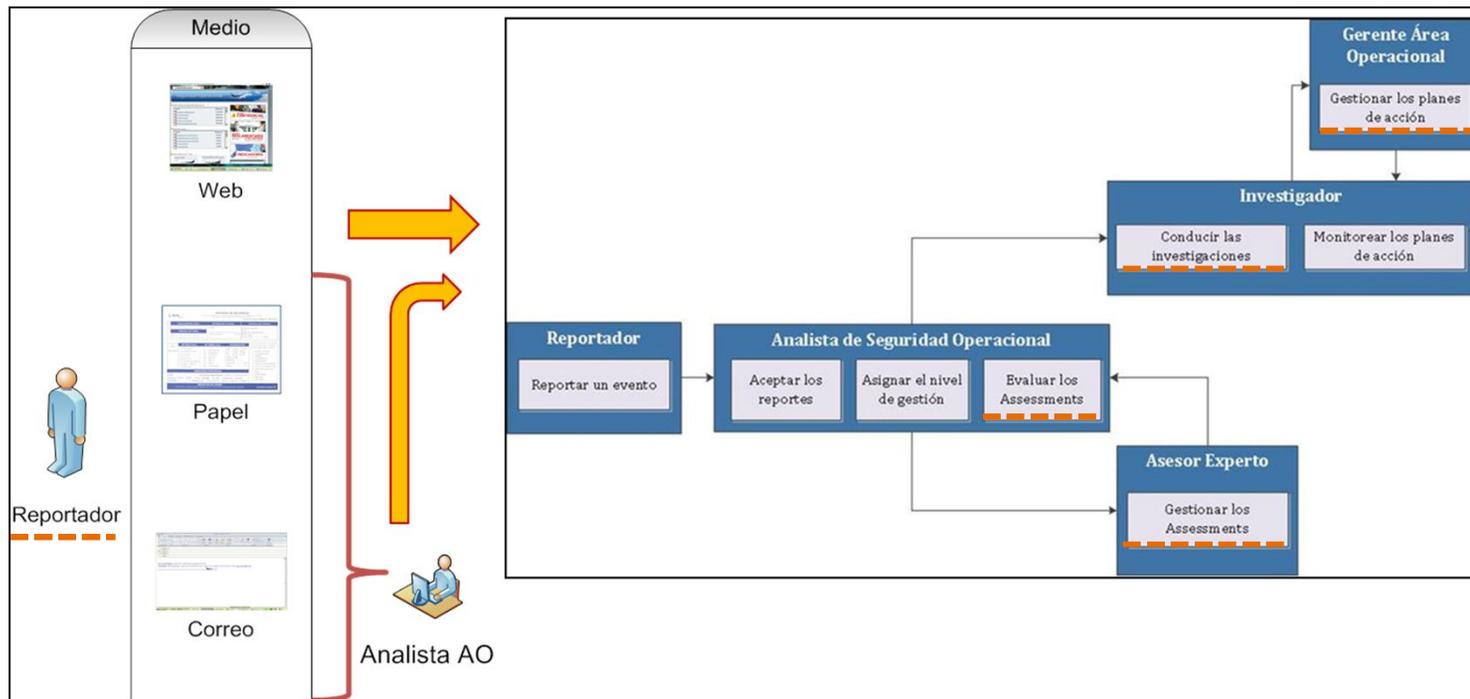


## 3. MAYOR INTEGRACION CON LAS AREAS OPERACIONALES

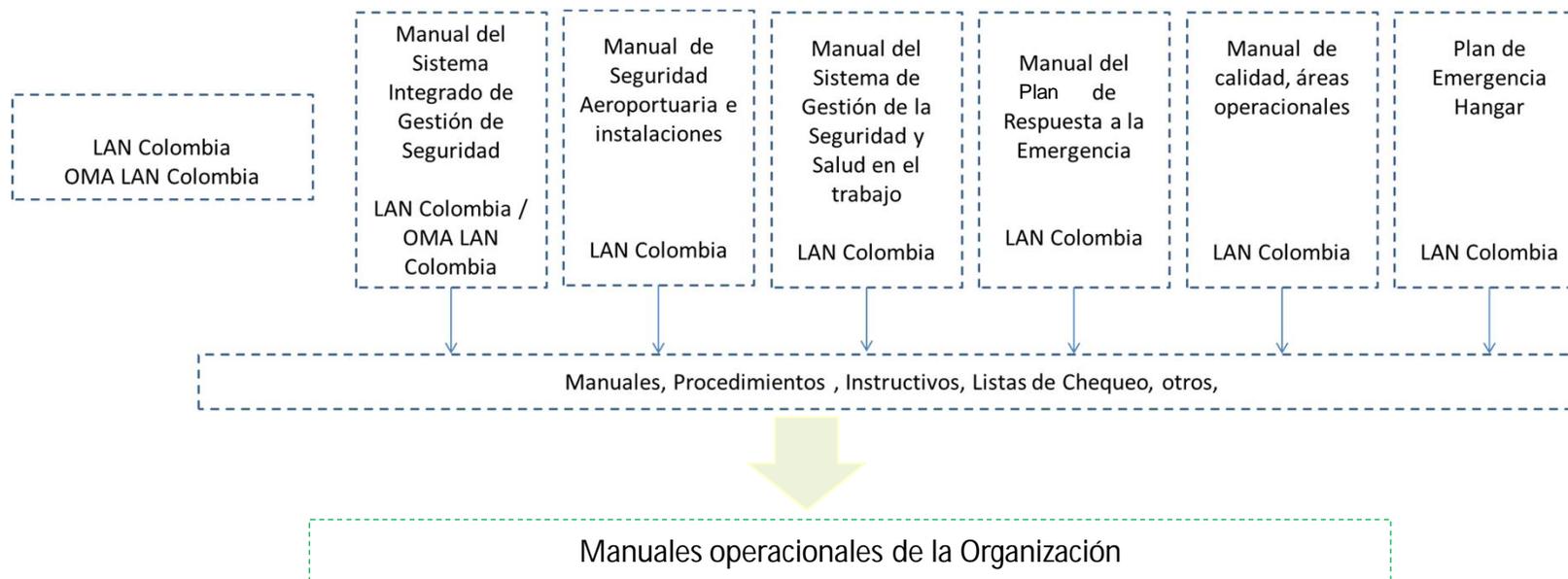
- COMITÉ DE SEG. OPERACIONAL**
- COMITÉ DIRECCION SO**
- COMITÉ FDM**
- GESO**
- PARTICIPACION EN LAS REUNIONES/COMITES DE AREAS OPERACIONALES**



## 3. MAYOR INTEGRACION CON LAS AREAS OPERACIONALES



## 3. MAYOR INTEGRACION DOCUMENTAL



## 3. MAYOR INTEGRACION DOCUMENTAL



- PRO-SAF-4C-001** Investigación de Ocurrencias
- PRO-SAF-4C-002** Gestión del Cambio
- PRO-SAF-4C-003** Sistema de reportes Obligatorios, Confidenciales, Voluntarios.
- PRO-SAF-4C-005** Análisis Industria
- PRO-SAF-4C-006** Gestión de Reportes e Información de SO
- PRO-SAF-4C-007** Monitoreo y Análisis de Datos de Vuelo - FDA
- PRO-SAF-4C-008** Definición Objetivos Seguridad Operacional
- PRO-SAF-4C-010** Publicaciones de Seguridad Operacional.
- PRO-SAF-4C-011** Evaluación de Riesgo
- PRO-SAF-4C-012** Procedimiento Gate Keeper
- PRO-SAF-4C-013** Encuesta de Seguridad
- PRO-SAF-4C-014** Estudios de Seguridad
- PRO-SAF-4C-015** Field Investigación Team (FIT)

## 3. ENTRENAMIENTO DE SEGURIDAD

Grupos Objetivos			
Alta Dirección	Gerencias a Jefaturas Áreas Operacionales	Personal Áreas Operativas	Personal Áreas No Operativas
 CD Ejecutivo	 Módulo E-learning	 Módulo E-learning	 Video en Portal LAN

## 3. ENTRENAMIENTO DE SEGURIDAD



## 3. REVISION DE LA POLITICA



**Política de Seguridad, Calidad y Medio Ambiente de LAN Colombia**

LAN Colombia, integrante del Grupo LATAM Airlines, se compromete a alcanzar los más altos estándares de Seguridad, Calidad y Medio Ambiente en todas sus actividades operacionales, administrativas, instalaciones y localidades donde opera. Para ello asumimos el compromiso de:

- Declarar la Seguridad como el Valor Intransable de nuestra compañía, fomentando en nuestras personas una cultura de autocuidado, desarrollando procesos orientados a la prevención, identificando los peligros, evaluando y mitigando los riesgos asociados a las diferentes actividades operativas y administrativas propias del funcionamiento de la compañía.
- Cumplir la legislación vigente que nos aplica, velando al mismo tiempo por la adherencia a los procedimientos internos y compromisos voluntarios que la compañía ha suscrito.
- Valorar los reportes de acciones y condiciones inseguras asegurando que no se aplicarán sanciones con aquellos que los realizan, entendiendo que el error es inherente a la condición humana, pero sin aceptar actitudes de negligencia operacional o violaciones deliberadas a los estándares o procesos operacionales de la compañía.
- Desarrollar un Sistema de Gestión de Seguridad, Calidad y Medio Ambiente, que permita revisar periódicamente sus metas, objetivos y recursos asignados, implementando las mejores prácticas ambientales que nos permitan prevenir cualquier tipo de contaminación y gestionar de manera eficiente nuestra huella de carbono.

En nuestra Compañía aplicamos los principios de ética, excelencia y mejora continua en nuestros procesos de gestión, con el propósito de avanzar hacia nuestro objetivo de ser la mejor aerolínea de Latinoamérica y una de las mejores del mundo, reforzando nuestro compromiso de generar valor a nuestros clientes, accionistas, proveedores, autoridades, colaboradores y localidades donde desarrollamos nuestras actividades operacionales.

*Hernan Pasman*  
 Hernan Pasman  
 Director Ejecutivo LAN Colombia



### REVISION Y VALIDACION DE LA POLITICA

Revisión por la Dirección.

Original

Rev 01

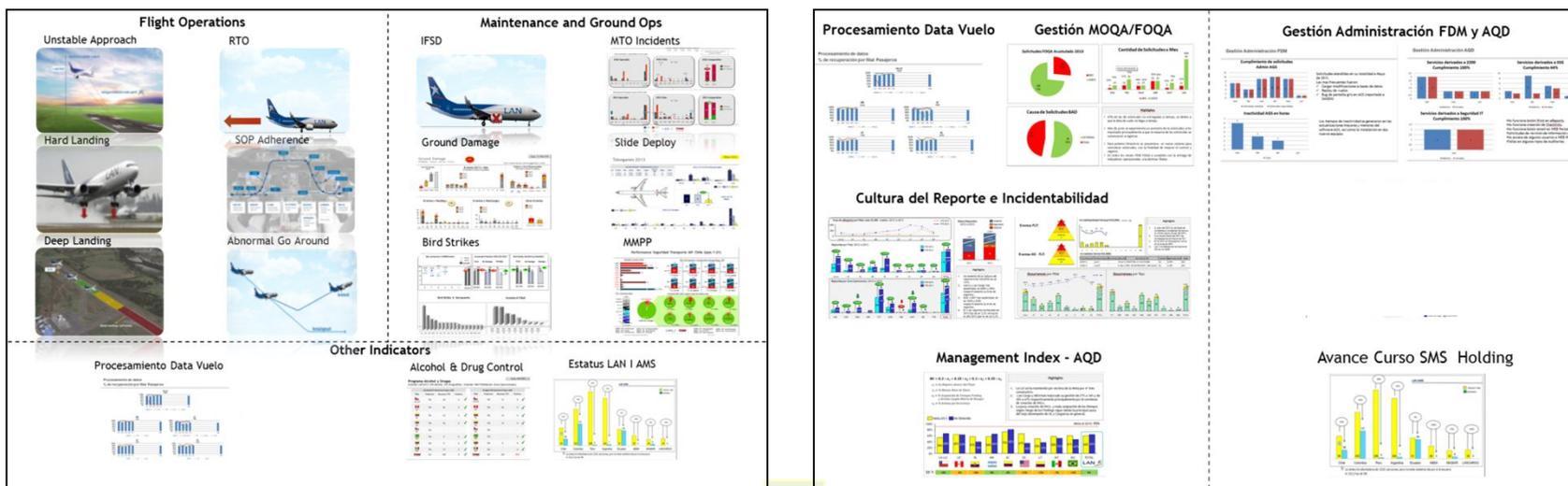
Rev 02

### RETO

Filiales Aéreas (AOC) y Organizaciones de Mantenimiento OMA

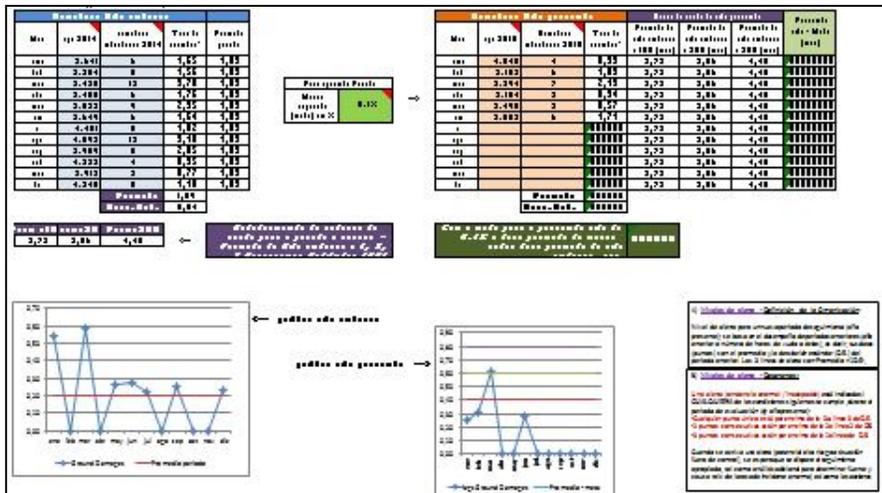
Lan Airlines LU	Lan Express LU	TAM JJ	Lan Ecuador XL	Lan Argentina 4M	Tam Mercosur PZ
Lan Perú LP	Lan Colombia 4C	Lan Cargo UC	LANCO L7	Absa M3	Mas Air M7
OMA 279 LA	OMA 153 LU	MRO 545 JJ - Linea	MRO 456 JJ- Sao Carlos	OMA 431 4C	OMA 184 M3
OMA 182 UC	OMA 575 PZ	OMA 154 LP	OMA 245 XL	OMA 212 Absa	

## 3. INDICADORES DE GESTION - NASO



**NASO**  
 Nivel Aceptable de Seguridad Operacional

## 3. INDICADORES DE GESTION - NASO



- Validación y aceptación de indicadores que conforman el NASO a la UAEAC
- Proceso de verificación de cumplimiento UAEAC
- Proceso de verificación cumplimiento interno

## 3. INSTANCIAS DE REVISION

Comité de Seguridad Operacional

Objetivo: Performance seguridad Operacional Organización.  
Asistentes: Ejecutivo responsable y Directores.

Comité GESO

Objetivo: Evaluar peligros/eventos en la operación.  
Asistentes: Áreas operacionales.

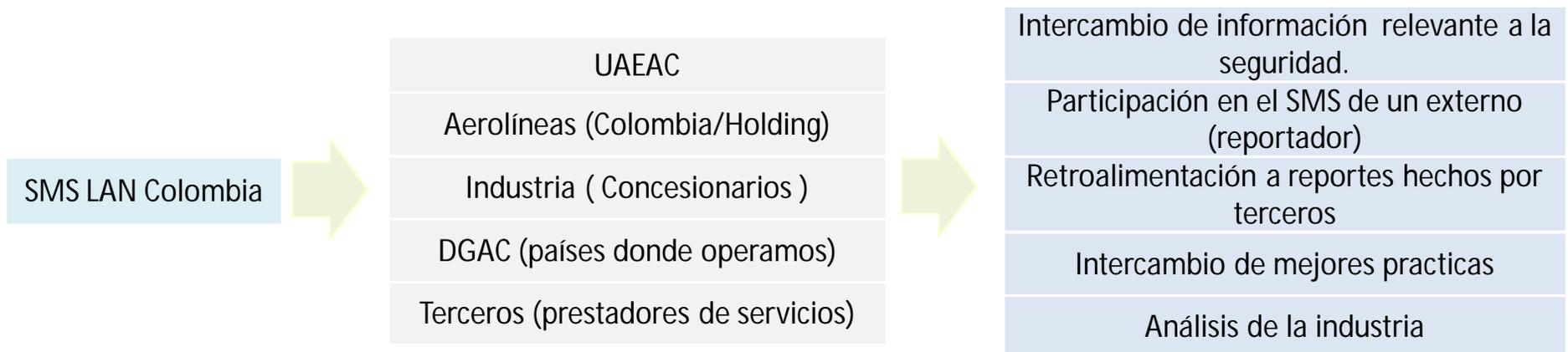
Comité FDM

Objetivo: Seguimiento y gestión de los eventos de FDM.  
Asistentes: Director de operaciones y Gerentes de flota.

Comité Dirección de Seguridad

Objetivo: Performance gestión interna de Seguridad.  
Asistentes: Dirección de Seguridad Operacional.

## RETOS PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO - INTERACCION SMS LAN CON OTRAS ORGANIAZACIONES



## RETOS PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO - LAR 145

### LAR 145

Regulación Aeronáutica Latinoamericana  
Organización de mantenimiento aprobada

#### Beneficios:

- Prestación de servicios a otras filiales del grupo LATAM
- Eleva el nivel de eficacia para la Industria en la región.
- Certificación con requisitos comunes en todos los estados.
- Mejora de competitividad de la industria .
- Garantía de cumplimiento a través de los equipos multinacionales

PERU, ECUADOR, **COLOMBIA (EN PROCESO)**



Alinear requisitos LAR 145 estructura SMS actual (aprobada)

Definir estructura documental LAR 145 sin duplicar esfuerzos

Reforzar indicadores de gestión aplicables a la OMA

Alinear el plan de respuesta a la emergencia en tierra a la capacidad aprobada de la OMA

## PREGUNTAS