



Reporte de Sostenibilidad
| 2010

SOSTEN

BILIDAD



IMPORTANTE

La versión PDF de este Reporte ha sido diseñada de manera sustentable ya que reúne una serie de medidas y acciones concretas que mitigan el impacto ambiental en caso de ser impreso:

Para optimizar el tamaño y uso de papel:

- Se disminuyeron los márgenes de las páginas.
- En el texto se reemplazó el espaciado entre párrafos por el uso de sangría.

Para privilegiar el ahorro de electricidad y tinta:

- Se optó por un diseño en blanco y negro.
- Se consideró una mínima cantidad de fotos y en reemplazo de ello, se diseñaron infografías y otros recursos gráficos.
- Las fotografías utilizadas fueron trabajadas con la técnica “mapa de bits” que incorpora blancos entre píxeles.

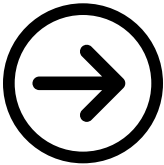
Asimismo, tanto la elaboración como distribución de este Reporte en su versión web y PDF es **carbono neutro**.

RECOMENDACIONES ESPECIALES

Porque en LAN estamos preocupados de que nuestro próximo destino sea un mundo mejor, lo invitamos a considerar lo siguiente:

- Evalúe si es necesario imprimir este documento y hágalo específicamente en la(s) página(s) que necesite.
- Al momento de imprimir privilegie el modo “ahorro de tinta” y utilice la opción de “impresión por ambos lados”
- Prefiera papel reciclado o proveniente de bosques manejados de forma sustentable (FSC, PEFC u otros).

Índice de contenidos



	1 PRESENTACIÓN
5	Acerca de este reporte
8	Carta del Presidente del Directorio
11	Conversando con el Vicepresidente Ejecutivo
	2 COMPAÑÍA
15	Sobre la compañía
28	Principales cifras 2010
30	Gobierno corporativo
36	Contribución a la sociedad y grupos de interés
	3 ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD
41	Modelo de Estrategia de Sostenibilidad LAN
42	Gestión responsable a lo largo del itinerario de viaje
44	Siendo éticos y responsables
48	Operando con seguridad, un valor intransable
60	Trabajando por el medio ambiente
72	Entregando un servicio de calidad a nuestros clientes
88	Desarrollando a nuestras personas
104	Teniendo una relación responsable con los proveedores
108	Siendo ciudadanos responsables
	4 ANEXOS
118	Índice GRI
122	Glosario
123	Contacto
125	Su opinión es muy importante

Presentación

1



Acerca de este Reporte

GRI > 3.1, 3.3

Con gran satisfacción, LAN se complace en presentar a sus grupos de interés su primer Reporte de Sostenibilidad anual, comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2010.

Un importante documento, producto de un extenso trabajo y proceso de análisis conjunto de todas las áreas que conforman la compañía, que materializa la actitud responsable y comprometida que LAN mantiene con sus grupos de interés y la sociedad. Para su construcción fueron utilizados los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI) versión 3, denominada GRI G3, considerando un nivel de autodeclaración “B” con base en los contenidos reportados.

Alcance y cobertura

GRI > 3.6 - 3.7 - 3.8 - 3.9

Para entender mejor su sentido, cabe explicar que este reporte cubre los aspectos económicos, sociales y medioambientales más importantes para LAN, así como también permite la identificación de los riesgos e impactos generados por las operaciones de la compañía.

Su contenido incluye información agregada a nivel corporativo (negocio de pasajeros, negocio de carga y otros negocios) y, en algunos indicadores, reporta datos desagregados por cada uno de los cuatro mercados principales donde LAN desarrolla sus operaciones (Chile, Perú, Argentina y Ecuador). Sólo en el caso del capítulo de medio ambiente, la mayor parte de la información se limita a Chile.

Corresponde especificar también, que no se incluyó información sobre la operación recién comenzada en Colombia, salvo en el capítulo “Sobre la Compañía”, ya que el proceso de adquisición de la empresa AIRES S.A. se cerró a fines de 2010.

En cuanto a la definición de las filiales de LAN que fueron incluidas en el reporte, se utilizó el protocolo de límites elaborado por GRI, reportando las limitaciones para algunos indicadores donde no se cubrió el 100% de la información.

Por último, es importante mencionar que todas las cantidades monetarias en el reporte están expresadas en dólares estadounidenses (US\$), reportando cifras al cierre del año 2010 y su histórico 2009, en los casos en que se estimó relevante.

Definición de fuentes de información

GRI > 3.5

Tanto la estructura como los contenidos mostrados en este reporte, son el resultado de un proceso de análisis de temas ambientales, sociales y económicos relevantes o materiales para la compañía, que tuvo como insumos las siguientes fuentes:

- La estrategia de sostenibilidad de LAN.
- Entrevistas con los ejecutivos de la compañía.
- Conclusiones del curso sobre elaboración de memorias de sostenibilidad con base en GRI realizado al interior de la compañía.
- *Benchmarking* de reportes en compañías de la industria.
- Publicaciones en materia de desarrollo sostenible de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA, por sus siglas en inglés) y del Grupo de Acción de Transporte Aéreo (ATAG, por sus siglas en inglés).
- Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad GRI G3.

Este análisis dio como resultado un mapeo de aspectos según el nivel de importancia para la empresa y el grado de madurez de dichos temas en LAN.

Fiabilidad de la información

GRI > 3.9 - 3.13

En un trabajo conjunto y coordinado, las diferentes áreas corporativas de LAN realizaron un completo y exhaustivo proceso de levantamiento de información y validaron los contenidos finales de este reporte, para el cual, en esta primera versión, se ha definido no someterlo a una verificación externa.

En relación a la información base recopilada, ésta se obtuvo de los diferentes sistemas, reportes, documentos comerciales y legales de la compañía.

Para la elaboración de los cálculos se aplicaron las orientaciones de los protocolos GRI, así como las metodologías de cálculo y procedimientos desarrollados internamente en LAN.

Para navegar más fácil este reporte

Con la finalidad de facilitar la lectura y navegabilidad de este reporte, se han incluido los siguientes elementos:



3.9-3.13

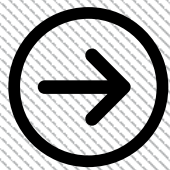
Bajo algunos títulos se encuentran especificados los indicadores de la Iniciativa Global de Reportes (GRI). Esto señala que la información referida a esos indicadores se encuentra en esa sección.



••• Excelencia en la Operación •••

Se creó este ícono para hacer referencia al pilar “Excelencia en la operación”, ya que -a diferencia de los otros 7 pilares que conforman la Estrategia de Sostenibilidad y que se han desarrollado como capítulos-, éste es transversal y va como información destacada (a través de cuadros) a lo largo de todo el Reporte.

En términos gráficos, este ícono permite identificar clara y rápidamente cuando la información se está refiriendo a este pilar específico.



“La Compañía ha materializado su compromiso con el desarrollo sostenible a través de la generación de medidas concretas como son la reducción de los impactos ambientales de nuestras operaciones, la inversión en nuevas tecnologías, la optimización de recursos y el constante cuidado de nuestras personas”.

Carta del Presidente del Directorio

GRI > 1.1



Jorge Awad M.

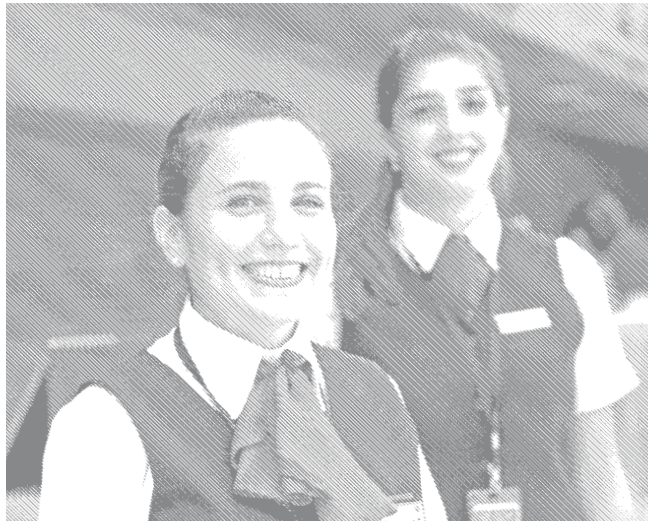
Presidente

Siendo LAN una de las aerolíneas líderes en América Latina, y con la visión de ser reconocida como una de las 10 mejores del mundo, no podíamos dejar de avanzar en un tema de tanta relevancia como es el desarrollo sostenible y la responsabilidad social corporativa. Esto nos motivó, como compañía comprometida con nuestros grupos de interés y la sociedad, a desarrollar este primer Reporte de Sostenibilidad, el cual me complace presentar resaltando que es producto de un extenso trabajo y proceso de análisis conjunto de los aspectos económicos, sociales y medioambientales más importantes para LAN, así como la identificación de los riesgos e impactos generados por nuestras operaciones.

Llevando a cabo una gestión eficiente, sustentable y con gran responsabilidad, la compañía ha materializado su compromiso con el desarrollo sostenible a través de la generación de medidas concretas como son: la reducción de los impactos ambientales de nuestras operaciones, la inversión en nuevas tecnologías, la optimización de recursos, el constante cuidado de nuestras personas y la creación de formas para promover la importancia de la protección del entorno en la sociedad.

Referido al medio ambiente, me gustaría destacar la adhesión de LAN a la Declaración de Santiago, a través de la cual los actores de la aviación latinoamericana se comprometen para que la industria sea muy responsable en términos ambientales. Por lo mismo, hemos destinado recursos para apoyar el desarrollo e implementación de proyectos de eficiencia operacional como lo es LEAN, que nos han permitido materializar nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y el cuidado del medio ambiente, como también se han realizado importantes inversiones para poder contar con una de las flotas más modernas y eficientes de la industria, lo que está contribuyendo a disminuir las emisiones de CO₂.

En cuanto a los aportes de LAN con la sociedad quisiera referirme a nuestro programa “Cuido mi Destino”, que a través de la recuperación de espacios públicos y charlas formativas, busca promover el cuidado turístico y ambiental de las comunidades donde la compañía opera. Con una excelente recepción por parte de los grupos a los que va dirigido, el programa busca recuperar espacios públicos con valor turístico; motivar a jóvenes de Sudamérica en el cuidado ambiental y patrimonial de sus ciudades; involucrar al personal de LAN en los programas de RSC y en la comprensión del turismo sostenible; sensibilizar a la industria en temas de turismo sostenible y sostenibilidad en general; y fortalecer redes entre LAN, la industria del turismo y las comunidades.



Es así como dentro del marco de lanzamiento del programa “Cuido mi Destino”, realizado en septiembre de 2010, se concretó la afiliación de LAN como miembro de la OMT (Organización Mundial del Turismo) reforzando nuestro interés por fomentar el turismo sostenible en el continente.

Me parece importante destacar que estos significativos avances en materia de sustentabilidad, se realizan también en un marco de permanente crecimiento de la compañía, tanto del negocio de pasajeros como el negocio de carga, lo que viene a reforzar la idea de que es compatible un crecimiento económico con el desarrollo social y ambiental. En este sentido me enorgullece informar que este año LAN transportó más de 17 millones de pasajeros y movilizó cerca de 780.000 toneladas de carga, cerrando el ejercicio con un histórico resultado de casi US\$420 millones en utilidades.

Estos excelentes y auspiciosos resultados se dieron además en un año bastante complejo, que comenzó con uno de los terremotos de mayor intensidad en la historia del mundo y que sucedió en Chile, lugar donde está ubicada nuestra casa matriz. Fueron momentos muy difíciles, en los que la unión, la solidaridad y el espíritu de ayuda fueron vitales, por lo que quisiera detenerme y destacar el heroico compromiso de nuestros colaboradores, que desde distintos rincones del mundo no escatimaron esfuerzos por apoyar a los afectados por esta catástrofe.

LAN, como parte de su responsabilidad social, realizó inmediatos esfuerzos para restablecer la conectividad aérea del país y dispuso de un “avión solidario” el cual trasladó profesionales del área médica y voluntarios de diversas instituciones hacia la zona afectada. Adicionalmente, envió 30 toneladas de alimentos, medicamentos, combustible y otros productos a sus colaboradores de la región del Bío-Bío y otras 52 toneladas hacia las comunidades de la misma región. Para colaborar con la reconstrucción del país, la compañía donó más de un millón de dólares en la teletón “Chile ayuda a Chile”, cruzada solidaria que convocó a diversos actores públicos y privados del país.

Los invito a participar de nuestro primer Reporte de Sustentabilidad, el cual reafirma nuestro permanente compromiso con la transparencia y el desarrollo sostenible.

Conversando con el Vicepresidente Ejecutivo

GRI > 1.1-2.9



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Enrique Cueto'.

Enrique Cueto
Vicepresidente Ejecutivo

¿Cuáles fueron para usted los aspectos más destacables del negocio de LAN durante 2010?

El 2010 fue un año de grandes acontecimientos para nuestra compañía. El 13 de agosto se anunció nuestra intención de asociación con la compañía brasileña TAM, la cual crearía un nuevo grupo de aerolíneas que estaría dentro de los 10 grupos más grandes del mundo. Este grupo proveería servicios de transporte de pasajeros y de carga a más de 115 destinos en 23 países, lo cual refuerza con creces nuestra presencia en la región y la llegada a nuevos mercados.

Otro hito importante que destaco en este sentido, es la adquisición de la aerolínea colombiana AIRE, el segundo operador más grande en el mercado doméstico de este país. En noviembre de 2010 finalizó esta trascendental transacción que permitirá a LAN participar en el mercado de pasajeros colombiano, uno de los más grandes de América del Sur.

Estos hechos se dieron justo cuando LAN cumplió 81 años, y los negocios principales de la compañía -pasajeros y carga- obtuvieron excelentes resultados de crecimiento, muy superiores a los años anteriores.

En este contexto de crecimiento ¿Cómo entiende LAN el desarrollo sostenible?

Para LAN este crecimiento va de la mano con el desarrollo sostenible que entendemos no sólo como el desarrollo económico, sino también como el desarrollo social y ambiental, que se traduce en un compromiso real y concreto con nuestros grupos de interés y la sociedad. Nos comprometemos con nuestros clientes para entregarles día a día un servicio confiable, seguro y de clase mundial; con nuestras personas para darles las mejores condiciones de vida laboral; con nuestros proveedores para fortalecer su desarrollo; con los accionistas, realizando una gestión eficiente, transparente y responsable; y nos comprometemos con el desarrollo sostenible de los lugares que conectamos y a los cuales llevamos a nuestros clientes.

Por esta razón, hemos dado un gran paso elaborando éste, nuestro primer reporte de sostenibilidad, el que da cuenta de una serie de importantes prácticas, medidas y acciones específicas que la compañía ha implementado apuntando a un crecimiento responsable y sostenible en el tiempo.

Siguiendo con el marco de sostenibilidad que caracteriza a este reporte ¿Qué proyectos específicos resaltaría en este sentido?

En primera instancia, nuestro Proyecto LEAN, que más que un programa de eficiencia operacional es una filosofía de trabajo. Si bien este proyecto se implementó el año 2009 con excelentes resultados (reducción del tiempo en tierra de los aviones, disminución de errores, aumento de productividad y beneficios medioambientales), durante el 2010 los objetivos fueron aún más ambiciosos: reducir 100.000 toneladas de emisiones de CO₂ anuales mediante la operación de “vuelos sostenibles” que involucran conductas más eficientes en tierra. Este es uno de los programas más importantes para LAN dentro de sus acciones de sostenibilidad ya que le permitirá a la compañía reducir anualmente el uso de combustible de sus vuelos en un 2%.

También resalto nuestro programa interno “Cultura de Servicio”, que pretende transformar a LAN en la mejor línea aérea en servicio de la región. Este programa viene a dar un paso más allá en la relación con el cliente, entregándole a éste no sólo un servicio de excelencia operacional, sino también estableciendo un fuerte lazo de cercanía. Este programa, cuyo corazón son las “5 claves de servicio” se inició el año 2009 con el primer gran objetivo de lograr que cada persona, que forme parte de la compañía, se sienta fundamental y parte del motor que está impulsando esta nueva forma de ser de LAN. Durante el año 2010 el programa “Cultura de Servicio” desarrolló principalmente 6 importantes acciones que se detallan más adelante en este reporte y cuyos resultados nos dejaron muy satisfechos.

Y lógicamente no podía dejar de mencionar nuestro programa, recientemente lanzado, “Cuido mi Destino”, a través del cual queremos impulsar el turismo sostenible en Sudamérica movilizand o estudiantes, trabajadores y locatarios en torno a esta materia. El 2010 el programa fue implementado de manera exitosa en cada país donde opera la compañía de manera doméstica, y permitió recuperar espacios de valor turístico en cinco diferentes ciudades del continente.

Y para finalizar ¿Cuál sería su visión a futuro respecto de la sostenibilidad?

La sostenibilidad nos abre infinitos desafíos y oportunidades que, sin duda, nos permitirán hacer cada vez más concreta y real nuestra visión: “Ser reconocida como una de las 10 mejores aerolíneas del mundo”. Y en este sentido, el desafío es de todas y cada una de las personas que conforman nuestra compañía, a las cuales agradezco habernos permitido llegar hacia donde estamos.

Asimismo quiero agradecer enormemente a todo el equipo que elaboró este primer reporte por su dedicación, responsabilidad y entusiasmo en el proyecto.



“Durante el 2010 los objetivos fueron aún más ambiciosos: reducir 100.000 toneladas de emisiones de CO₂ anuales mediante la operación de vuelos sostenibles que involucran conductas más eficientes en tierra”.

La Compañía



Sobre la compañía



17,3

Millones de pasajeros transportados



779,5

Miles de toneladas de carga transportada



+750

Destinos (76 de ellos operados por LAN y sus filiales)



23,5%

De crecimiento del tráfico de carga medido en toneladas por kilómetro



11,1%

De crecimiento de tráfico de pasajeros medido en pasajeros por kilómetro



131

Aviones componen la flota al cierre del año 2010

LAN y sus filiales

GRI > 2.1 - 2.2 - 2.3 - 2.4 - 2.5 - 2.6 - 2.7

Siendo hoy una de las aerolíneas de pasajeros líderes en América Latina y el principal operador de carga en la región, LAN se constituyó legalmente como LAN AIRLINES S.A., una sociedad anónima abierta inscrita ante la Superintendencia de Valores y Seguros de Chile, con acciones que cotizan en la Bolsa de Valores de Valparaíso, la Bolsa Electrónica de Chile y la Bolsa de Comercio de Santiago, además de cotizar en la Bolsa de Valores de Nueva York (NYSE) bajo la forma de American Depositary Receipts (ADRs).

Las operaciones de la compañía son desarrolladas sobre la base de un modelo que integra sus negocios de carga y pasajeros y le otorga la flexibilidad necesaria para adaptarse con éxito a las cambiantes condiciones del mercado, aprovechando las sinergias de ambos negocios.

A lo largo de los años, LAN ha apostado a la diversificación geográfica dentro de la región, a través de la construcción de una red de filiales que incluyen las aerolíneas de pasajeros LAN Airlines, LAN Perú, LAN Ecuador y LAN Argentina, a lo que espera sumar próximamente una nueva filial en Colombia, tras la reciente compra de la aerolínea colombiana AIRES a fines de 2010. Por otra parte, en el área de carga, se encuentra LAN CARGO, con su centro de operaciones en Miami y filiales en Brasil (ABSA), México (MASAIR) y Colombia (LANCO).

De forma adicional a sus negocios principales, LAN ofrece otros servicios relacionados con operaciones en rampa, courier, logística y mantenimiento.



PASAJEROS*	CARGA	OTROS
LAN Airlines	LAN CARGO	Otros negocios en logística, mantenimiento y servicio de courier.
LAN Argentina	ABSA (Brasil)	
LAN Ecuador	MasAir (México)	
LAN Perú	LANCO (Colombia)	

*En noviembre de 2010, LAN adquirió la aerolínea colombiana AIRES

Asimismo, desde el año 2000 la compañía emprendió un ambicioso programa de crecimiento y renovación de flota, la que al cierre de 2010 totalizó 131 aviones: 13 de carga y 118 de pasajeros¹.

Gracias a todo lo anterior y por supuesto a la preferencia que sus clientes pasajeros y de carga le han brindado, LAN ha podido convertirse en una aerolínea de carácter regional, capaz de ofrecer la más completa conectividad dentro de la región y desde ésta hacia el resto del mundo.

Crecimiento sostenido en la región

GRI > 2.9

En un contexto que refleja el crecimiento y desarrollo de la compañía durante el año 2010 recién pasado, se destacan dos hechos trascendentales que refuerzan la presencia de LAN en la región.

Como primer hecho, el 13 de agosto de 2010, LAN y TAM anunciaron la suscripción de un Memorándum de Entendimiento (MOU) no vinculante donde se acordó llevar adelante su intención de asociar sus empresas en virtud de una sola entidad matriz que se llamaría LATAM Airlines Group. La asociación propuesta de LAN con TAM estaría dentro de los 10 grupos de aerolíneas más grandes del mundo. LATAM Airlines Group proveería servicios de transporte de pasajeros y de carga a más de 115 destinos en 23 países, operando a través de una flota de más de 280 aeronaves, con más de 40.000 empleados.

⁽¹⁾ Esta cifra incluye los 24 aviones de pasajeros correspondientes a AIRES que fueron incorporados a partir de noviembre de 2010.

Cada una de las aerolíneas del grupo continuaría operando con sus actuales certificados de operación y marcas de manera independiente. Así, dentro del grupo, TAM continuaría operando como una compañía brasileña con su propia estructura y, a su vez, el actual holding de LAN Airlines S.A. operaría como una unidad de negocios independiente dentro del grupo.

El segundo hecho de gran relevancia para LAN ocurrido el año recién pasado fue la adquisición de la aerolínea colombiana AIRES. Esta transacción, ocurrida en noviembre de 2010, permitirá a LAN participar en el mercado de pasajeros colombiano, uno de los más grandes de América del Sur, fortaleciendo de esta forma su presencia en la región y ampliando la red de destinos para sus pasajeros.

Es importante destacar que AIRES es el segundo operador más grande en el mercado interno colombiano, con una participación de mercado cercana al 22%, cuya flota se compone de nueve aviones B737-700, once aviones Q200 y cuatro aviones Q400.

Transporte aéreo de pasajeros

GRI > 2.2 - 2.5

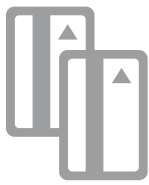
El negocio de pasajeros de LAN abarca tres segmentos principales: vuelos de largo alcance a Norteamérica, Europa y Pacífico Sur; rutas regionales dentro de Sudamérica; y servicios domésticos en Chile, Perú, Argentina y Ecuador. La compañía atiende estos mercados a través de operaciones conjuntas de LAN y sus filiales, LAN Perú, LAN Ecuador y LAN Argentina, las que utilizan los mismos estándares de servicio y comparten los valores que distinguen a la compañía, como son la seguridad, superación, eficiencia y calidez.

A estas operaciones se agregan a partir de diciembre de 2010 las operaciones de AIRES en el mercado colombiano.

Para el transporte de pasajeros, el año 2010 representó un año de recuperación y crecimiento en relación al 2009, logrando importantes resultados, dentro de los cuales destacan:

- Un crecimiento consolidado en el tráfico de pasajeros de 11,1%, medido en pasajeros por kilómetro recorrido (RPK).
- El aumento del factor de ocupación, que pasó de un 76,9% en 2009 a un 78,3% en 2010.
- La importante cifra de más de 17 millones de pasajeros transportados (un aumento de 12,3% en relación al año anterior).
- Los ingresos obtenidos por este negocio, los que totalizaron US\$ 3.109,8 millones, creciendo en un 18,5% respecto al 2009 y que representan el 68,8% del total de los ingresos operacionales de la compañía durante el 2010.

Estos sólidos resultados demuestran la capacidad que tiene la compañía de aprovechar las oportunidades de recuperación que presentan los mercados globales luego de haber enfrentado un año complejo como fue el 2009 y a pesar del impacto del terremoto que afectó a Chile en febrero 2010.



Transporte aéreo de carga

GRI > 2.2 - 2.5

Con una experiencia de más de 80 años en el transporte de carga, LAN CARGO se ha consolidado como el principal operador de carga aérea en y hacia Latinoamérica, alcanzando un crecimiento sostenido en los últimos años, tanto a nivel internacional como localmente en los países en los que opera.

Este liderazgo se ha construido gracias a su amplia red de destinos, a su gran flota -una de las más modernas de la industria- y a su especial modelo de negocios que combina exitosamente la operación de aviones cargueros con aviones de pasajeros. Al respecto, la flexibilidad que caracteriza a este modelo de negocios para adaptarse a los cambios del mercado, fue clave en la operación de LAN CARGO durante el 2010, ya que le permitió aprovechar rápidamente las oportunidades de crecimiento que ofreció la importante recuperación del sector posterior a la crisis del 2009.

La moderna flota carguera de la compañía, que al cierre de 2010, estaba compuesta por once Boeing 767-300F y dos Boeing 777F de última generación, le permiten operar con eficiencia las principales rutas dentro del continente y fortalecer su operación a Europa. A fines de 2010, LAN CARGO anunció la incorporación de tres Boeing 767-300F, dos de los cuales fueron recibidos a finales de ese año y un tercero en enero de 2011. Adicionalmente, la compañía anunció la compra de dos Boeing 777F que serán incorporados a su flota próximamente.

La compañía también invirtió en eficiencia y servicio con el objetivo de ofrecer el mejor producto para el desarrollo de la industria exportadora de la región. Es así como en el mes de abril se inauguraron modernas instalaciones de frío en el aeropuerto de Miami, las más grandes que tiene una línea aérea en aeropuertos de Estados Unidos. Para ello, la compañía invirtió US\$ 4 millones en la ampliación de las dependencias en el terminal y en nuevo equipamiento tecnológico, duplicando su capacidad para procesar productos perecibles que constituyen la principal exportación desde Latinoamérica a Estados Unidos, además de Europa y Asia.

También se incorporaron nuevas rutas: ABSA fortaleció la operación doméstica en el nordeste de Brasil, abriendo nuevos destinos desde Sao Paulo hacia Recife y Fortaleza, e inició la ruta Miami hacia

Salvador de Bahía; LAN CARGO, por su parte, inició la operación Miami - Panamá.

Al cierre de 2010, las operaciones de LAN CARGO y sus filiales cubrían 98 destinos a nivel global (de los cuales 40 son operados por aviones cargueros). A ellos se suma la cobertura aportada por prestigiosos operadores internacionales con los que mantiene acuerdos comerciales, tanto en Eruropa como en Asia.

Sin duda, el año 2010 fue un año de excelentes resultados operacionales para LAN CARGO, y dentro de ellos destacan:

- El aumento en un 23,5% en el tráfico de carga, medido en toneladas por kilómetro recorrido (RTK).
- Un factor de ocupación promedio de 70,1%, lo que significa un aumento de 1,7 puntos porcentuales respecto al 2009.
- El transporte de 779,5 mil toneladas, es decir, 20,1% más que en 2009.
- El aumento de los ingresos en un 43% respecto al 2009, alcanzando los US\$1281 millones, lo cual representa un 28,3% de los ingresos operacionales totales de LAN.

Destinos en América, Europa y Oceanía

GRI > 2.5

LAN sirve 76 destinos en el mundo en forma directa, a los que se suman otros 93 puntos internacionales cubiertos gracias a sus alianzas estratégicas y acuerdos de códigos compartidos. A su vez, por medio de la alianza *Oneworld* la compañía llega a más de 750 destinos en todo el mundo. Todo ello, le ha permitido alcanzar una mayor conectividad, acceso a nuevos mercados y particularmente para el servicio de transporte de carga, un aumento de la diversidad de productos transportados.

Otros negocios

GRI > 2.2

Además de los negocios descritos anteriormente, LAN ha diversificado su portafolio en servicios relacionados con su operación aérea, de los cuales se obtuvieron ingresos por un valor de US\$132,8 millones durante 2010 (2,9 % de los ingresos operacionales totales). Algunos de estos servicios son: venta de productos *duty free* en cabina, servicios de almacenamiento y aduana, servicio de mensajería puerta a puerta y servicios de mantenimiento, entre otros.



Proyecto LEAN: una filosofía de trabajo que busca la excelencia y la sostenibilidad

Con muy buenos resultados, el proyecto LEAN se ha implementado en la Compañía en pos de cumplir su objetivo principal: alcanzar la excelencia en los procesos operativos y de servicio (en todas sus áreas), aumentando el valor de cada una de las acciones y procedimientos realizados y eliminando aquellos que no se requieren.

Esto ha permitido aumentar el nivel de satisfacción en los clientes, reducir los costos y preparar a LAN para hacer frente a los aumentos de la flota y planes de crecimiento de una mejor forma.

Desde el inicio de su implementación en 2009, el programa LEAN ha logrado reducir el tiempo en tierra de los aviones, disminuir errores en diferentes procesos, aumentar la productividad y conseguir importantes beneficios medioambientales.

Para el año 2010, LAN se propuso el ambicioso objetivo de reducir 100.000 toneladas de emisiones de CO₂ anuales mediante la operación de “vuelos sostenibles” que involucran conductas más eficientes dentro de sus procesos terrestres, tales como: el uso limitado de la Unidad Auxiliar de Potencia, la reducción de peso a bordo o el lavado de motores; y de sus procesos de vuelo, como son: vuelos más directos, los descensos continuos, la gestión de combustible utilizando tecnología punta, entre otras medidas.

Este programa permitirá a la Compañía reducir anualmente el uso de combustible de sus vuelos en un 2%.

100.000
toneladas de CO₂ anuales,
reducidas en 2010 gracias al
proyecto LEAN.



Visión

“Ser reconocida como una de las 10 mejores aerolíneas del mundo”



Misión

“Transportamos sueños entregando lo mejor de nosotros para lograr la preferencia de clientes y comunidades, y así construimos una empresa sustentable donde nos encante trabajar”

Valores Corporativos

GRI > 4.8

Existen cuatro valores corporativos, que identifican la forma de actuar de quienes conforman la compañía:

Seguridad

El intransable. Cuidamos a los pasajeros y nuestra gente. En todo nuestro actuar y las decisiones que tomamos, la seguridad es un pilar, cumpliendo los más altos estándares de la industria.

Superación

Parte de nuestro ADN. Compartimos los objetivos y tenemos metas desafiantes. Buscamos ser los mejores todos los días, estamos abiertos al cambio y nos encanta la innovación para superar las dificultades que se nos presentan.

Eficiencia

La clave de la sostenibilidad. Generamos estructuras y procesos simples que nos permitan dar soluciones y respuestas oportunas y efectivas. Trabajamos en equipo y nos coordinamos para maximizar el uso de los recursos y el tiempo de todos. Mantenemos en control los costos, sin poner jamás en riesgo la seguridad y el nivel de servicio a nuestros clientes.

Calidez

Nuestra manera de relacionarnos. Valoramos a todas las personas y nos preocupamos de dar un trato respetuoso. Nuestro sello es la hospitalidad, cordialidad y preocupación por el otro. Confiamos en las personas y su trabajo, destacando su diaria contribución. Intentamos resolver los problemas en equipo y reconocemos los logros en todos los niveles.



Asociaciones y membresías

GRI > 4.13

LAN ha establecido un relacionamiento constante y colaborador con diferentes organizaciones de carácter público, gremial o privado en Latinoamérica, como también en los continentes donde desarrolla sus operaciones. Al cierre de 2010 cuenta con las siguientes membresías:

A nivel Corporativo

- Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA)
- Asociación Latinoamericana de Transporte Aéreo (ALTA)
- Organización Mundial del Turismo (OMT)



En Argentina

- Destino Argentina
- Cámara Argentina de Turismo (CAT)
- Instituto de Desarrollo Empresarial Argentino (IDEA)
- Buenos Aires Convention & Visitors Bureau
- Instituto Argentino de Responsabilidad Social (IARSE)
- Consejo Empresario Argentino de Desarrollo Sostenible (CEADS)



En Chile

- Asociación Chilena de Líneas Aéreas (ACHILA)
- Cámara de Comercio Chileno – Argentina
- Cámara de Comercio Chileno – Peruana
- Cámara de Comercio Chileno – Canadiense
- Cámara de Comercio de Santiago (CCS)
- Cámara Chileno Norteamericana de Comercio (AMCHAM)
- Cámara Oficial Española de Comercio de Chile
- Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas (ICARE)
- Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA)
- Corporación de Turismo y Cultura de Puerto Varas
- Visit Puerto Varas Convention Bureau
- Asociación de Industriales V Región (ASIVA)
- Cámara de Comercio de Arica
- Cámara de Turismo de Arica
- Arica Convention Bureau
- Corporación para la Regionalización del Bío-Bío (CORBIOBÍO)
- Cámara de la Producción y del Comercio de Concepción (CPCC)
- Cámara de Comercio y Turismo de Antofagasta
- Cámara de Turismo de Calama
- Cámara de Turismo de Coyhaique
- Cámara de Comercio y Turismo de La Serena



En Ecuador

- Cámara de Turismo Quito
- Cámara Provincial de Turismo Guayaquil
- Cámara de Comercio de Guayaquil
- Cámara de Comercio de Quito
- Comité de Operaciones de Aerolíneas
- Cámara de Comercio e Industrias Ecuatoriano Colombiana (CAMECOL)
- Cámara Ecuatoriano Americana de Comercio
- Cámara de Comercio Ecuatoriana Chilena
- Asociación de Representantes Líneas Aéreas en el Ecuador (ARLAE)



En Perú

- Cámara de Comercio de Arequipa
- Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca
- Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque
- Cámara de Comercio, Industria, Servicios, Turismo y de la Producción del Cusco
- Cámara de Comercio, Industria y Turismo de Loreto
- Cámara de Comercio, Industria y Producción de San Román
- Cámara de Comercio de Lima
- Cámara de Comercio y Producción de Piura
- Cámara de Comercio, Industria y Turismo de Ucayali
- Cámara de Comercio de Madre de Dios
- Cámara de Comercio y la Producción de Puno
- Cámara de Comercio, Industria y Producción de Tacna
- Cámara de Comercio y Producción de San Martín
- Cámara de Comercio y Producción de La Libertad
- Cámara de Comercio y Producción de Tumbes
- Cámara de Comercio Peruano-Chilena
- Cámara Oficial de Comercio de España en el Perú (COCEP)
- Cámara de Comercio Americana del Perú (AMCHAM)
- Cámara Regional de Turismo de Cajamarca
- Cámara Regional de Turismo de Cusco
- Cámara Regional de Turismo de Puno
- Cámara Regional de Turismo de Tacna
- Asociación de Empresas de Transporte Aéreo Internacional
- Asociación Peruana de Empresas Aéreas
- Sociedad de Comercio Exterior del Perú
- Instituto Peruano de Administración de Empresas
- Instituto Sur de Desarrollo Social (antes PISE - Cusco)

Distinciones recibidas durante 2010

GRI > 2.10

Siempre manteniendo el espíritu de mejorar cada día más en todo sentido, durante el año 2010, LAN obtuvo los siguientes reconocimientos:



.....

► Best Airline: South America

► Staff Service Excellence Award · South America

Skytrax 2010 World Airline Awards.

Mayo 2010.

.....

.....

► 1er Lugar en Servicio

Premios Ekos, categoría aerolíneas.
(Ecuador)

Enero 2010.

.....

► 2° Lugar entre Las Mejores Cartas de Vino de Clase Ejecutiva

Best Business Class Cellar, Cellars in the Sky Awards. Revista Business Traveller.

Febrero 2010.

.....

► Premio a la Excelencia Turística

Premio “Fernando Silva Santisteban”, Cámara Regional de Turismo de Cajamarca (Perú).

Febrero 2010.

.....

► 6° Lugar entre Las Empresas Globales de América Latina

Las Empresas más Globales de América Latina, Ranking Multilatinas. Revista América Economía.

Abril 2010.

.....

► Gran Marca Moderna 2010

Premios EFFIE 2010 (Perú).

Mayo 2010.

.....

Mejor Empresa del Año 2010

e Commerce AWARD LATAM.

Diciembre 2010.

.....

► Mejor Investor Relations de Chile

Top 100, las mejores empresas para invertir, los mejores en comunicación financiera. Revista Capital y Santander Global Banking and Markets.

(Chile)

Mayo 2010.

.....

► 1er Lugar entre Las 15 Empresas Más Respetadas

Las 15 empresas más respetadas. La Segunda y Adimark. (Chile)

Julio 2010.

.....

► 1er Lugar entre Las Empresas Más Destacadas

Las 50 compañías más destacadas a nivel nacional, Primera Edición empresarial de Reputación Corporativa (Merco). El Mercurio. (Chile)

Agosto 2010.

.....

► 3er Lugar entre Las Empresas Más Admiradas de Chile

Las 10 empresas más admiradas de 2010. Diario Financiero y PWC. (Chile)

Octubre 2010.

.....

► 1er Lugar como La Empresa Más Globalizada

Premios Estrategia 2010. (Chile)

Diciembre 2010.

.....

► Excelencia a Nivel Nacional

Premio a la excelencia nacional en prevención de riesgos, Instituto de Seguridad del Trabajo. (Chile)

Diciembre 2010.

.....

► Mejor Operación de Negocios

Empresas más Destacadas de 2010. Diario Financiero. (Chile)

Diciembre 2010.

.....

► Aerolínea Preferida

► Agencia de Viajes Preferida (LAN Tours)

X Encuesta Anual de Ejecutivos de la Cámara de Comercio de Lima. (Perú)

Diciembre 2010



Principales cifras 2010

GRI > 2.8



3.109,8

Millones de US\$ en
ingresos por pasajeros

1.280,7

Millones de US\$ en
ingresos por carga

419,7

Millones de dólares de
utilidad neta

131*

Aviones componen la
flota LAN

6,9*

Años es la edad promedio
de la flota

17,3

Millones de pasajeros
transportados



779,5

Mil toneladas de carga
transportada



0

Accidentes en vuelo que
involucren lesiones

1.158

Voluntarios del Programa
de Apoyo a Familiares (APF)



93%

De clientes satisfechos con el servicio pasajeros

4,3

Millones de socios LANPASS

4%

Reducción en consumo de combustible gracias a la incorporación de *winglets*



77

Kg de CO₂ por cada 100 RTK**

18,9

Mil personas contratadas directamente

22

Millones de Dólares invertidos en capacitación

43%

Personas sindicalizadas



380

Escolares participaron en el programa "Cuido mi Destino"

3.500

Niños participaron en los programas "Conociendo LAN"

* Incluyendo la flota de AIRES.

** Toneladas de carga transportadas multiplicado por el N° de kms. recorridos.

Gobierno corporativo

En un marco de transparencia, las prácticas de gobierno corporativo de la sociedad se rigen por lo dispuesto en la Ley N° 18.045 sobre Mercado de Valores, la Ley N° 18.046 sobre Sociedades Anónimas y su reglamento, y por la normativa de la Superintendencia de Valores y Seguros en Chile, como también las leyes y regulaciones de los Estados Unidos de Norteamérica y de la Securities and Exchange Commission (SEC) de dicho país, en lo que corresponde a la emisión de American Depositary Receipts.

Estructura de propiedad

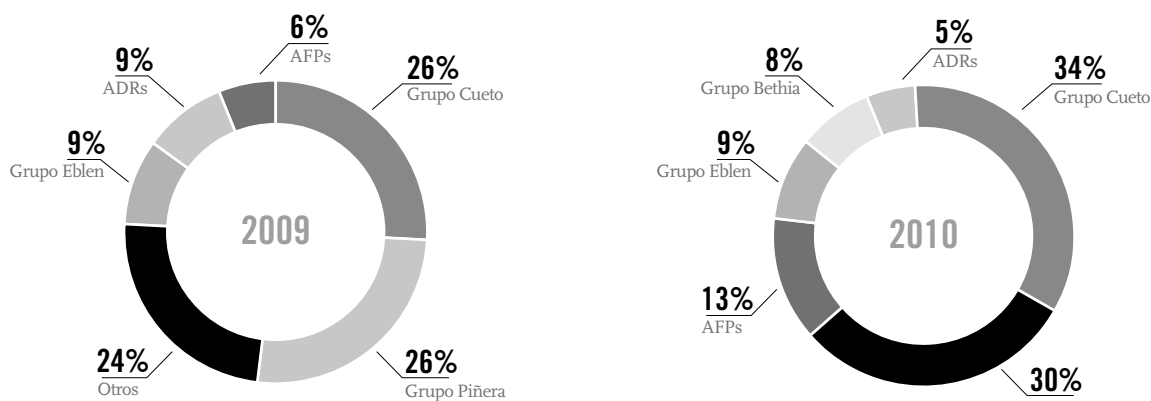
LAN es controlada en forma conjunta por el grupo Cueto, representado por Costa Verde Aeronáutica S.A. e Inversiones Mineras del Cantábrico S.A.

Al 31 de diciembre de 2010, LAN contaba con un total de 1.412 accionistas en su registro. A esa fecha, un 5,4% de propiedad de la compañía se encontraba en la forma de ADRs (American Depositary Receipts), los que se transan en la Bolsa de Valores de Nueva York (NYSE).

A continuación se presentan los principales accionistas al cierre de 2010:

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010		
Principales Accionistas	Acciones	Porcentaje Total
Costa Verde Aeronáutica S.A.	108.320.407	32%
Axxion S.A.	27.103.273	8%
Inversiones Andes S.A.	22.288.695	6,6%
The Bank of New York Mellon, ADRs	18.402.419	5,4%
Banco de Chile por cuenta de terceros	9.474.049	2,8%
Larraín Vial S.A. Corredora de Bolsa	9.018.191	2,7%
Banchile Corredores de Bolsa S.A.	8.071.841	2,4%
Inversiones Mineras del Cantábrico S.A.	7.079.095	2,1%
Banco Itaú por cuenta de inversionistas	6.346.218	1,9%
AFP Provida S.A. Fondo Tipo A	5.149.384	1,5%
AFP Provida S.A. Fondo Tipo C	4.818.389	1,4%
Celfín Capital S.A. Corredora de Bolsa	4.777.492	1,4%

Propiedad LAN



Durante 2010, el actual Presidente de Chile, Sebastián Piñera Echeñique, vendió la totalidad de su participación en la propiedad de LAN. Ante tal evento, el grupo Cueto aumentó en un 8,6% su participación, alcanzando un 34,1% de la propiedad de la compañía, mientras que el Grupo Bethia entró a la propiedad mediante la compra de Axxión S.A., controladora del 8,0% de la propiedad de LAN.

El remanente de acciones del Grupo Piñera se vendió a través de dos remates en la Bolsa de Comercio de Santiago, en los cuales se destaca la activa participación de inversionistas institucionales locales.

Canales de comunicación con accionistas

GRI > 4.4

Considerando la comunicación como elemento imprescindible para mantenerse conectado con sus accionistas, LAN cuenta con distintos canales para hacer esto efectivo, entre los cuales destaca el área de Investor Relations (investor.relations@lan.com), que recibe consultas en relación a temas financieros de la compañía. Así también, a través del sitio LAN.com, se entrega permanentemente información de utilidad como noticias, hechos esenciales, presentaciones, memoria anual y otros contenidos de interés para los inversionistas.

Otro canal de comunicación utilizado por los accionistas -tanto mayoritarios como minoritarios- es la Oficina de Atención al Accionista en el Depósito Central de Valores, vía mediante la cual pueden realizar sus consultas en relación a temas administrativos como son pago de dividendos, poderes y otros.

Estructura de gobierno

GRI > 4.1 - 4.2 - 4.3 - 4.5 - 4.6

Si bien el cumplimiento de los altos estándares éticos y de cumplimiento normativo fijados por el Directorio de LAN son de responsabilidad de todos los empleados, en un primer nivel los principales responsables de un "buen gobierno corporativo" son el Directorio, el Comité de Directores y los ejecutivos principales de LAN.

Directorio

El Directorio de LAN está integrado por nueve miembros titulares que se eligen cada dos años por la Junta Ordinaria de Accionistas, y su rol fundamental, junto con velar por el cumplimiento de los estándares éticos y regulatorios de la compañía, es la toma de decisiones estratégicas en beneficio de todos los accionistas y sus grupos de interés.

Este Directorio se reúne en sesiones ordinarias mensuales y en sesiones extraordinarias, cada vez que las necesidades sociales así lo exijan.

A la fecha, el Directorio está compuesto de la siguiente forma:

Presidente



Jorge Awad Mehech

Directores



Bernardo Fontaine
Talavera



Carlos Heller Solari



Darío Calderón
González



José Cox Donoso



Juan Cueto Sierra



Juan José Cueto Plaza



Juan Gerardo Jofré
Miranda



Ramón Eblen Kadis

NOTA: formaron parte del Directorio hasta abril de 2010 los Sres. Andrés Navarro e Ignacio Guerrero Gutiérrez; en su reemplazo se incorporaron a partir de mayo de 2010 los Sres. Juan Gerardo Jofré Miranda y Carlos Heller Solari.

Durante 2010, se pagó en total US\$ 132.543 en remuneraciones al Directorio de manera agregada. El detalle de las remuneraciones (compuesta por la suma de la dieta del Directorio más la dieta del Comité de Directores) se informa a continuación:

MIEMBROS DEL DIRECTORIO	DIETA DIRECTORIO (US\$)	DIETA COMITÉ DIRECTORES (US\$)
Jorge Awad Menech	27.263,81	12.243,12
Darío Calderón González	10.841,34	
José Cox Donoso	11.684,49	2.772,28
Juan José Cueto Plaza	11.684,49	
Juan Cueto Sierra	8.950,81	
Ramón Eblen Kadis	11.684,49	12.243,00
Bernardo Fontaine Talavera	11.684,49	
Ignacio Guerrero Gutiérrez*	2.778,21	
Carlos Heller Solari	7.963,98	
Juan Gerardo Jofré Miranda	7.963,98	9.470,84
Andrés Navarro*	872,49	
Total	113.372,58	36.729,24
Total Dietas		150.101,82

La suma de las cantidades individuales puede diferir del total producto de aproximaciones.

La remuneración corresponde al pago de la dieta por cada sesión de Directorio Asistida.

Los Directorios de Filiales no son remunerados.

(*) Formaron parte del Directorio hasta abril de 2010.

Comité de Directores

De los nueve integrantes del Directorio, tres de ellos forman parte de su Comité de Directores, el cual cumple tanto el rol previsto en la Ley de Sociedades Anónimas, como las funciones del Comité de Auditoría exigido por la Sarbanes Oxley Act de los Estados Unidos de América y la respectiva normativa de la SEC.

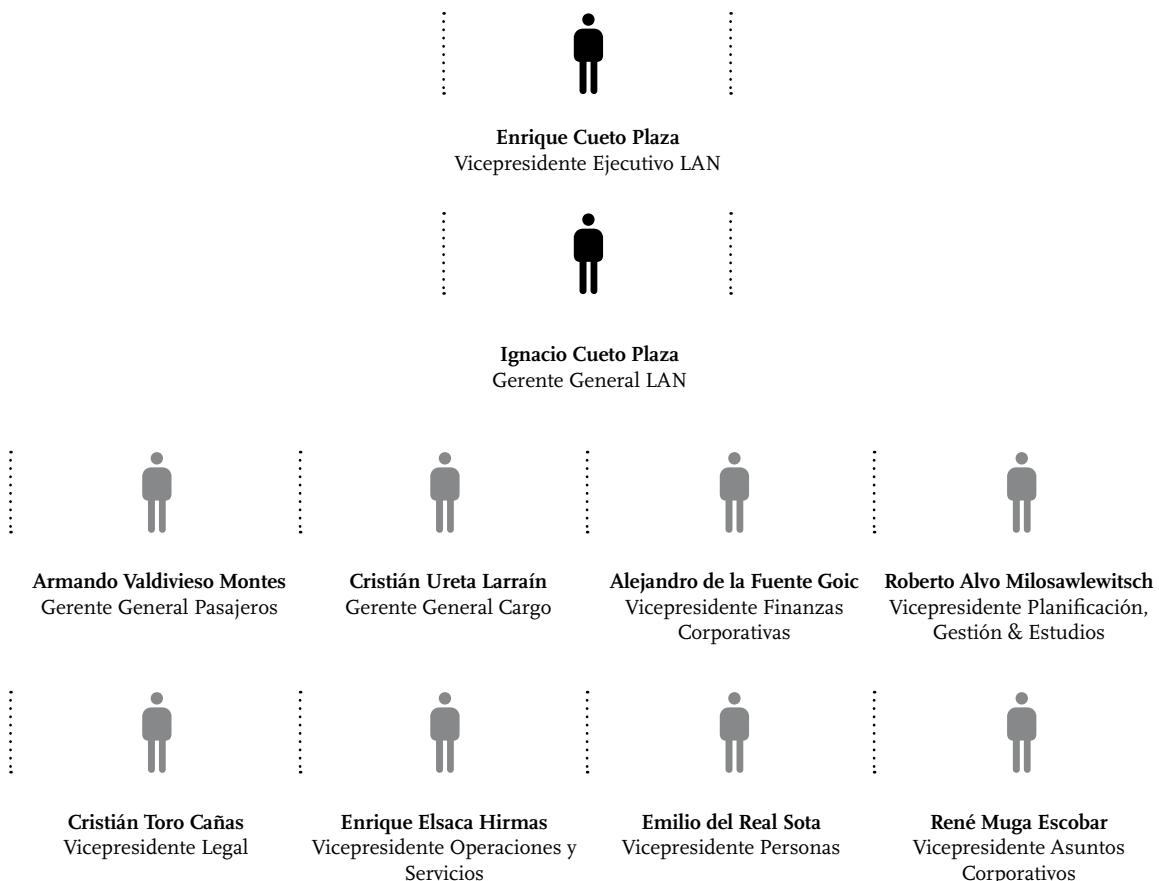
Para entender mejor la labor de este Comité, el cual se reúne mensualmente, es importante mencionar que entre sus funciones está: examinar los informes de los auditores externos, el balance y demás estados financieros; examinar los sistemas de remuneraciones y planes de compensación a los gerentes y ejecutivos principales; y examinar los antecedentes relativos a operaciones con personas relacionadas.

Nueva ley sobre gobierno corporativo

En Chile, en virtud de la Ley N° 20.382 sobre Gobierno Corporativo, que entró en vigencia el 1° de enero de 2010, los directores se consideran independientes si no han caído en ninguna de las siguientes categorías durante los 18 meses anteriores a su elección: (i) tenían una relación, interés o dependencia relevante respecto de la compañía, subsidiarias, accionistas controladores, ejecutivos principales o habían ocupado un alto cargo en cualquiera de los anteriores; (ii) tenían una relación familiar cercana con cualquiera de las personas indicadas en (i); (iii) habían trabajado en una organización sin fines de lucro que recibió fondos significativos de las personas indicadas en (i); (iv) habían sido socios o accionistas (con una participación directa o indirecta superior al 10%) en, o tenían un alto cargo en una sociedad que ha prestado servicios significativos a las personas indicadas en (i); (v) habían sido socios o accionistas (con una participación directa o indirecta superior al 10%), obtenían un alto cargo, en algunos de los principales competidores de la compañía, sus proveedores o clientes.

Principales Ejecutivos

LAN cuenta con un equipo gerencial y ejecutivo compuesto por 10 miembros distribuidos en cada una de las áreas y negocios clave de la compañía, los cuales poseen un perfil de cargo y las competencias definidas para su desarrollo.

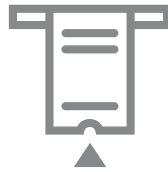


Comités ampliados

Cada trimestre se lleva a cabo un encuentro denominado “Comité Ampliado de Ejecutivos”, con el objetivo de dar a conocer los resultados operacionales, nuevos proyectos y desafíos futuros de la compañía

En este Comité participan los principales ejecutivos y jefaturas de todas las áreas de la compañía, y es transmitido a las principales filiales en el extranjero vía videoconferencia.

A su vez, cada participante debe dar a conocer la información recibida a sus equipos, lo que normalmente se realiza a través de comités de áreas, generando de esta manera una comunicación en “cascada” al resto de los miembros de la compañía. Esta labor es apoyada por el departamento de comunicaciones internas, a través de un boletín donde se incluyen las presentaciones del Comité Ampliado, los mensajes principales y un video de la intervención del Vicepresidente Ejecutivo o Gerente General de la empresa.



Gestión de riesgos

GRI > 1.2

Dadas las características propias de los negocios de LAN, y las condiciones económicas, sociales y ambientales de los países donde ésta desarrolla sus operaciones, se han identificado como principales factores de riesgos los siguientes:

Económicos

- Modificaciones en políticas económicas y otras políticas oficiales.
- Dependencia de la demanda de transporte aéreo de carga y pasajeros con el crecimiento económico local y global, las expectativas económicas y el tipo de cambio.
- Restricción de acceso en aeropuertos, rutas y destinos.
- Fluctuaciones del suministro y costo de combustible.
- Situaciones que afecten los sistemas de control de tráfico aéreo.
- Intereses de accionistas mayoritarios diferentes a los de los demás accionistas.

Sociales

- Acontecimientos exógenos: epidemias, guerras, desastres naturales u otros.
- Pérdidas y obligaciones derivadas de accidentes aéreos, atentados terroristas o cualquier incidente similar.
- Consecuencias adversas en caso de que no se logren cerrar acuerdos de negociación colectiva satisfactorios con el personal sindicalizado.
- Dificultades para encontrar, capacitar y retener empleados calificados.

Ambientales

- Condiciones climáticas adversas.
- Modificaciones en políticas ambientales locales o globales.

Estos riesgos son gestionados y evaluados constantemente por cada una de las áreas y divisiones de negocio de LAN en todos los países donde opera, los cuales han establecido procedimientos específicos para controlarlos y disminuir su impacto.

A su vez, la compañía cuenta con políticas y normas a nivel corporativo que orientan sobre el modo de actuar y proceder, estableciendo adicionalmente el área de auditoría interna para hacer el seguimiento y evaluación del cumplimiento de las mismas.

Contribución a la sociedad y grupos de interés

GRI > EC8 - S01

Aviación: motor de desarrollo socio-económico

A través de sus publicaciones, el Grupo de Acción del Transporte Aéreo ATAG¹ (<http://www.atag.org/content/default.asp>) hace un interesante análisis y detalla los aportes de la industria en términos de impacto socioeconómico de la aviación a nivel mundial:

- La industria aérea contribuye al crecimiento económico, facilita el comercio internacional y es indispensable para el desarrollo del turismo. Se calcula que el impacto económico mundial de la aviación gira en torno a los 4,25 billones de dólares y que el transporte aéreo es responsable del 35% de la exportación interregional de bienes (por valor).
- En términos de impacto social, ATAG estima que el transporte aéreo y la industria turística generan un total de 33 millones de puestos de trabajo en todo el mundo, de los cuales 5,5 millones son generados directamente por la aviación.
- Los servicios aéreos juegan un rol esencial en la asistencia humanitaria en países afectados por desastres naturales a través del transporte de carga con ayuda, transporte de refugiados, movilización de ONGs y organismos de ayuda como también evacuación de personas atrapadas en zonas aisladas.
- El transporte aéreo permite el acceso desde y hacia áreas remotas donde muchos medios de transporte no llegan, facilitando la disponibilidad de servicios básicos como alimentación, medicamentos, correspondencia y otros.
- El transporte aéreo aporta a la calidad de vida de las personas porque les permite recrearse conociendo el mundo y aprender de nuevas culturas.

LAN: aporte al desarrollo sostenible de Sudamérica

A través de sus dos líneas de negocio, carga y pasajeros, LAN contribuye al desarrollo económico, social y ambiental de la región. Dentro de los ámbitos donde la compañía aportó en 2010, se destaca:

Infraestructura para el desarrollo de nuevos negocios

La compañía realiza constantes inversiones en infraestructura que benefician a sus clientes y de manera general a los países en los que opera.

Durante 2010, LAN CARGO inauguró modernas instalaciones de frío en el aeropuerto de Miami, las más grandes que tiene una línea aérea en aeropuertos de Estados Unidos; ello contribuirá a aumentar la competitividad de los negocios sudamericanos mejorando la capacidad para procesar productos perecibles que constituyen la principal exportación desde Latinoamérica a Estados Unidos, Europa y Asia. A través de estas bodegas, productos frescos tales como las flores, provenientes de Ecuador y Colombia, espárragos de Perú, salmón chileno y arándanos de Argentina, entre otros, podrán llegar en condiciones óptimas a su destino.

¹ Estos datos fueron publicados en noviembre del 2010 por ATAG, a través de su publicación "Green Flight Times"



Desarrollo del sector turístico en Sudamérica

A través del transporte de pasajeros, el apoyo y promoción de destinos turísticos y el fomento de la protección del patrimonio natural y cultural, LAN hace un importante aporte al desarrollo del turismo, tanto entre países de Sudamérica como desde otras latitudes hacia la región.

Solamente durante el año 2010, volaron a través de LAN más de 17 millones de pasajeros, de los cuales, al menos el 44%, lo hizo con fines de turismo. En el mismo período, unos 380 jóvenes de cinco ciudades sudamericanas participaron del programa de concientización turística y ambiental “Cuido mi Destino”.

Ello, sin duda, constituye un ejemplo del importante aporte de LAN al crecimiento sostenible de la industria turística en esta parte del mundo.

Estímulo a la reactivación de destinos afectados por contingencias

Mediante una actitud proactiva, LAN promueve el turismo hacia los países donde opera, en particular en destinos que han sufrido caídas en la demanda a raíz de alguna contingencia o catástrofe natural; beneficiando con ello la reactivación de los negocios vinculados a la industria del turismo y, por consiguiente, a sus comunidades.

Durante 2010, LAN Perú llevó a cabo una campaña para incentivar el turismo interno hacia Cusco luego de las graves inundaciones que afectaron Machu Pichu a principios de ese año. Asimismo, para apoyar el sector del turismo en Chile, afectado por el terremoto ocurrido en febrero de 2010, se implementó la campaña “neve terapia” con el objetivo de atraer turistas brasileños hacia ese país para disfrutar la temporada de ski en invierno.

Conectividad e inclusión social

A través de la filosofía “La nueva forma de volar”, que redefinió el modelo de negocios de LAN, se aumentó la conectividad entre países, se crearon nuevas formas para dar a más personas la oportunidad de viajar en avión, se obtuvo una significativa baja de precios, se aumentaron itinerarios, se crearon nuevos horarios y otros beneficios que finalmente lograron acercar los servicios de transporte aéreo a miles de nuevas personas en Chile, Ecuador, Argentina y Perú.



Los grupos de interés de LAN

GRI > 4.14 - 4.15

Los grupos de interés (*stakeholders*) de LAN aquí presentados, así como los canales de comunicación que utiliza la compañía con ellos, fueron identificados en un ejercicio realizado en 2010 durante un curso de elaboración de memorias de sostenibilidad donde asistieron representantes de todas las áreas claves del negocio.



Internos

Accionistas

- Memoria Anual
- Junta Directiva
- Asamblea de Accionistas
- Comunicados de prensa
- Hechos esenciales
- Oficina de *Investor Relations*
- *Roadshows*
- Oficina de Atención al Accionista en el Depósito Central de Valores

Inversionistas

- Portal LAN.com
- Oficina Investor Relations
- Informe 20F

Colaboradores y asociaciones sindicales

- Intranet
- Correo electrónico
- Encuesta de Clima Organizacional
- Reuniones ampliadas
- Comunicación con jefaturas inmediatas
- Comité de Ética
- Comité Asistencial
- Evaluación de desempeño
- Boletines corporativos
- Jornadas de capacitación
- Diarios murales
- Red de servicios al personal
- Entrevista de inducción y retiro



Externos

Proveedores de aviones, materiales, combustibles, aprovisionamiento a bordo, bienes y servicios en general

- Correo electrónico
- Teléfono
- Plataforma *website*
- Ferias de proveedores

Clientes corporativos y clientes individuales

- Oficinas comerciales
- Procesos de licitación
- *Website* LAN
- *Newsletters*
- Eventos
- *Call Center*
- Tripulantes de cabina
- *Counters* en aeropuertos
- Programas de fidelización
- Portal Chilecompra

Gobierno nacional y autoridades locales por país y región

- Reuniones
- Comunicación telefónica personal
- Correo electrónico
- Encargados
- Cartas
- Informes

Autoridades de la industria

- Reuniones
- Informes
- Comunicación telefónica
- Correo electrónico

Comunidades

- Reuniones
- Comunicados de prensa
- Canales de recepción de quejas, solicitudes y sugerencias
- *Website* LAN
- Actos en colegios
- Programas de Responsabilidad Social
- Cámaras gremiales de Turismo

Aliados estratégicos

- Gerencia de Alianzas
- Reuniones periódicas
- Comunicaciones escritas / telefónicas
- Correo electrónico

Medios de comunicación

- Comunicación escrita, telefónica y electrónica
- Comunicados de prensa
- Eventos
- Jornadas de sensibilización

Organizaciones no gubernamentales

- Informes
- Correo electrónico
- Oficina de comunicaciones externas

Calificadoras de riesgo y analistas de mercado

- Informes
- Correo electrónico
- Oficina Financiera

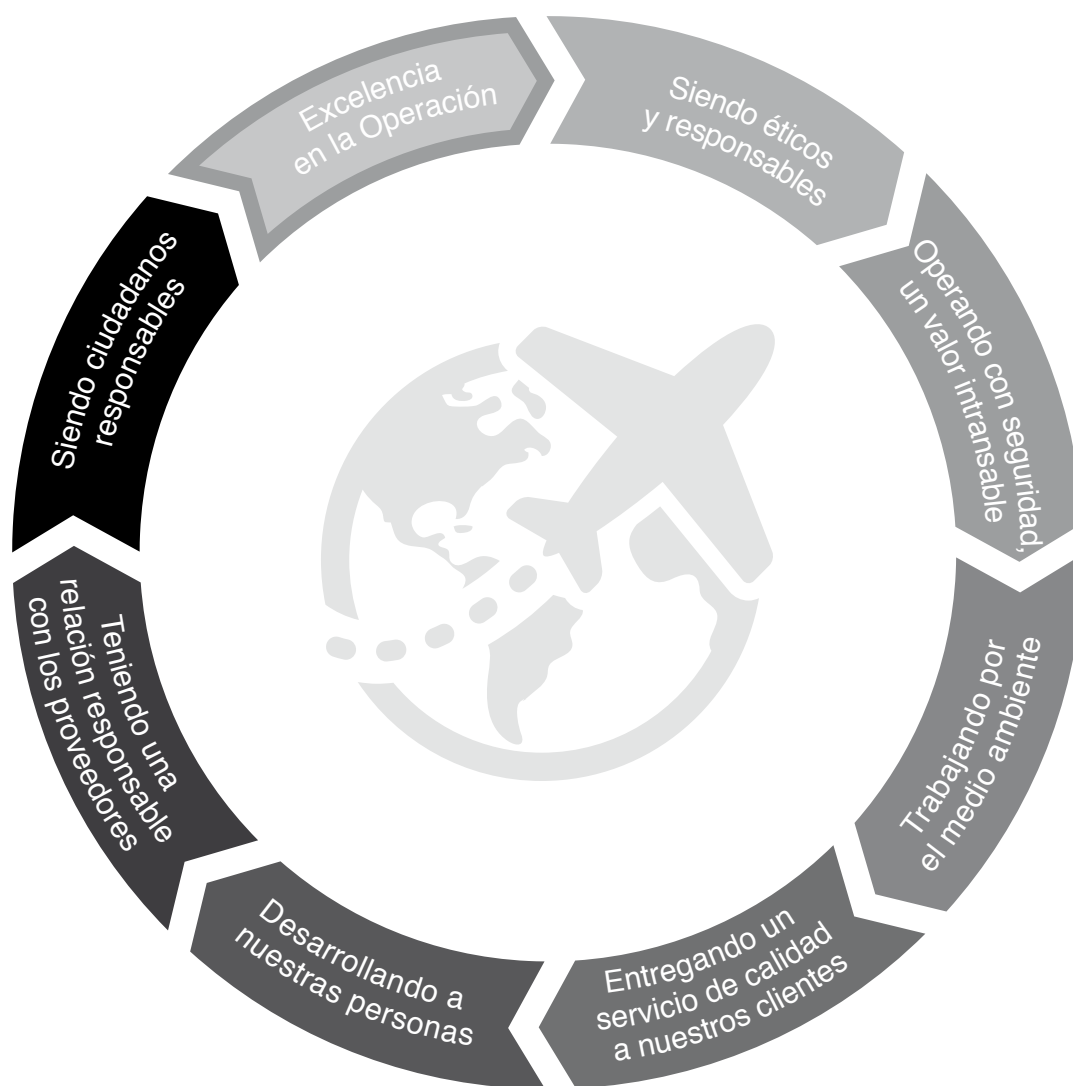
Estrategia de Sostenibilidad



Modelo de Estrategia de Sostenibilidad LAN

El siguiente esquema representa la Estrategia de Sostenibilidad de LAN, compuesta por 8 ámbitos. Cada uno de éstos, representa a continuación un capítulo en el cual se detallan las políticas y prácticas de la compañía en torno al ámbito específico.

Sólo el pilar “Excelencia en la Operación”, al ser transversal a todos los demás, no ha sido tratado como capítulo sino como información destacada (a través de cuadros especiales) a lo largo de este Reporte.



Gestión responsable a lo largo del itinerario de viaje

El siguiente diagrama presenta las principales acciones sociales, ambientales y económicas que LAN ha definido implementar para apoyar el desarrollo sostenible a lo largo del itinerario de viaje:





DESPEGUE

Procedimientos para reducción de consumo de combustible y emisiones GEI

Modernización de la flota que ha disminuido los niveles de ruido y emisiones GEI

Procedimientos de seguridad al momento del despegue



VUELO Y ATENCIÓN EN CABINA PASAJEROS

Incorporación de *Winglets* a las alas de los aviones para reducción de consumo de combustible y emisiones de GEI

Gestión de residuos sólidos y líquidos

Videos y folletería a bordo inspirando el cuidado y turismo sostenible

Procedimientos de seguridad durante el vuelo



VUELO Y TRANSPORTE CARGA

Adquisición de flota de aeronaves de carga modernas y más eficientes

Optimización del uso de los espacios de carga en los aviones

Procedimientos de seguridad durante el vuelo



ATERRIZAJE

Procedimientos para reducción de consumo de combustible y emisiones GEI

Disminución de los niveles de ruido a través de la utilización de una moderna flota

Procedimientos de seguridad al momento del aterrizaje



FINALIZACIÓN DE ITINERARIO

Procedimientos de seguridad en tierra

Encuestas de satisfacción del servicio (carga y pasajeros)

Chequeo y entrega de mercancías de carga a distribuidores

Análisis de rutas, distancias y tiempos recorridos para posteriores mejoras



Estrategia de Sostenibilidad LAN

Siendo éticos y responsables

GRI > S03 - S04

“Promovemos y velamos por un comportamiento ético y transparente en todas las decisiones de la compañía por medio de los valores que nos identifican”.

Ser transparentes como también actuar ética y responsablemente es un compromiso que LAN ha asumido con sus personas y, por lo mismo, promueve entre ellas el cumplir siempre con los más altos estándares éticos, basados en los valores de Seguridad, Superación, Eficiencia y Calidez.

Como una manera de reforzar lo anterior, la compañía ha tomado una serie de medidas, entre las cuales destacan:

Código de Conducta de LAN

GRI > 4.6 - S04

A través de este código se establecen políticas y obligaciones, que permiten entender cómo aplicar y manifestar en la práctica los valores de la compañía; para ello, se publica y distribuye a todos y cada uno de los trabajadores de LAN, quienes deben firmarlo, comprobando así su recepción. Difundir y promover este código es una acción clave para la compañía, ya que a través de éste se busca comprometer a cada trabajador en forma personal con los más altos estándares de conducta ética y profesional como también con el cumplimiento de leyes y normas de cada país.

Código de Ética para altos ejecutivos financieros¹

Su principal objetivo es promover conductas honestas y éticas en relación a la divulgación de información financiera, el cumplimiento normativo y la ausencia de conflictos de interés.

¹ Este Código de Ética es aplicable a altos ejecutivos financieros del grupo de empresas LAN. Se aplica al Vicepresidente Ejecutivo, al Vicepresidente de Finanzas y Planificación, al Gerente de Finanzas Corporativo, al Subgerente de Finanzas, al Gerente de Planificación Financiera, al Gerente Contralor Corporativo, al Subgerente de Contabilidad y a cualquier otra persona que desempeñe funciones similares.

Manual de Manejo de Información de Interés

Si bien este manual es una exigencia de la Superintendencia de Valores y Seguros -y a partir de la dictación de la Ley N° 20.382 sobre Gobiernos Corporativos, también una exigencia en la legislación sobre Mercado de Valores-, LAN quiso ir más allá de las normas regulando además los criterios de divulgación de operaciones, los períodos de bloqueo voluntarios para la compra y venta de acciones de la compañía, los mecanismos de difusión continua de información de interés para el mercado y los mecanismos de resguardo de la información confidencial por parte de los empleados y ejecutivos de LAN.

Programa de Cumplimiento Regulatorio

Velar por el cumplimiento de las leyes y regulaciones que aplican a los negocios y actividades de LAN en los distintos países en que opera es la principal finalidad de este programa, cuyo cumplimiento y desarrollo está en manos del Vicepresidente Legal, en coordinación y bajo la supervisión del Directorio y su Comité de Directores. Como parte de este programa, se difunden a nivel de ejecutivos, los procedimientos y directrices de buenas prácticas que explicitan claramente los roles y responsabilidades de éstos en cuanto a temas como:

- Cumplimiento de la ley y de las normas que rigen las actividades de LAN y sus filiales en los diversos países donde opera.
- Mantenimiento de relaciones adecuadas y positivas con los reguladores.
- Escalamiento de cualquier tema ético, normativo y/o regulatorio, a través de los canales previstos en el Código de Conducta de LAN y su Política de Escalamiento internamente difundida.

El programa de cumplimiento regulatorio comprende una serie de acciones, tales como comunicados periódicos en materias relevantes, entrenamientos regulatorios presenciales y cursos de *compliance* bajo la modalidad *on line*.



Código de Conducta LAN

¿Qué es el Código de Conducta LAN?

Es un documento especialmente creado para ayudar a los miembros de la Compañía en cuanto a saber qué se espera que hagan en una situación determinada. Es también un documento oficial y formal de LAN mediante el cual se declara la posición de la empresa frente a una serie de temas importantes y una herramienta muy valiosa para ayudar a poner en práctica los valores de la Cultura LAN.

Es importante mencionar que, aunque el Código de Conducta LAN es un documento difundido masivamente a partir de 2008, su contenido es un resumen de normas y de políticas corporativas ya existentes y actualmente vigentes, con el asesoramiento adecuado para saber cómo cumplirlas.

¿A quiénes aplican las normas de este Código?

A todos y cada uno de los miembros de la organización, sin excepción alguna, sean empleados, ejecutivos, vicepresidentes o directores. El documento es entregado al trabajador al momento de su ingreso a la Compañía y adicionalmente se puede descargar de la intranet en cualquier momento.

¿Cuáles son los temas principales abordados en el Código?

- La seguridad como un valor intransable en todas las operaciones.
- El cumplimiento de la normativa en relación a información privilegiada, libre competencia y propiedad intelectual.
- Respeto y minimización de impactos al medio ambiente.
- No discriminación en el trabajo.
- Regulación de conflictos de interés.
- Conductas generales para una relación respetuosa y cordial hacia clientes y pasajeros.
- Criterios de Probidad y Confidencialidad, especialmente en lo relativo a uso de bienes y beneficios de LAN, exactitud en los registros contables y financieros de la Compañía y resguardo de la información confidencial.

¿Cómo se administra este Código?

A través de un Comité de Administración del Código de Conducta de LAN, compuesto por el Vicepresidente de Personas, el Vicepresidente Legal y el Gerente de Relaciones Laborales, el cual tiene entre sus responsabilidades: velar por cumplimiento de los principios y compromisos contemplados en el Código; garantizar que las inquietudes de los trabajadores sean investigadas en forma expedita y con la mayor confidencialidad posible, conforme la ley y la normativa aplicable lo permitan; y adoptar las medidas correctivas que se recomienden en cada caso sujeto a revisión o investigación, incluyendo las sanciones para los trabajadores que correspondieren conforme a derecho.

¿Existe algún canal para consultas o denuncias?

Los trabajadores pueden plantear sus inquietudes a través de los canales tradicionales de comunicación como son su supervisor directo, su contacto de red en Recursos Humanos, el Gerente de Auditoría, o bien, cualquier miembro del Comité de Vicepresidentes. Adicionalmente, pueden hacerlo de forma más reservada a través de un correo electrónico difundido internamente.

Importante es destacar que, cualquiera sea el caso, siempre se garantizará al trabajador que sus inquietudes serán debidamente tratadas o investigadas, no adoptándose represalia alguna en contra del denunciante.





Estrategia de Sostenibilidad LAN

Operando con seguridad, un valor intransable

“Velamos por el cuidado de nuestra operación y personas, asegurando los máximos estándares de seguridad para nuestros clientes durante todo el trayecto en que utilicen nuestros servicios. Consideramos que la seguridad, es un valor intransable en LAN”



0

Accidentes de vuelo que involucren lesiones graves a pasajeros, tripulación o aeronaves desde 1991



164

Especialistas en seguridad



1.158

Voluntarios activos bajo el programa de Asistencia a personas y familiares (APF)

Política de Seguridad, Calidad y Medio Ambiente

GRI > 4.11

Nuestro Compromiso con la Seguridad (*Safety & Security* & Seguridad Laboral), Calidad y Medio Ambiente.

Todas las personas que conformamos LAN, en las diferentes funciones y niveles, debemos demostrar liderazgo y compromiso por alcanzar los más altos estándares de Seguridad, Calidad, y Medio Ambiente, esforzándonos por actuar sobre la base de las regulaciones aeronáuticas, los procedimientos internos definidos para la ejecución de nuestras funciones y estándares de calidad, reglamentos establecidos, como también desarrollar permanentemente áreas de trabajo y procedimientos seguros y saludables, orientados hacia la prevención de riesgos, el autocuidado y la preservación del medio ambiente, entregando los recursos necesarios para la aplicación de esta política.

Todas las personas que integramos LAN, tenemos el deber de tomar las medidas correctivas y

preventivas necesarias, realizando las acciones que el cargo o nivel de autoridad lo permita, para garantizar el cumplimiento de los estándares de seguridad, calidad y medio ambiente adecuados y recomendados para la Industria.

Apoyamos la abierta actitud de compartir información relativa a temas de seguridad, salud, calidad y medio ambiente, motivando el reporte de posibles amenazas a las operaciones y a las personas, que podamos entregar todos los integrantes de LAN, así como también nuestros clientes. Para ello disponemos de diversos sistemas y medios de notificación.

Reconocemos y aceptamos el error como resultado no esperado de una acción humana, que es inherente a nuestra condición y que nos brinda una oportunidad de aprendizaje y mejora, tanto en el ámbito individual como organizacional. Por ello apoyamos el reporte de los errores y los valoramos como oportunidad de aprender y mejorar.

Exigimos a la totalidad de los miembros de la organización en todos los niveles y funciones, una actitud de responsabilidad en la prevención de riesgos, evitando conductas y/o prácticas que se desvíen de los estándares, procedimientos corporativos y reglamentación vigente en seguridad, calidad y medio ambiente, y/o pongan en riesgo la seguridad, las personas, la calidad del servicio y preservación del medio ambiente.

Todos los integrantes de LAN estamos llamados a lograr un óptimo nivel de seguridad y eficiencia a través del mejoramiento continuo efectivo del sistema de gestión, en todos nuestros procesos administrativos y productivos, y en nuestro compromiso con el respeto del medio ambiente.

Aplicaremos los principios de ética, excelencia, competencia del personal, trabajo en equipo, flexibilidad y satisfacción del cliente, para avanzar hacia nuestra ambición de ser una de las mejores líneas aéreas del mundo.

Para LAN, la seguridad es un valor intransable. Es esencial y su estricto cumplimiento es responsabilidad, no sólo de la alta dirección, sino de todos y cada uno de los miembros de la compañía. Es tal su importancia, que cualquier riesgo detectado puede llegar a generar una decisión de paralización de todas las operaciones relacionadas, con el fin de actuar preventivamente ante estas situaciones.

Para ello, la compañía cuenta con un sistema llamado Gestión de Seguridad y Calidad Corporativo, que está integrado en cada una de sus áreas operacionales (Operaciones de Vuelo, Mantenimiento y Terrestres), asegurando el cumplimiento de los requisitos establecidos en el estándar IOSA (IATA *Operational Safety Audit*).

Este sistema, que comprende auditorías de seguridad, reportes, monitoreo de datos de vuelo y observaciones en vuelo, permite evaluar los riesgos para la seguridad en función de su severidad y, por ende, generar alertas de forma temprana, que preparan a la compañía para actuar rápida y eficazmente ante una contingencia.

La administración del Sistema de Gestión de Seguridad y Calidad Corporativo, es responsabilidad de la alta dirección de la compañía, a través del Comité Corporativo de Seguimiento, en el que participa directamente el Vicepresidente Ejecutivo de LAN; también se realizan reuniones de coordinación con cada uno de los responsables de las áreas de mantenimiento, operaciones de vuelo, operaciones terrestres y seguridad laboral. La implementación del sistema y su monitoreo está a cargo de la Dirección Corporativa de Seguridad.

En estos comités se evalúan indicadores de gestión, eventos de seguridad, resultados de auditorías de seguridad y se realizan análisis de riesgos en asuntos clave relacionados con *Safety & Security* y

Occupational Safety and Health (OSH), entendidos “*Safety*” como la seguridad operacional, “*Security*” la seguridad corporativa y OSH como seguridad y salud ocupacional. En virtud de esto, se determinan las medidas preventivas y/o correctivas que correspondan.

Cultura de seguridad

Cumplir los requisitos que han definido las autoridades en materia de seguridad es una prioridad no sólo para LAN sino para la industria. Pero no basta sólo con cumplir. El compromiso va mucho más allá. Se trata de crear conciencia, cultura de seguridad.

La creación de cultura de seguridad entre sus personas y terceros relacionados se promueve en toda la compañía. Para esto, la organización realiza un entrenamiento constante y evalúa, mediante una encuesta específica cada año y a todo nivel, el entendimiento e internalización que tienen éstos no sólo en su trabajo diario sino en sus propias vidas.



Excelencia en la Operación

Fortalecimiento de la Cultura de Seguridad

Durante 2010 en Chile, se fortaleció la cultura de seguridad a través de la campaña “Nadie cuida a tu familia mejor que tú, cuídalos, cuídate”.

Gestión de la Seguridad (*Safety & Security*) y de la Salud y Seguridad Ocupacional (OSH)

La estructura establecida por la compañía para gestionar todos los aspectos relacionados con *Safety & Security* y OSH está conformada por las siguientes áreas:

- Seguridad Operacional (para lo relacionado con la seguridad del vuelo).
- Seguridad Corporativa (en lo relativo a vigilancia y protección de personas, instalaciones, aeropuertos y bienes).
- Seguridad Laboral (programa de Salud y Seguridad Ocupacional).
- Emergencias (para casos donde se presenten contingencias).
- Auditorías de Seguridad (sistemas y procesos en áreas operacionales).

Esquema Gestión de la Seguridad (*Safety & Security*) y de la Salud y Seguridad Ocupacional (OSH)



Seguridad operacional (*Safety*)

La seguridad operacional comprende todos los procedimientos establecidos para garantizar la seguridad del vuelo, antes, durante y después de su ejecución. La Dirección de Seguridad Operacional es responsable de la supervisión de la seguridad operacional y la implementación del SMS (*Safety Management System*).



Excelencia en la Operación

Safety Management System

Desde 2005, LAN tiene implementado un SMS que cuenta con cuatro componentes:

1. Marco estructural que define las Políticas, Objetivos y Responsabilidades, así como la documentación y respuesta ante casos de emergencia.
2. Ejecución de todo el proceso de Gestión del Riesgo.
3. Aseguramiento de la calidad de la Seguridad a través de la mantención de indicadores, gestión del riesgo involucrado en cambios y el mejoramiento continuo a través de auditorías.
4. Capacitación y comunicación de personal operativo en Seguridad.

La estructura de seguridad operacional consta de tres áreas principales:

- **Seguridad en Vuelo:** controla las medidas de Seguridad Operacional, a través de investigación de incidentes, reportes y observaciones en vuelo, evaluando los riesgos asociados, siempre con la mirada de cumplimiento de IOSA e ISAGO. También audita las medidas establecidas para las operaciones en rampa y las áreas de carga, e investiga los incidentes relacionados.
- **Seguridad en Mantenimiento:** controla las medidas de seguridad en las operaciones de mantenimiento y también investiga los incidentes relacionados.
- **Monitoreo de Datos en Vuelo:** analiza la DATA de vuelo, para prevenir accidentes en las operaciones de las aeronaves de LAN y filiales, bajo la mirada de la filosofía FOQA (*Flight Operational Quality Assurance*) /MOQA (*Maintenance Operational Quality Assurance*).

Para realizar seguimiento a la seguridad operacional, LAN ha establecido indicadores operacionales en fases de vuelo.

Seguridad Corporativa (Security)

Así como la seguridad es esencial para las operaciones de LAN, también lo es garantizar una protección adecuada en caso de cualquier amenaza o acción ilegal para todos sus vuelos, aviones, pasajeros, miembros de la tripulación, personal en tierra, instalaciones aeroportuarias y otros servicios relacionados con la aviación comercial civil. En LAN, el área encargada de esta protección se conoce como “Seguridad Corporativa”.

La Gerencia de Seguridad Corporativa tiene la responsabilidad de evaluar, analizar y asignar niveles de riesgo (alto, medio, bajo) a las operaciones nacionales e internacionales, proponiendo procedimientos de seguridad para cada escenario. Algunos de los temas que analiza esta gerencia son: investigaciones internas, fraude, seguridad de la carga, seguridad de instalaciones y control de calidad, entre otros.

Desde el año 2002, el Manual de Seguridad Corporativo unifica los procedimientos de seguridad a nivel global y está integrado por los siguientes documentos y programas:

- **Manual de Gestión de Seguridad:** es la base para los procedimientos de seguridad locales.
- **Programa de Seguridad Aeroportuario:** aprobado por las Direcciones de Aeronáutica Civil de cada país donde LAN desarrolla sus operaciones.
- **Programa Corporativo de Entrenamiento en Seguridad:** incluye los contenidos y definiciones relacionadas con el entrenamiento en seguridad para todas las áreas involucradas en permitir acceso o aceptar aeronaves, equipaje, carga o pasajeros.
- **Programa de Inspección de Seguridad Aeroportuaria:** establece los procedimientos de inspección en el aeropuerto, la identificación de aspectos clave de seguridad y planes de acción correctiva en caso de incumplimientos.

Para garantizar el mejor estándar de seguridad de la industria, LAN está continuamente buscando nuevas formas y prácticas, por esta razón, ha hecho énfasis en llevar a cabo la planeación, diseño, ejecución y monitoreo de las medidas de seguridad conjuntamente con las entidades aeroportuarias, y está motivando a sus personas para que incluyan en su ADN la prevención, el autocuidado y, en general, la cultura de seguridad.

Salud y Seguridad Laboral (OSH)

GRI > LA6 - LA7 - LA8

Con el objetivo de cuidar a sus trabajadores en aire y tierra, LAN cuenta con un área de Seguridad Laboral, compuesta por un equipo dedicado de profesionales (ingenieros, médicos, expertos en prevención de riesgos y paramédicos), quienes a través de la identificación y control de riesgos en el lugar de trabajo y vigilancia médica, están orientados a prevenir accidentes y enfermedades profesionales.

Para cumplir con este objetivo, la compañía ha desarrollado un Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional en base a cuatro pilares: Seguridad de las personas, Salud ocupacional, Seguridad de las instalaciones y Medio Ambiente. Estos pilares se gestionan a través de las siguientes herramientas:

1. Control de accidentabilidad:

- Investigación de accidentes.
- Entrega y control de uso de elementos de protección personal.
- Inspecciones programadas a instalaciones.

2. Plan de Cultura en Seguridad Laboral:

- Demarcación y señalización.
- Mensajes de cultura preventiva.
- Premiaciones y estímulos.
- Diplomados de supervisores.
- Día de la prevención.
- Prácticas de evacuación y sistemas de extinción de incendio.

3. Cumplimiento legal y estándar LAN:

- D.S. 594 (Reglamento de Condiciones Sanitarias y Ambientales).
- D.S. 54 CPHS (Constitución de la totalidad/Reuniones mensuales).
- D.S. 148 Manejo y disposición final de residuos peligrosos: Mejoras en señalización y sistemas de contención.
- Circular 2345. Ejercicio de accidente grave.

4. Control a empresas prestadoras de servicios:

- Auditorías a empresas de transporte de personal.
- Control microbiológico a los servicios de alimentación.

Durante 2010 se llevaron a cabo programas de conservación auditiva y prevención en exposición a solventes e irritantes respiratorios. No se han registrado otros tipos de riesgos de enfermedades laborales, de acuerdo a las evaluaciones higiénicas realizadas.

Otras actividades destacables durante el año fueron:

- Mediciones de Higiene Industrial.
- Programa de vacunación Influenza estacional.
- Charlas de capacitación sobre el virus H1N1 en áreas claves.
- Continuidad y Reforzamiento del Programa SAAT (Sistema de Asistencia de Accidentes del Trabajo) con soporte médico a funcionarios de aeropuertos regionales, que involucra charlas de primeros auxilios, asistencia médica telefónica, capacitación y entrega de desfibrilador.



LAN CARGO reconocida por su desempeño en seguridad laboral

LAN CARGO recibió el premio a la Excelencia a Nivel Nacional 2010 entregado por el Instituto de Seguridad en el Trabajo (IST), el cual es un reconocimiento a las empresas más destacadas por sus resultados en Gestión Preventiva.

En esta oportunidad participaron catorce mil empresas entre las que se reconoció a LAN CARGO en la categoría Empresa con más de 100 trabajadores.

“Obtener este reconocimiento nos llena de orgullo y nos plantea el desafío de seguir trabajando firmemente por la seguridad laboral”, señaló Raimundo García, Gerente Operaciones Carga Sudamérica de LAN CARGO.

Cabe destacar que esta distinción se suma a la recibida el 10 de noviembre de 2010, donde LAN CARGO fue reconocida a nivel metropolitano.

Comités Paritarios de Higiene y Seguridad

Los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad (CPHS), representan al 100% de las personas de cada empresa y se encuentran constituidos todos, según lo establece la ley (1 por cada empresa de más de 25 trabajadores).

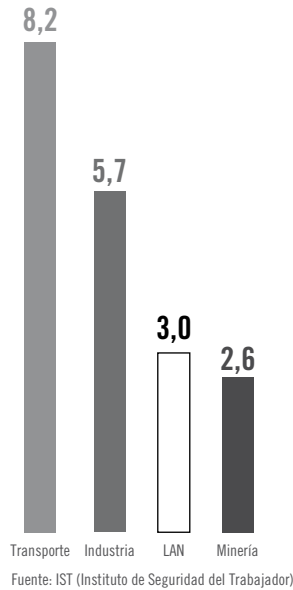
Estos comités evalúan mensualmente los principales indicadores de accidentabilidad, además de llevar a cabo la investigación de accidentes de trabajo y la definición del plan de actividades bajo el programa de Higiene y Seguridad de LAN a nivel corporativo y en cada uno de los países donde desarrolla sus operaciones.

Accidentalidad laboral

Un elemento clave de medición en cuanto a la seguridad de las personas, es la referida a las tasas de lesiones (accidentabilidad) que ocurren dentro de la compañía. En este sentido, es positivo resaltar que estas tasas han ido en disminución tal como lo muestra el siguiente gráfico del período comprendido en este Reporte:

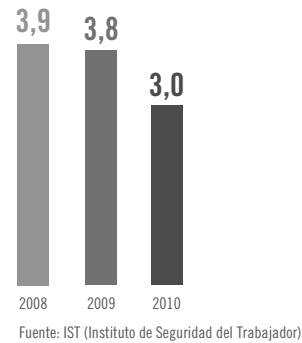
Gráfico comparativo de Tasa de Lesiones entre LAN y otros actores en 2010

(incluye sólo las operaciones de LAN en Chile)



Tasa de lesiones de LAN

(incluye sólo las operaciones de LAN en Chile)



Las mediciones muestran claramente que la tasa global de lesión ha disminuido progresivamente en los dos últimos años pasando de 3,9 en 2008 a 3,0 en 2010; mostrando LAN mejores resultados que el promedio de la industria que se encuentra en 5,7. Si se compara con el promedio de la industria minera, que cuenta con los más altos estándares en seguridad laboral, LAN se encuentra relativamente cerca con una brecha de 0,4.



Gestión de emergencias

Para la gestión eficaz de los accidentes, contingencias epidemiológicas, catástrofes naturales u otros incidentes graves, LAN cuenta con un Plan de Respuesta a Emergencias o ERP (*Emergency Response Plan*) el cual permite mitigar cualquier impacto en el pasajero, sus familiares y las operaciones.

El Plan de Emergencias cuenta principalmente con:

- Procedimientos de emergencia.
- Centro de Respuesta a Emergencias.
- Equipo de Asistencia a los Pasajeros y sus Familias (Programa APF).
- Centro Técnico de Investigación.
- *Go Team* (equipo de respuesta inmediata).

APF: Grupo de Asistencia a Pasajeros y Familiares

El grupo de Asistencia a Pasajeros y Familiares (APF) es una actividad voluntaria, que motiva el compromiso de los trabajadores de LAN con la compañía. Quienes lo integran, están dispuestos a entregar parte de su tiempo para colaborar en caso que se produzca un accidente.

Además de estar preparados para una contingencia, la dinámica que se desarrolla entre los voluntarios los identifica con la compañía y sus operaciones, les demuestra que son parte fundamental de ésta y les entrega un crecimiento emocional y personal.

Durante 2010 se llevó a cabo una campaña específica para fortalecer este programa con los siguientes objetivos:

- Incrementar incorporación de voluntarios APF.
- Capacitar habilidades de manejo de emergencias y condiciones contingentes.
- Evaluar/modificar mecanismos de coordinación y administración de emergencia.

Como resultado, se llevaron a cabo 12 capacitaciones con un 68% de convocatoria de trabajadores.

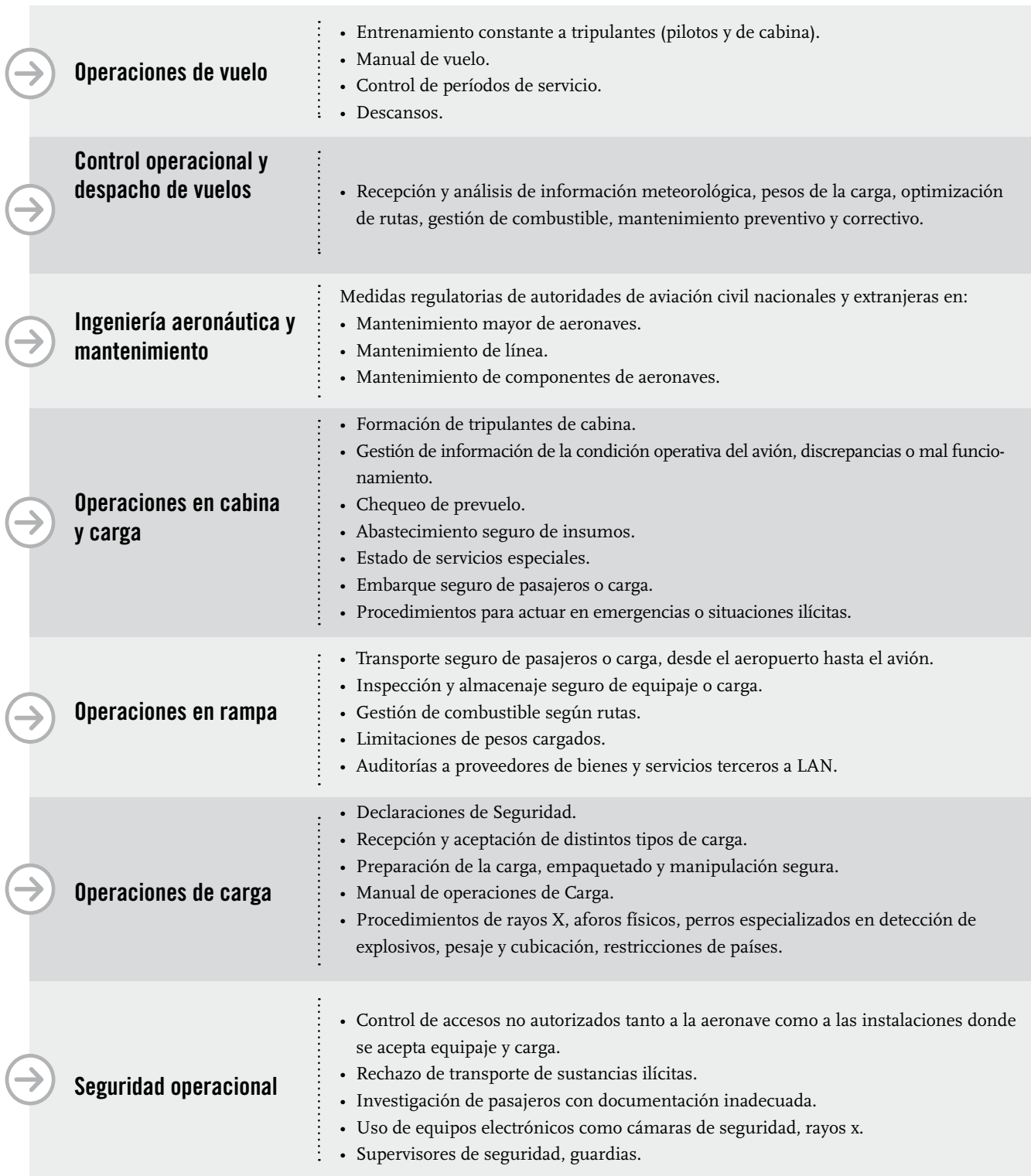
Al cierre de 2010 se registran 1.158 voluntarios activos para asistencia familiar, distribuidos en Chile, Argentina, Perú, Ecuador y Estados Unidos, cantidad suficiente para dar asistencia a pasajeros y familiares en cualquier empresa del grupo.



Safety & Security en los procesos clave de negocio

GRI > PR1

El siguiente diagrama muestra los procedimientos de seguridad clave para cada uno de los procesos de negocio de la compañía:





Auditorías de Seguridad LAN y Filiales

El Área de Auditorías de Seguridad es la responsable de verificar el cumplimiento del programa IOSA (IATA *Operational Safety Audit*) e ISAGO (IATA *Safety Audit for Ground Operations*) de LAN y filiales.

El Sistema de Gestión de Seguridad y Calidad certificado en IOSA e ISAGO, incluye las normas y procedimientos de seguridad uniformes, así como los programas de entrenamiento específico para las personas, proporcionando una definición clara de las funciones y responsabilidades en materia de *Safety* & *Security* y OSH para éstos, desde la alta dirección hasta la base de la estructura operativa de la compañía.

Asimismo, constantemente se refuerza el compromiso y los conocimientos necesarios de las personas con respecto a cualquier tema que pudiese afectar la seguridad.

Los principales programas, elementos y procedimientos de seguridad que incluye el sistema son:

- Aseguramiento de la calidad en las áreas operacionales (Operaciones de vuelo, Mantenimiento y Operaciones Terrestres).
- Reportes obligatorios y constantes.
- Gestión de la seguridad de la información.
- *Line Operation Safety Audit* (LOSA), diseñado para revisar y analizar los componentes de seguridad de los equipos y operaciones.
- Programa de Factores Humanos (que incluye un programa de riesgos por fatiga).
- Auditoría de Seguridad y Programa de Certificación IOSA e ISAGO.
- Gestión de Riesgo en Seguridad.

Bajo este sistema se evalúan periódicamente las habilidades, experiencias y registros de seguridad de las tripulaciones de vuelo, personal de mantenimiento, operadores de equipos terrestres y de carga, con el fin de mantener un control estricto. Es preciso mencionar que todo el personal operacional participa en programas de capacitación, algunos de los cuales son patrocinados por fabricantes de aeronaves.



¿Qué es IOSA?

La Auditoría de Seguridad Operacional de IATA, IOSA (*IATA Operational Safety Audit*) es un sistema de evaluación internacionalmente reconocido y aceptado, diseñado para evaluar la gestión operativa y los sistemas de control de una aerolínea. Los principios de auditoría de calidad IOSA están diseñados para llevar a cabo auditorías de forma estandarizada en todos los procesos.

Al cierre de 2010 se encuentran certificadas en IOSA: LAN Airlines, LAN Express, LAN Argentina, LAN Perú, LAN Ecuador, LAN CARGO, MasAir (México) y ABSA (Brasil). Para el año 2011 se incluirá la certificación de LANCO (Colombia).

¿Qué es ISAGO?

La implementación de la Auditoría de Seguridad IATA para Operaciones en Tierra, ISAGO (*IATA Safety Audit for Ground Operations*) es una herramienta que permite controlar y mejorar la seguridad de las operaciones, como también reducir los costos de las aerolíneas, por medio de una reducción drástica de accidentes y lesiones.

ISAGO es desarrollada por la IATA en base al programa IOSA (*IATA Operations Safety Audit*).

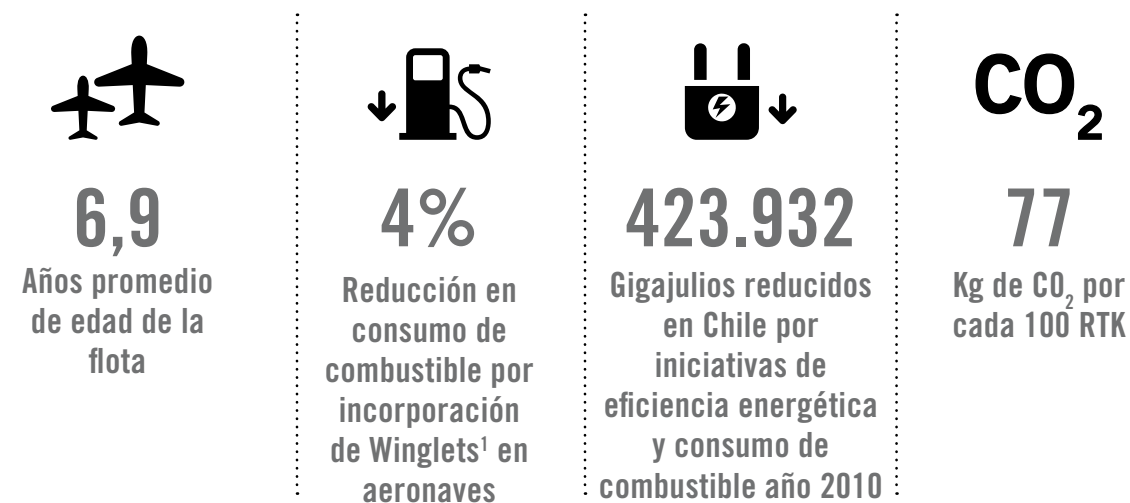
En ISAGO están certificadas LAN Airlines y LAN Argentina. Además, se realizaron las auditorías de certificación de *headquarters* de MasAir, LAN Perú y LAN Ecuador.



Trabajando por el medio ambiente

GRI > 4.12 - EC2

“Velamos por el cuidado del medio ambiente en todos nuestros procesos, gestionando y minimizando nuestro impacto y promoviendo acciones responsables tanto al interior de la compañía como con quienes nos relacionamos”.



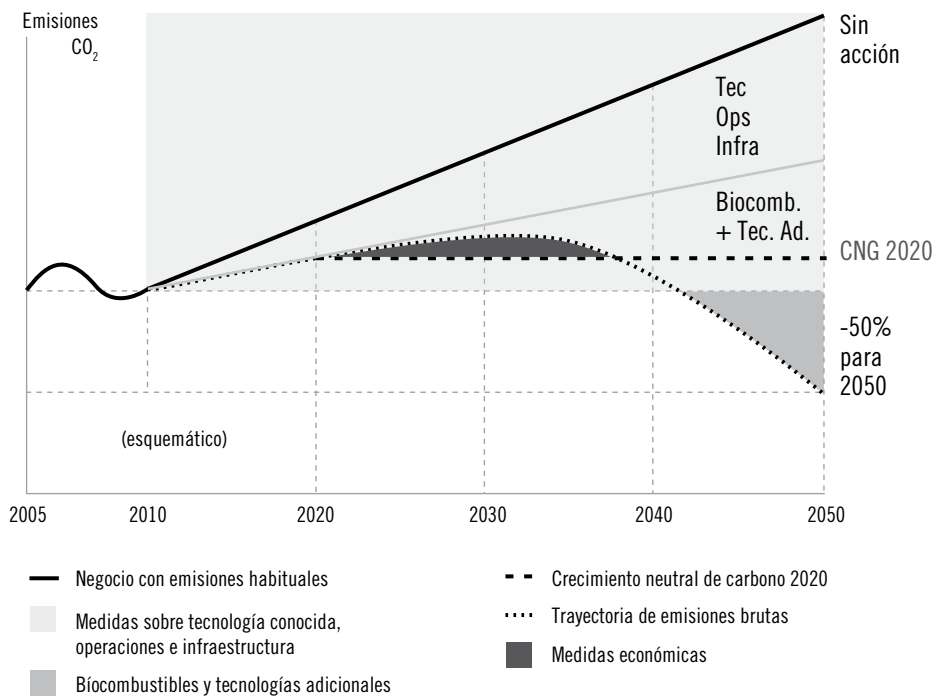
Siendo el sector aeronáutico responsable del 2% de las emisiones de CO₂ generadas por la combustión de carburantes fósiles, según el análisis del Grupo Intergubernamental de Expertos en Cambio Climático de las Naciones Unidas, la industria aérea ha definido un esquema de trabajo alineado con las directrices de la Asociación de Transporte Aéreo Internacional IATA, para mitigar al máximo el impacto generado por las emisiones a la atmósfera producto de sus operaciones.

Hoy los aviones han logrado mejorar en un 80% la eficiencia en el consumo de combustible, versus los aviones de 1960, principalmente por la fabricación de aviones más livianos, con una menor resistencia aerodinámica y motores más eficientes. Sin embargo, la industria aérea se ha impuesto una ambiciosa estrategia de reducción de emisiones, con los siguientes objetivos:

- Mejora de un 1,5% anual en el uso de combustible a partir de 2009 y hasta 2020.
- Crecimiento neutral de CO₂ para 2020 con respecto a 2005.
- Reducción del 50% de las emisiones totales del sector para el año 2050, con respecto a las de 2005.

¹ Winglet: dispositivo aerodinámico localizado en los extremos de las alas de la aeronave, que reduce la resistencia al avance.

Para lograr estos objetivos la industria aérea ha planteado los siguientes puntos a trabajar:



FUENTE: IATA

No ajena a esta realidad, LAN ha asumido un firme compromiso con el cuidado del medio ambiente, el que se ha materializado a través de distintos ámbitos de acción: llevando a cabo una gestión eficiente y responsable, reduciendo los impactos ambientales de sus operaciones, invirtiendo en nuevas tecnologías, optimizando el uso de los recursos y promoviendo la importancia de la protección del entorno entre los diferentes grupos de interés con los que se relaciona.

Puntualmente, las medidas que ha tomado LAN para hacer frente al cambio climático son: la adhesión a la Declaración de Santiago en el 2008, la inclusión en el régimen de comercio de emisión de la Unión Europea, la incorporación de una Gerencia de Medio Ambiente a su estructura corporativa, la modernización de su flota, la eficiencia en el uso de combustible, la eficiencia en sus operaciones y la incorporación de nuevas tecnologías.



Declaración de Santiago

LAN es un agente de cambio (*Green Aviation Partner*)

Desde el año 2008, LAN se adhirió a esta iniciativa emanada de la Conferencia “*Wings of Change*” organizada por la IATA en abril de dicho año y realizada en la ciudad de Santiago de Chile.

Esta Declaración es un compromiso suscrito por la industria aérea con el fin de preservar el medio ambiente en América Latina. Para ello, se establecieron 10 principios verdes en la aviación “*Green Aviation Principles*”:

1. Incorporar el criterio medioambiental en la toma de decisiones diaria.
2. Actuar de manera consciente y evaluar las consecuencias medioambientales.
3. Promover la responsabilidad y el cuidado medioambiental con nuestros grupos más cercanos.
4. Optimizar el uso de los recursos con la tecnología disponible, impulsando sistemas de gestión ambiental y programas de eco-eficiencia.
5. Impulsar la creación de nuevas iniciativas de cooperación multisectorial para minimizar el impacto ambiental.
6. Monitorear y tomar acción frente a situaciones que ponen en riesgo el medio ambiente.
7. Promover la investigación y desarrollo de soluciones innovadoras para reducir el impacto ambiental que generan las actividades de la industria aérea y viajes.
8. Educar a los grupos y personas que nos rodean sobre la urgencia de preservar el medio ambiente.
9. Comunicar en forma transparente la rentabilidad social de las acciones que minimizan el impacto medioambiental.
10. Adherir, promover y reclutar 3 nuevos socios para ser “*Green Aviation Partners*”.

LAN y el régimen de comercio de emisiones de la Unión Europea

GRI > EC2

En 2009, la Unión Europea determinó incluir a la aviación comercial en su régimen de comercio de derechos de emisión (ETS por sus siglas en inglés). Este esquema comenzará a regir a partir del año 2012 e incluirá a las aerolíneas con vuelos desde, hacia y dentro de la Unión Europea, incluyendo a líneas aéreas de países terceros. El régimen de comercio de emisiones de la Unión Europea (ETS) se basa principalmente en:

- Establecimiento de un sistema de límites máximos en emisiones de CO₂.
- Participación y cumplimiento obligatorio de las empresas pertenecientes a los sectores afectados.
- Un marco regulatorio de cumplimiento sólido en el mercado de la UE.
- Oportunidades de reducción de emisiones por medio de la adquisición de derechos de emisión que incluyen proyectos bajo el Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL) y la Implementación Conjunta (IC).

Desde un comienzo, LAN ha cumplido satisfactoriamente las diferentes etapas que establece la normativa europea, entregando sus planes de monitoreo, los cuales actualmente se encuentran en proceso de verificación.

Gerencia de Medio Ambiente

El año 2010 culminó el proceso de creación de la Gerencia de Medio Ambiente, cuya estructura permite gestionar todos los temas medioambientales dentro de la compañía a nivel global.

Esta gerencia tiene como principal objetivo implementar un sistema de gestión y programas ambientales que cumplan con los requerimientos cada día más exigentes a nivel mundial y, junto con ello, posicionar a la compañía como líder de la industria a nivel mundial en temas ambientales.

Una de las funciones de la Gerencia de Medio Ambiente es trabajar, en conjunto con las diversas áreas de la compañía, programas de mejoramiento continuo en sus procesos internos, que generen beneficios ambientales y que se sumen a los que actualmente se realizan.

Modernización de la flota

En línea con su compromiso de operar los aviones más modernos y eficientes del mundo, durante el año 2010 LAN continuó avanzando en su plan de renovación y crecimiento de la flota. Es así como en este período la compañía incorporó 11 nuevas aeronaves a su flota: ocho Airbus A320, un Boeing 767-300ER de pasajeros y dos Boeing 767-300F (cargueros).

De esta forma, a diciembre de 2010, la flota de LAN está compuesta por 131 aviones, incluyendo tanto aviones propios como arrendados, con una edad promedio de 6,9 años lo que la posiciona como una de las aerolíneas con la flota más moderna de la industria (según IATA¹, la edad promedio de la flota de aeronaves a nivel mundial es de 11 años).

El plan de flota para 2011, considera la llegada de 18 aviones de la familia Airbus A320 que permitirán cubrir eficientemente las rutas domésticas y regionales de LAN gracias a su mayor alcance y potencia. Para sus operaciones de largo alcance, en tanto, la compañía espera recibir tres Boeing 767-300ER y un Boeing 767-300F (carguero). Durante el segundo semestre de 2012, se integrarán a la flota carguera dos aviones Boeing 777-F, que se sumarán a las dos aeronaves de ese tipo que ya son parte de su flota en la actualidad.

Adicionalmente, la compañía está trabajando en la puesta en operación de 32 Boeing 787 Dreamliner, aviones de última generación, que se incorporarán a la flota dentro de los próximos años y que permitirán a LAN alcanzar una mayor eficiencia en el consumo de combustible con los consiguientes beneficios medioambientales.

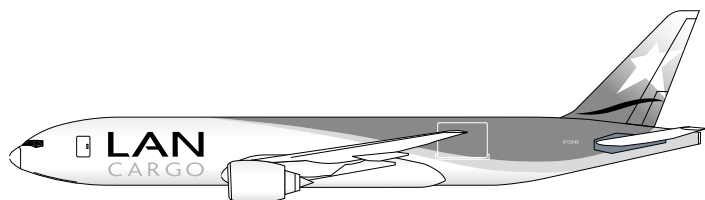
Al cierre del año 2010, la flota de LAN se constituía de la siguiente forma:

	2009	2010
Flota de Pasajeros	Cantidad de aviones	
Airbus A318-100	15	15
Airbus A319-100	20	20
Airbus A320-200	18	26
Boeing 767-300	27	28
Airbus A340-300	5	5
Dash 8-200*	0	11
Dash 8-Q400*	0	4
Boeing 737-700*	0	9
Flota de Carga		
Boeing 767-300F	9	11
Boeing 777-200F	2	2
Total	96	131

¹ <http://www.iata.org/whatwedo/environment/Pages/sustainability.aspx>

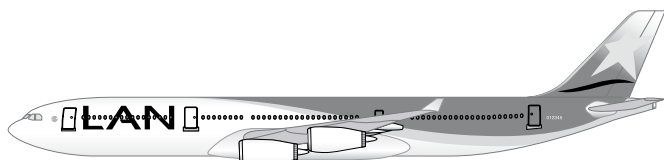
(*) Aviones de AIRES, aerolínea adquirida por LAN a fines de 2010

Flota LAN



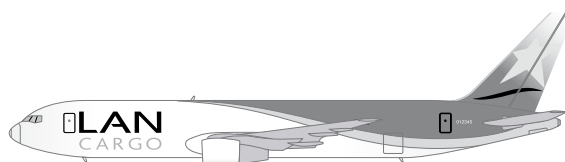
BOEING 777-200F

Longitud: 63,7 mts. (209 pies 1 pulgada).
 Envergadura: 64,8 mts. (212 pies 7 pulgadas).
 Volumen de Carga: 652,7 m³.
 Velocidad crucero: 896 km/h.
 Peso máximo de despegue: 347.450 kgs.



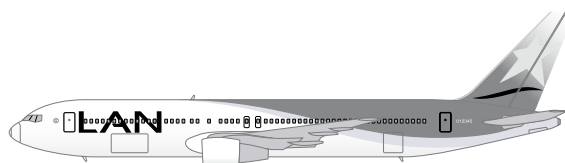
AIRBUS A340-300

Longitud: 63,7 mts. (208 pies 11 pulgadas).
 Envergadura: 60,3 mts. (197 pies 10 pulgadas).
 Asientos: 260.
 Velocidad crucero: 976 km/h.
 Peso máximo de despegue: 275.000 kgs.



BOEING 767-300F

Longitud: 54,2 mts. (178 pies).
 Envergadura: 47,6 mts. (156 pies 1 pulgada).
 Volumen de Carga: 438,1 m³
 Velocidad crucero: 869 km/h
 Peso máximo de despegue: 186.880 kgs.



BOEING 767-300

Longitud: 54,2 mts. (178 pies).
 Envergadura: 47,6 mts. (156 pies 2 pulgadas).
 Asientos: 221/238.
 Velocidad crucero: 869 km/h.
 Peso máximo de despegue: 184.611 kgs.



AIRBUS A320-200

Longitud: 37,6 mts (123 pies 3 pulgadas).
 Envergadura: 34,1 mts (111 pies 10 pulgadas).
 Asientos: 168.
 Velocidad crucero: 928 km/h.
 Peso máximo de despegue: 77.000 kgs.



AIRBUS A319-100

Longitud: 33,8 mts. (110 pies 11 pulgadas).
 Envergadura: 34,1 mts. (111 pies 10 pulgadas).
 Asientos: 144.
 Velocidad crucero: 850 km/h.
 Peso máximo de despegue: 70.000 kgs.



AIRBUS A318-100

Longitud: 31,8 mts. (104 pies 3 pulgadas).
 Envergadura: 34,1 mts. (111 pies 10 pulgadas).
 Asientos: 126.
 Velocidad crucero: 850 km/h.
 Peso máximo de despegue: 63.000 kgs.

Consumo de combustible

GRI > EN1- EN3 - EN5

El consumo de combustible de LAN proviene del jet fuel utilizado en sus operaciones en vuelo; y del diesel y gasolina utilizada en sus operaciones en tierra.

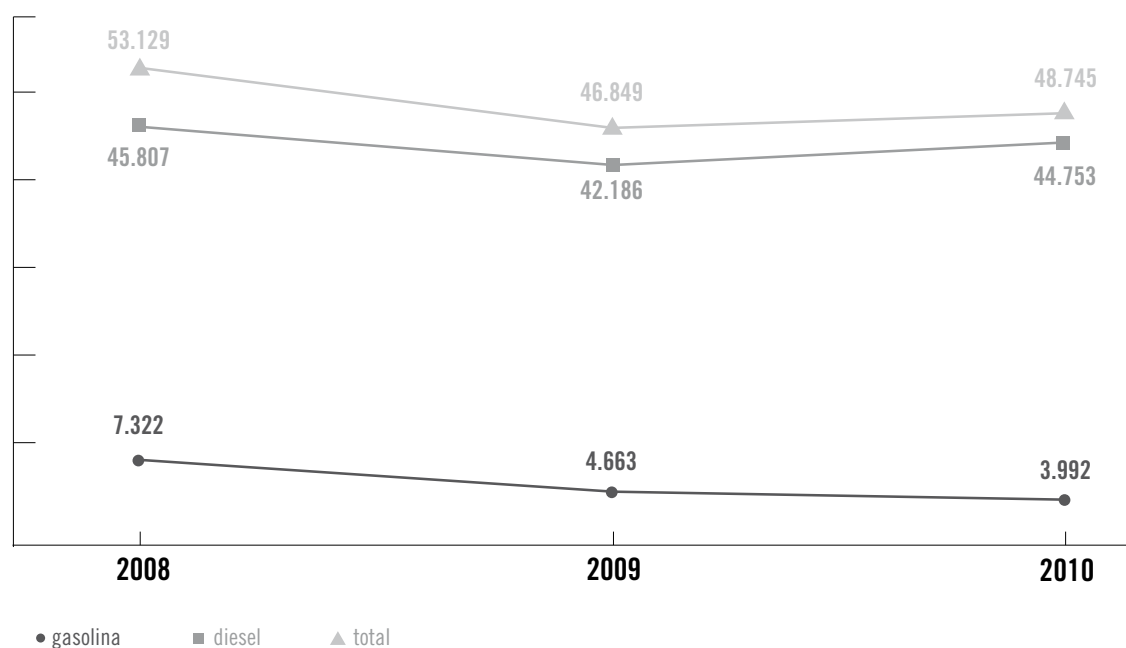
Consumo de combustible en tierra

(Medido sólo en Aeropuerto Comodoro Arturo Merino Benítez de Santiago)

Las operaciones en tierra utilizaron como fuentes de energía primarias la gasolina y el diesel, totalizando al final del año un consumo de 48.745 Gigajulios en Chile.

En el siguiente gráfico se observa el consumo energético en tierra por tipo de combustible y por año:

Consumo Combustibles en Tierra (Gigajulios)



Consumo de combustible durante el vuelo

Para el caso del consumo de combustible durante el vuelo, al cierre del año el consumo fue de más de 85 millones de Gigajulios a nivel corporativo por todas las operaciones de vuelo de LAN en los países, incluidas sus filiales. La distribución del consumo de combustible es la siguiente:

COMBUSTIBLE CONSUMIDO	GIGAJULIOS	
Filial	2009	2010
Chile	32.845.630	34.672.771
Perú	15.978.687	18.022.761
Ecuador	5.686.403	6.947.369
Argentina	7.530.129	7.614.300
Cargo	15.270.592	18.317.892
Total LAN	77.311.441	85.575.093

El aumento del consumo de combustible corresponde a un 11% con respecto al 2009, producto del crecimiento de las operaciones de la empresa.

Consumo específico de combustible durante el vuelo (litros/100RTK)

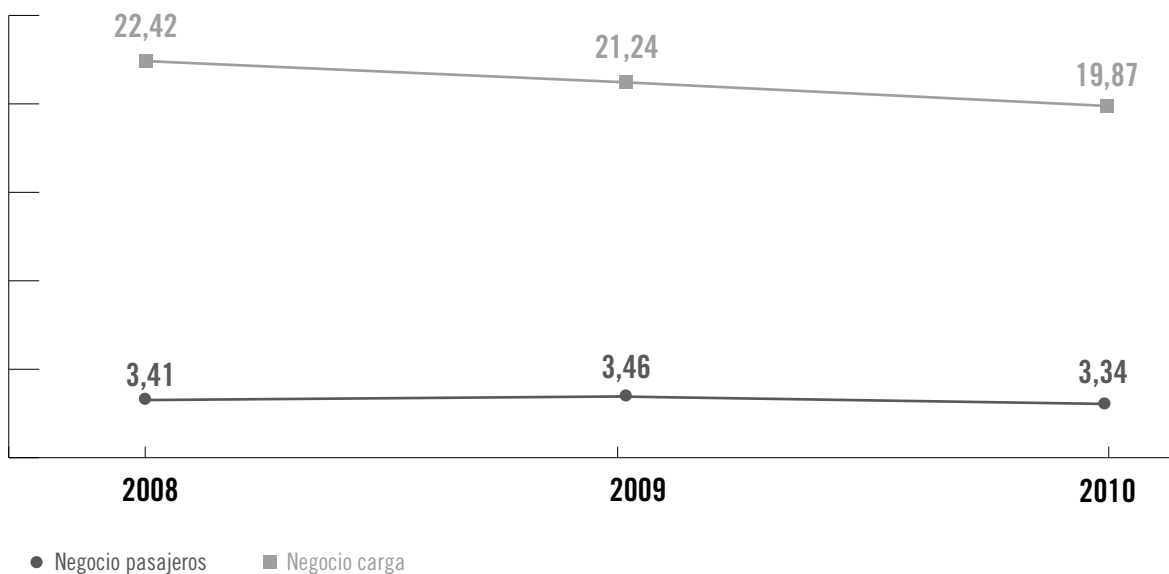
Para entender mejor el consumo específico de LAN, es importante explicar que éste se expresa en litros consumidos por cada 100 km de tonelada transportada, es decir, litros/100RTK. Este indicador incluye el peso de los pasajeros con maletas y la carga transportada de la compañía. La eficiencia de LAN mejoró en un 5,3% respecto al año 2009, gracias a las iniciativas implementadas por la compañía en gestión de combustible.

Indicador consumo específico	2008	2009	2010
Holding total (litros/100RTK)	30,34	30,79	29,16

El consumo específico para el negocio de carga se expresa en litros consumidos por cada 100 km de carga transportada (litros/100RTK).

Dado que las operaciones de pasajeros también realizan transporte de carga, para obtener el indicador de consumo específico del negocio de pasajeros, se equipara el peso de la carga a número de pasajeros volados, con lo cual se obtiene el indicador litros consumidos por cada 100 km por pasajero transportado (litros/100RPK).

Consumo específico de combustible durante el vuelo por negocio (litros/100 RPK)



Gestión de combustible

GRI > EN5 - EN6 - EN18 - EN26

Desde fines de 2009, se lanzó una novedosa iniciativa que tiene como objetivo optimizar el uso del combustible y, por ende, reducir sustancialmente las emisiones de Gases de Efecto Invernadero de las operaciones del holding LAN.

El proyecto, desarrollado bajo la filosofía LEAN, aborda iniciativas de una manera transversal al interior de la compañía, recogiendo ideas planteadas por personal de diversas áreas, tales como servicio a

bordo, operaciones, mantenimiento, despacho y aeropuerto, entre otras. El objetivo es continuar fomentando al interior de la empresa el uso eficiente de los recursos y el cuidado del medio ambiente.

Con la aplicación de este proyecto, se alcanzó un ahorro de 418.716 Gigajulios de energía, que representan una reducción de más de 23.000 ton de CO₂e.

Algunos ejemplos de acciones que LAN implementó durante el 2010 para lograr un consumo eficiente de combustible y, a su vez, reducir las emisiones de gases efecto invernadero fueron:

- Se evitó, en la medida de lo posible, las grandes filas en las calles de rodaje previo al despegue.
- Se implementó el taxeo con un solo motor.
- Se aumentó la eficiencia en la programación y despacho del vuelo en términos del nivel de vuelo, meteorología y ruta a volar.
- Se aumentó el descenso continuo, en la aproximación de arribo, evitando que los aviones efectuaran descensos y aproximaciones en forma escalonada.
- Se optimizó el uso de los espacios de carga en las aeronaves.

Incorporación de nuevas tecnologías e infraestructura

GRI > EN6 - EN18

Proyecto RNP: a la vanguardia en el mundo

El 5 de agosto de 2009, LAN -en conjunto con la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) de Chile- implementó, en el aeropuerto La Florida de la ciudad de La Serena, un nuevo sistema de aproximación denominado *Required Navigation Performance* (RNP).

Este proyecto, que cumple con los altos estándares de seguridad de la compañía, permite que el proceso previo al aterrizaje en aeropuertos ubicados en zonas de poca visibilidad y de nubosidad constante, sea más amigable con el medio ambiente ya que permite garantizar la operación en este tipo de aeropuertos y disminuye el consumo de combustible por el no uso de aeropuertos alternativos. Además, disminuye la contaminación acústica en el proceso de aterrizaje de los aviones.

Durante el 2010, el RNP se implementó en el aeropuerto de Cusco en Perú y para el 2011 se tiene contemplado un plan de implementación en otros aeropuertos donde opera LAN.

Sobre la incorporación de *Winglets*

Durante el primer trimestre de 2009, la compañía inició el proceso de incorporación de “*winglets*” en todas las aeronaves de transporte de carga y pasajeros tipo Boeing 767-300. Ubicados en las alas de los aviones, estos dispositivos permiten una mayor eficiencia en el uso de combustible. En este sentido, durante el año 2010 la reducción se acercó a los 9,5 millones de galones de combustible, lo que representa aproximadamente un 4% del consumo de la flota de aviones Boeing 767-300 de Carga y Pasajeros, equivalente a 92.756 ton CO₂e.

Función de un *Winglet*

Un *winglet* (o aletilla) es un dispositivo aerodinámico, de avanzada tecnología, que se instala en los extremos de las alas de las aeronaves, con el fin de disminuir la resistencia producida por la diferencia de presiones entre la superficie superior e inferior.

Emisiones en vuelo

GRI > EN16

Para poder determinar con claridad y exactitud la cantidad de dióxido de carbono que se emite en los vuelos, se realizan exhaustivas y permanentes mediciones. Al respecto, LAN presenta un indicador de emisiones de 75,08 Kg CO₂e por cada 100 RTK (tonelada Kilómetro).

Emisiones en vuelo (Kg CO₂e/100 RTK)

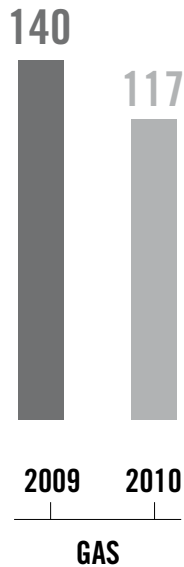


Eficiencia energética en tierra (Medido sólo en Aeropuerto Comodoro Arturo Merino Benítez de Santiago)

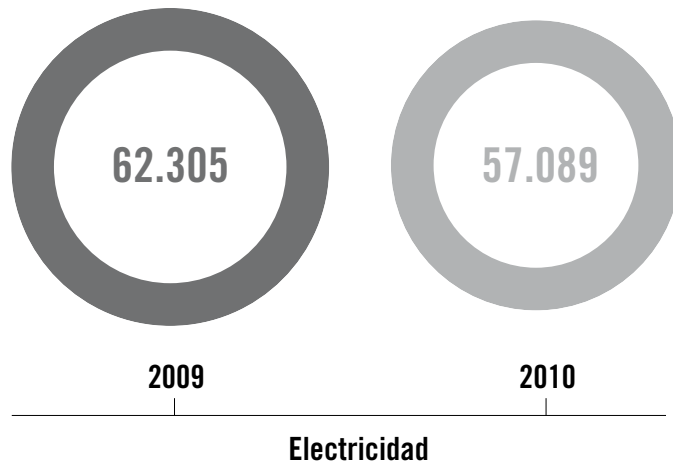
GRI > EN3 - EN5

La energía intermedia adquirida y consumida por la compañía se compone principalmente de energía eléctrica y energía térmica obtenida de la combustión de gas natural. El siguiente es el detalle de los consumos respectivos:

Medición en Gigajulios



Medición en Gigajulios



Por otra parte, durante el año 2010 LAN desarrolló varias estrategias para la reducción de consumo de energía, de las cuales se destacan:

- Proyecto de eficiencia energética, en la base de mantenimiento y edificio corporativo del HUB de Santiago, que alcanzó una reducción de 5.216 Gigajulios.
- Planificación, mantenimiento y reducción de peso, con lo que se redujo una cantidad igual a 418.716 Gigajulios en lo utilizado por toda la flota de LAN.

Ruido

GRI > EN26

Los estándares de ruido son establecidos por OACI (Organización de Aviación Civil Internacional), siendo los niveles *Chapter III* y *IV* los más estrictos en cuanto al nivel de ruido tolerado.

Al respecto, LAN (sin incluir los aviones de AIREs), cuenta con una flota de última generación que cumple en su totalidad con el nivel *Chapter III* y sobre el 30% con el *Chapter IV*.

Residuos (Medido sólo en Aeropuerto Comodoro Arturo Merino Benítez de Santiago)

GRI > EN22

En 2010, específicamente en Chile, la compañía continuó con las iniciativas de reciclaje. El proyecto “Yo reciclo en APV”, de la Gerencia de Aprovisionamiento a Bordo, permitió reutilizar los residuos generados a bordo de los vuelos nacionales y las operaciones internacionales llegando a Santiago.

De esta forma, se reciclaron más de 1.000 toneladas durante el año 2010 lo que representó aproximadamente un 50% del total de residuos no peligrosos generados en Santiago.

Durante 2010 la mayor parte de los residuos sólidos no peligrosos generados fueron los siguientes:

RESIDUOS SÓLIDOS NO PELIGROSOS EN SANTIAGO (TON)		
	2009	2010
Residuos Domiciliarios	991	940
Diario	748	645
Papel	157	169
Vidrio	53	33
Cartón	50	54
Plástico PET	10	19
Otros Plásticos	7	7
Aluminio	2	1
TOTAL	2.017	1.868



En lo relacionado a la generación de residuos sólidos peligrosos, LAN identificó los siguientes:

- Solventes y detergentes usados.
- Baterías de plomo ácido.
- Tarros vacíos, filtros de aceites.
- Tubos fluorescentes.
- Pilas usadas.
- Paños contaminados con solventes y grasas.
- Kerosene usado.
- Combustible de aeronaves contaminado.
- Lodos de baños electrolíticos.

Disposición final de residuos

En Chile la disposición final de los residuos sólidos domiciliarios se realiza por medio de empresas autorizadas de acuerdo a la normativa vigente.

Respecto a los residuos de papel, cartón, plástico, vidrio, metal y similares, la compañía cuenta con un plan de reciclaje en todas sus operaciones por medio del cual se realiza la recolección y se entrega directamente a las entidades especializadas para su reconversión.

Por último, en el caso de los residuos peligrosos, la siguiente tabla muestra su disposición final:

TIPO DE RESIDUO	DESTINO FINAL
Baterías de plomo ácido	Empresa autorizada
Tarros vacíos, filtros y combustibles	Relleno industrial
Tubos fluorescentes	Relleno industrial
Pilas usadas	Relleno industrial
Paños contaminados con solventes	Relleno industrial
Kerosene	Empresa autorizada
Combustible de aeronaves contaminado	Empresa autorizada

Otras prácticas ambientales

GRI > EN8 - EN26

Agua

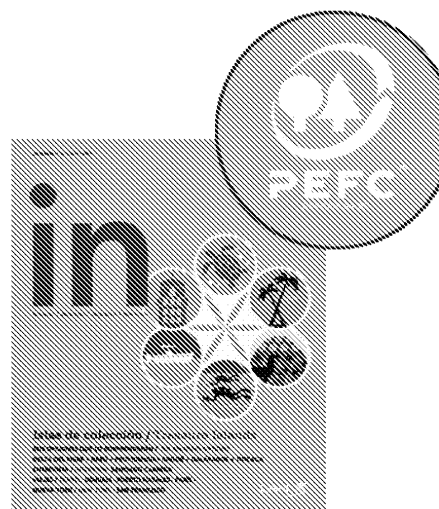
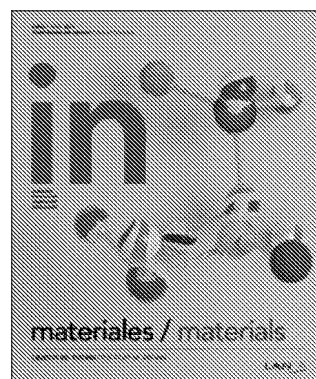
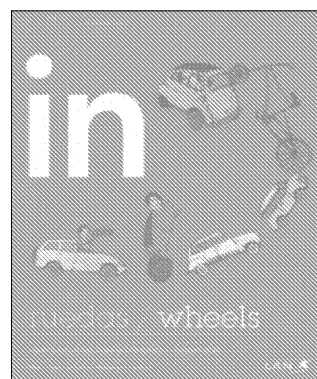
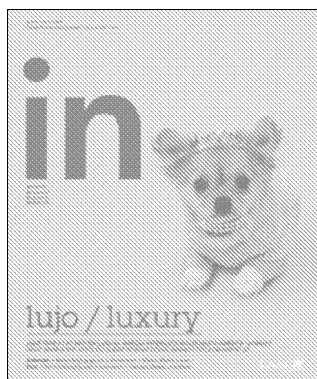
En cuanto al uso de agua, LAN utiliza para sus operaciones la que proviene de la red pública de suministro de los países en donde se encuentra. El consumo de agua en Santiago de Chile, que es el más significativo, fue de 147.144 metros cúbicos.

En su preocupación por el uso eficiente de recursos, la compañía implementó durante el año 2010 una nueva tecnología para el lavado de motores, destinada a optimizar el uso de agua y el tiempo destinado para ello. Esta nueva tecnología permite llevar a cabo un plan periódico de lavado, a través del cual se genera una disminución en el consumo de combustible para la compañía.

Campañas de sensibilización ambiental

Diversas han sido las acciones que LAN ha puesto en práctica con el fin de sensibilizar a sus usuarios en el ámbito del cuidado medioambiental. Entre ellas, cabe destacar:

- Videos a bordo en todos los vuelos operados por LAN.
- Campaña de avisos en medios (LAN Argentina).
- Las revistas IN, INC (INCompany, de comunicación interna) y el catálogo LANTOURS, se imprimen con papel que proviene de bosques manejados de forma sustentable y fuentes controladas certificadas.





Estrategia de Sostenibilidad LAN

Entregando un Servicio de Calidad a nuestros Clientes

“Proveemos un servicio de transporte aéreo de pasajeros y de carga confiable, seguro y encantador para los clientes, contribuyendo a la conexión entre los países latinoamericanos y conectándolos con el resto del mundo”.



17,3

Millones de pasajeros transportados



4,3

Millones de socios LANPASS



779,5

Mil toneladas de carga transportada



93,1%

Satisfacción según encuesta a pasajeros

Nada refleja mejor la actitud y trabajo de LAN por querer ser un aporte a la calidad de vida de sus clientes, a través de sus productos y servicios, que el fragmento expresado en su programa cultura de servicio: “Los sueños que transportamos son de personas, personas que sienten, que se emocionan, que al viajar con nosotros están cumpliendo historias importantes para sus vidas. Tenemos que transportar esos sueños con el mayor cuidado posible, para que nuestros clientes se sientan importantes y logremos construir una relación con ellos”.

A través de estas palabras, se puede entrever el marcado espíritu de servicio que cada miembro de LAN tiene integrado en su trabajo diario. En este sentido, la satisfacción de pasajeros y clientes de carga es altamente estratégica para la compañía, por lo que es prioritario esforzarse en implementar prácticas que garanticen una relación eficiente, fluida y amigable, entregando siempre los más altos estándares de calidad.

Pasajeros

La Experiencia de viaje en LAN

Al hablar de pasajeros, el concepto de “experiencia de viaje” resume el sentimiento, la satisfacción y la opinión general que los clientes tienen cuando viajan. No es sólo un simple viaje, es la sumatoria de detalles y factores que hacen que sea una experiencia confiable, segura y encantadora; es el producto integrado que la compañía entrega a sus pasajeros durante cada una de las etapas del servicio, desde la planificación del viaje y *check-in*, hasta la finalización de su itinerario y postventa. Cada una de estas instancias representa una propuesta de valor, las que sumadas a soluciones de servicio que marcan la diferencia, hacen que los clientes obtengan una satisfacción que supera sus expectativas.

Algunos ejemplos de propuestas de valor en diferentes etapas del servicio son:



La mejor opción para disfrutar el camino

Cuidar y premiar a sus pasajeros es uno de los desafíos de LAN. Por ello, su oferta de valor considera una serie de atributos que hacen de la compañía la mejor opción para disfrutar el camino.

Dentro de estos atributos están:

- Una oferta adaptada y flexible.
- Información permanente y clara.
- Atención de necesidades especiales.
- La valorización del tiempo.
- El cuidado de la información personal.
- Premiar la fidelidad de sus clientes.

Una oferta adaptada a las necesidades de cada tipo de cliente

Porque cada pasajero es distinto y, por lo mismo, tiene necesidades diferentes, LAN ha desarrollado tres tipos de productos, que responden a cada tipo de cliente y su mejor satisfacción:

- **Premium Business:** Disponible en los vuelos de largo alcance (de más de 5 horas de duración). Esta clase ha sido especialmente diseñada para que el vuelo se transforme en un verdadero descanso gracias a sus asientos-cama *full flat* (100% horizontales), un sistema de entretenimiento de última generación, sumado a una atención personalizada y un servicio de excelencia, además del acceso a salones VIP entre otros.
- **Premium Economy:** Disponible en vuelos de corto alcance, este producto ha sido pensado para los pasajeros que viajan por negocios y requieren aprovechar al máximo su tiempo. Acceso a salones VIP, asiento en primeras filas con el asiento central bloqueado, *check-in* y embarque preferente, desembarque y salida de equipaje preferente, son algunos de los beneficios que estos clientes reciben.
- **Economy:** Esta clase ha sido ideada para ofrecer un servicio fácil y agradable, a través del servicio de entretenimiento a bordo, a un precio accesible.

Atención de necesidades especiales

Otro plus que el servicio de LAN tiene incorporado desde hace varios años, es la atención habilitada para pasajeros con requerimientos especiales, entre los que se encuentran: pasajeros que requieran incubadoras, camillas, sillas de rueda u oxígeno; personas con discapacidad mental o psíquica; pasajeros no videntes o sordos; menores no acompañados; embarazadas; y personas que requieran algún tipo de alimentación especial, entre otros.

Valoración del tiempo de cada cliente

No importa la razón que exista detrás de un viaje, los motivos puede ser múltiples (negocios, turismo, visitas familiares, etc.), por ello, más allá de eso, lo importante para LAN es que cada minuto es valioso para los clientes y en concordancia con esto, la compañía se preocupa por entregar un servicio que minimice el tiempo que demore cada pasajero en su viaje, trabajando permanentemente por mejorar aspectos como puntualidad, itinerarios y frecuencias, acceso a información y servicios a través de Internet para ofrecer un servicio de excelencia mundial.

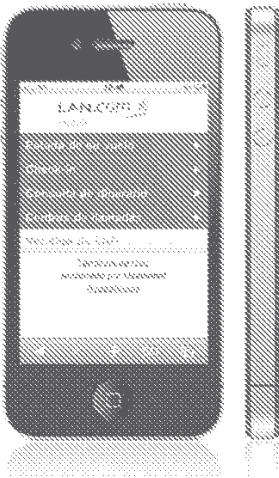
En el siguiente gráfico, se presenta la tasa de puntualidad de LAN comparada con el promedio de las aerolíneas *Oneworld*. En éste se observa que, tanto en 2009 como en 2010, LAN mantuvo una tasa de puntualidad superior al promedio *Oneworld*. También se puede observar que durante 2010 la tasa de puntualidad sufrió una baja a nivel de toda la industria, debido a diversos factores como: mayor congestión en los aeropuertos, procedimientos de seguridad por tráfico de droga y dólares, condiciones climáticas adversas como temporales de nieve y lluvia, además de los desastres naturales ocurridos durante el año, como fueron la erupción del volcán islandés Eyjafjalla y el terremoto en Chile.

Tasa de Puntualidad* LAN y promedio *Oneworld* / Período 2009 y 2010

Fuente: *Oneworld Alliance*



*La tasa de puntualidad se calcula en base a vuelos con más de 15 minutos de demora.



LAN toma constantes medidas para mantener y mejorar su tasa de puntualidad, actualmente existen planes de acción vigentes, que incluyen: inversión en más aviones de *backup* que permitan recuperar el itinerario ante una interrupción dada, así como un trabajo continuo con todas las áreas de la operación con el objetivo de identificar mecanismos de mejora para enfrentar óptimamente cambios en el entorno.

Asimismo, la compañía se ha esforzado por **mejorar sus itinerarios y aumentar las frecuencias de vuelo** para permitir a sus clientes sacar el máximo provecho de su tiempo de viaje; como también entregar una mayor eficiencia de tiempo en **la accesibilidad de los servicios de LAN a través de Internet**. En este último punto destaca la implementación durante 2010 del servicio **LAN.com mobile** que permite revisar el estado de vuelo y chequear y confirmar el itinerario, a través de Internet desde un teléfono móvil.

En otro ámbito, pero dentro del foco de la puntualidad, LAN realiza todos los esfuerzos para facilitar a sus pasajeros la reacomodación de sus vuelos **ante contingencias masivas**.

Así por ejemplo, como consecuencia del terremoto de 8,8 grados Richter que afectó a Chile durante la madrugada del 27 febrero, la empresa se vio obligada a desviar 17 vuelos a distintos terminales aéreos, de acuerdo a las directrices de la autoridad aeronáutica. Frente a ello, para las personas afectadas LAN dispuso de traslado a hoteles, otorgó todas las facilidades para los cambios de fecha de viaje, y habilitó un número de contacto disponible las 24 horas para efectuar consultas.

Información permanente y clara

Otro factor muy valorado por los clientes es la entrega de información clara, oportuna y fluida, para lo cual LAN cuenta con distintos canales de comunicación:

- **Oficinas comerciales y agencias de viaje** en cada uno de los países donde opera la compañía. Al respecto, cuenta en Latinoamérica con oficinas propias en todos los mercados; en Estados Unidos se ubican en Miami, New York y Los Ángeles, trabajando además con representantes en otras ciudades; en Europa, se ubican en Frankfurt y Madrid, recurriendo también a agentes en otras ciudades clave; y finalmente en Asia todas las ventas se realizan a través de agencias con las cuales se tiene convenio.
- **El portal interactivo www.lan.com**
- **El contact center** disponible las 24 horas para información sobre: salida y llegadas de vuelos, compra de pasajes y LANTOURS, asistencia en compra y *check-in* de LAN.com, cambios de pasajes y servicios adicionales y LANPASS.

Sumado a esto, la compañía se preocupa también de que la entrega de la información sea transparente, amigable y clara al momento de la compra, destacando en este sentido el CUV, o Comprante Único de Venta, que es un documento que reúne toda la información relacionada con esta operación, incluidos: itinerario, condiciones, excepciones, etc. En forma adicional, si el cliente lo requiere, la información completa relativa al contrato de transporte y sus condiciones está disponible en el portal <http://www.lan.com>.



Información en puntos de contacto

En su afán por lograr la mejor comunicación hacia sus clientes, LAN trabaja para garantizar que todos los puntos de contacto operacionales manejen la misma información evitando de esta manera asimetrías o diferencias.

Para ello, cuenta con un sistema gestionado por el área de políticas comerciales, el cual pone a disposición de los diversos canales de contacto con el pasajero información consolidada sobre políticas generales, promociones y excepciones.

Para asegurar un adecuado conocimiento de estas políticas se realiza una evaluación al personal cada tres meses, con el fin de identificar las necesidades de capacitación o adoptar medidas correctivas.



Cuidado de la información personal de los clientes

- En una constante preocupación por garantizar la confidencialidad y seguridad de la información de los clientes que utilizan el portal LAN.com para realizar sus compras, la compañía trabaja con los más altos estándares y certificaciones internacionales de seguridad. Ejemplo de ello es la tecnología SSL, la cual codifica la información mientras está siendo enviada a través de Internet, garantizando de esta forma la estricta confidencialidad de los datos ingresados en el sitio LAN.com.

¿Qué datos solicita LAN.com?

- **Información necesaria para la compra de un pasaje.** Esto es nombre, apellido, dirección, teléfono, e-mail y datos necesarios de acuerdo al medio de pago escogido.
- **Información sobre intereses y preferencias del cliente,** con el fin de desarrollar nuevos productos y servicios.

¿Qué datos conserva LAN.com?

- Datos personales de los clientes, como nombre, apellido, dirección, e-mail, número de cuenta LANPASS, los datos de vuelo y el historial de viajes. Estos datos pueden ser utilizados para informar al cliente sobre posibles cambios de última hora.
- LAN.com **no conserva** la información de la tarjeta de crédito de sus clientes.
- Además se registran estadísticas generales relativas a las visitas al sitio, tales como números de visitas, páginas más visitadas, proveedores de servicios de Internet, entre otros, con el fin de poder elaborar mediciones. **Esta información es recolectada de manera anónima.**



Certificación PCI DSS, máxima seguridad en los datos de los clientes.

Durante 2011, las operaciones de LAN serán certificadas en PCI DSS o *Payment Card Industry Data Security Standard*.

Este estándar ha sido desarrollado por las más importantes compañías de tarjetas de débito y crédito, con el objetivo de apoyar a las organizaciones que procesan, almacenan y transmiten datos de titulares de tarjeta, asegurando dichos datos y previniendo fraudes.

Reconocimiento a la fidelidad de los pasajeros

Porque siempre es positivo y bienvenido por los clientes el premiarlos por su preferencia y lealtad, LAN creó el Programa de Pasajero Frecuente LANPASS, el cual ofrece importantes beneficios y privilegios a quienes se inscriben.

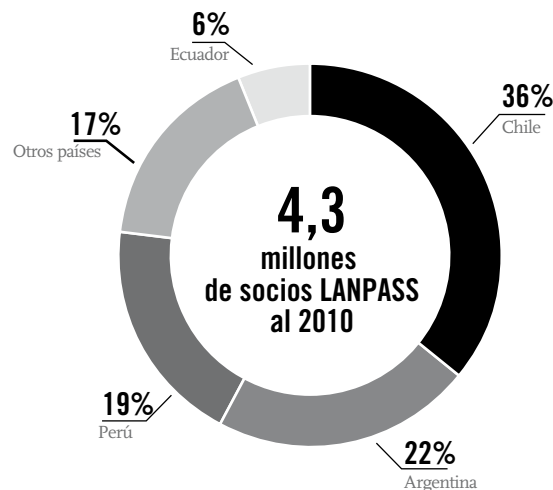
Con LANPASS, los pasajeros acumulan kilómetros cada vez que vuelan en LAN, en cualquiera de las líneas aéreas de *Oneworld* o en las líneas aéreas asociadas a LANPASS; también, acumulan kilómetros en el día a día, comprando en los diversos comercios asociados, pagando con tarjetas de créditos pertenecientes al programa y prefiriendo los servicios de hoteles, *resorts*, cruceros y *rent a car* asociadas al programa LANPASS alrededor del mundo.

Con los kilómetros acumulados es posible canjear pasajes, *upgrade* a cabina superior y acceder a promociones de pasajes por kilómetros más dinero.

Con el fin de seguir expandiendo los beneficios de este programa, a partir del año 2009 se comenzó a implementar el sistema de Canje Flexible LANPASS, que entre sus principales beneficios contempla el aumento en la oferta de asientos disponibles para que los socios LANPASS canjeen sus kilómetros y contar con tres niveles de tarifas en cabina Económica para que los clientes escojan la opción que más les convenga.

Este cambio en el sistema de canje ha tenido una excelente recepción por parte de los clientes, cerrando el 2010 con 4.323.828 miembros (850.798 más que el año anterior) y con un aumento del 32% en el canje de *tickets* aéreos.

El siguiente gráfico muestra la distribución de socios por país al cierre de 2010.



Por otra parte, y siempre pensando en generar un mayor nivel de satisfacción entre sus socios, desde 2010 LANPASS ha estado ampliando su oferta de premios, realizando diversas campañas entre las que destaca el “Mall Virtual” lanzado en Chile y Perú, durante la temporada navideña, donde se ofrecían más de 500 productos. Debido a los excelentes resultados alcanzados, se está trabajando para ofrecer este nuevo producto en forma definitiva a los mercados de Chile, Perú y Argentina durante 2011.

Mejora continua de la estrategia de servicio

GRI > PR5

La mejora continua es vital para alcanzar la meta de ser una de las 10 mejores aerolíneas del mundo, por ello la compañía ha desarrollado diversos mecanismos para incorporar la valiosa retroalimentación que le entregan sus clientes.

Feedback y mejoramiento permanente

El área de Servicio al Cliente o *Customer Service* es la encargada de la postventa, es decir, de analizar, integrar y gestionar los comentarios de los pasajeros recibidos a través de los diversos canales de atención de la compañía.

El objetivo central es que los comentarios contribuyan como insumo para el mejoramiento continuo en cada una de las etapas del viaje, por lo que todos los reclamos son analizados en conjunto con las áreas de desarrollo de las diferentes gerencias. A partir de esta información se generan diagnósticos y planes de acción para luego ejecutar los proyectos de mejora continua en la Vicepresidencia de Operaciones y Servicios.

Encuesta de satisfacción

Saber cómo se sienten los clientes cada vez que recurren a LAN es fundamental para mejorar cada día. Por esta razón, la medición de satisfacción es una constante en la compañía, tanto en los servicios de transporte de pasajeros como transporte de carga, constituyéndose las encuestas en un importante mecanismo de participación e inclusión de clientes en la estrategia de negocio.

En este contexto, periódicamente se llevan a cabo *focus group* para dialogar sobre diferentes temas, como por ejemplo el programa LANPASS o la experiencia de viaje, entre otros.

En cuanto a las mediciones de satisfacción a pasajeros, éstas se realizan en cada punto de contacto de la compañía (oficinas de venta, *call center*, sitio web LAN.com, aeropuerto y durante el servicio a bordo), con información recopilada de forma mensual y a través de cuestionarios específicos para cada uno de ellos.

Las principales encuestas son:

- Satisfacción en oficinas, la cual se entrega al cliente al momento de terminar sus trámites directamente en las oficinas de LAN.
- Satisfacción en sitio web LAN.com, por medio de la cual se mide la utilidad del portal y la frecuencia de consulta.
- Satisfacción en *call center* (línea telefónica de atención las 24 horas todos los días de la semana, en 5 idiomas y cobertura de 20 países), para medir la atención, claridad, exactitud y calidad del servicio en estos puntos.
- Satisfacción de servicio a bordo, suministrada a los pasajeros durante el vuelo o al término de éste para conocer su opinión general sobre el servicio.

Aproximadamente se realizan 5.000 encuestas mensualmente en todas las rutas de mayor frecuencia de la compañía.

¿Y cómo es la encuesta? Es sencilla y utiliza específicamente preguntas cerradas con escalas de satisfacción de 5 puntos (desde muy insatisfecho a muy satisfecho) y abiertas para comentarios específicos, midiendo la atención por parte de la tripulación antes, durante y después del vuelo, así como la calidad de las comidas ofrecidas, servicios de aseo y demás relacionados en el viaje.

Adicionalmente, y como otro mecanismo de medición de satisfacción, se utiliza la modalidad de cliente incógnito, a través de la cual se realiza un seguimiento periódico a la atención de clientes por parte de las personas de LAN que están en contacto directo con éstos, en oficinas y aeropuertos.

Los resultados de las encuestas durante los últimos tres años han arrojado un alto porcentaje de satisfacción (respuestas “Satisfecho” más “Muy Satisfecho”), llegando en el 2009 a un 94,7% y en el 2010 a un 93,1%.

Cultura de servicio

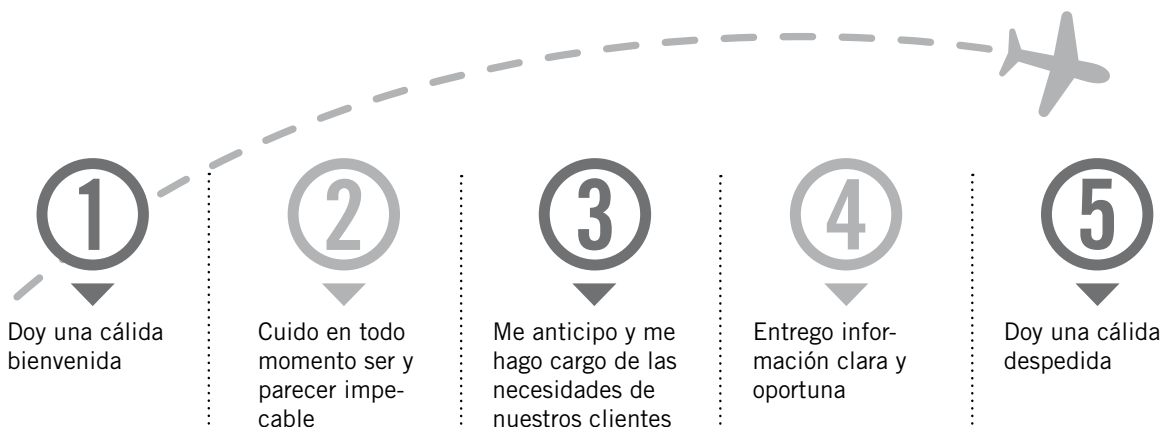
La entrega de un servicio de categoría mundial, la operación de una de las más modernas flotas de aviones de la industria y las ventajas de conectividad que le confiere su amplia red de destinos, son atributos diferenciadores que han permitido a LAN ganar la preferencia de los clientes en la mayoría de los mercados en los que opera.

Sin embargo, en un ámbito tan competitivo como lo es el de la industria aérea, es necesario fijar metas cada día más desafiantes para responder a las crecientes exigencias de los clientes.

Para avanzar en esta línea, durante 2009 se inició el programa interno “Cultura de Servicio”, cuyo objetivo principal es transformar a LAN en una empresa querida además de admirada y ser la mejor línea aérea en servicio de la región. Se trata de dar un paso más allá en la relación con el cliente, entregándole un servicio que no sólo es garantía de excelencia operacional, sino que también se preocupa de establecer un lazo cercano con éste.

LAN sabe que lo más importante para lograr el éxito de este programa es la motivación y compromiso que nace del entendimiento de que cada una de las personas que integran la compañía son el motor de esta “nueva forma de ser” que se quiere adoptar.

Por ello se han definido las “5 Claves del Servicio” que tienen que ver con los diferentes momentos e instancias que producen un impacto en el cliente a lo largo de su experiencia de viaje y que generan un “sello LAN” en el servicio:



Durante 2010, en el marco de esta iniciativa, se desarrollaron seis acciones principales, obteniéndose los siguientes resultados:

- **Instalar el propósito de servicio en las personas:** a través de una campaña de comunicación interna se logró un promedio de recordación global del propósito de servicio del 50,5%.
- **Asegurar el talento de servicio:** se rediseñó el proceso de selección del personal en contacto con clientes, con el fin asegurar la incorporación de personas con talento de servicio, a través de criterios más objetivos y rigurosos. Este nuevo proceso comenzará a aplicarse en 2011.
- **Desarrollar y capacitar a las personas en contacto con el cliente:** se capacitó y entrenó en Cultura de Servicio al 100% de todas las personas en contacto con los clientes, y también al 100% de sus líderes (jefes de servicio a bordo, supervisores de aeropuertos, oficinas de venta y *contact center*). Para estos últimos también se diseñaron planes de acción personalizados con el objetivo de potenciar su desempeño a través de la identificación de fortalezas y oportunidades de mejora.
- **Asegurar una ejecución impecable de las 5 Claves de Servicio:** se definieron las 5 Claves de Servicio que son las acciones que permiten a la compañía marcar una diferencia, valorada y apreciada por el cliente. Para asegurar su ejecución se crearon diferentes herramientas que analizan y evalúan su ejecución en los diferentes puntos de contacto.
- **Mejorar la comunicación con las personas:** se lanzó el nuevo portal para tripulantes de mando y cabina, que busca mejorar el contacto del personal de vuelo con la compañía. Gracias a este medio de comunicación, se puede acceder en forma rápida a información sobre políticas, procedimientos y otra información de especial interés para este grupo de personas.
- **Mejorar los procesos de compensación y devoluciones de los clientes:** se revisaron ambos procesos logrando a fines de 2010 una reducción importante en los plazos en ambos casos.

La nueva forma de volar

Mucho más allá de ser una frase, “La nueva forma de volar” se refiere al nuevo modelo de negocio de LAN desarrollado desde 2007 con el objetivo de hacer más asequible y cercano el subirse a un avión. Este nuevo modelo ha significado importantes avances y transformaciones para la compañía, aumentando no sólo la conectividad, sino que también promoviendo el turismo doméstico en los países en los que opera.

Gracias a todo lo que implica “La nueva forma de volar”: baja sustancial de precios en los pasajes, aumento de itinerarios e implementación de nuevos horarios, descuentos en hoteles y paquetes turísticos, entre otras acciones, LAN ha permitido a miles de personas, que nunca habían viajado en avión, acceder a este servicio

Las cifras son contundentes, en Chile, 3 años después de haber implementado el modelo, el número de personas que voló por primera vez con LAN aumentó en un 60,81%; mientras que en Perú, en el mismo período, este aumento fue de un 46,23%.

Campaña “Volar a Perú es bueno, bonito y barato, barato”

Buscando nuevas formas de ampliar los segmentos que puedan disfrutar los servicios de LAN, durante el 2010 se realizó una campaña dirigida a la población de origen peruano residente en Chile y, específicamente, a personas de segmentos desfavorecidos dentro de este grupo, las cuales solían viajar a su país a través de otros medios de transporte y en viajes que muchas veces duraban varios días.

La campaña consistió en ofrecer a este grupo pasajes con una tarifa muy económica para permitir su acceso a viajar en LAN.

Para lograr el objetivo se comunicó esta campaña a través de medios de información específicos como Revista Paso Peruano, Contigo Perú, Sol Perú, y el programa de radio “Buenas tardes Perú”, entre otros.

Adicionalmente se entregó información educativa destinada a personas que volaban por primera vez, para facilitarles el entendimiento sobre los diferentes pasos del itinerario de viaje.

Se estima que cerca del 65% de los pasajeros que volaron en LAN gracias a esta campaña, lo hicieron por primera vez, lo que sin duda significó una mejora en su calidad de vida.



Cientes de Carga

Entregar respuestas ágiles, oportunas y concretas a las necesidades de sus clientes es prioridad para LAN CARGO y sus filiales, para lo cual ofrece un servicio global, flexible y especializado en el envío de carga aérea.

Con la visión de ser una de las 5 mejores líneas aéreas de carga del mundo, LAN CARGO se compromete con sus clientes para retribuir con eficiencia y responsabilidad la confianza que éstos depositan en la capacidad profesional de la compañía.

Estrategia de servicio

Para cumplir con las altas expectativas y objetivos que la compañía se ha impuesto, se ha definido una estrategia de servicio basada en cinco aspectos fundamentales:

1. Una moderna y eficiente flota.
2. Red y cobertura.
3. Infraestructura.
4. Innovación y tecnología.
5. Un equipo humano de alto rendimiento y gran compromiso.

Una moderna y eficiente flota

La flota de LAN CARGO está compuesta por 13 aviones cargueros y es complementada por aeronaves de pasajeros, en las cuales se utiliza parte de sus bodegas, o *bellies*, para el transporte de carga. En 2010, el 65% del volumen de carga fue transportado en aviones cargueros y 35% en aviones de pasajeros.

De las 13 aeronaves que componían su flota, dos Boeing 767-300F cargueros fueron incorporados en 2010. Otro aspecto a destacar, son sus dos Boeing 777F, los más modernos de la industria en su tipo, que permiten a LAN operar con eficiencia sus rutas dentro del continente y fortalecer sus vuelos a Europa.

A esto se debe adicionar la capacidad ofrecida por el crecimiento progresivo de la flota de aviones de pasajeros de LAN.

Red y cobertura

Aspecto clave en la entrega de un servicio de carga es, sin duda, contar con una cobertura lo más amplia posible. Para lograrlo, LAN CARGO se ha preocupado de ofrecer una completa red de destinos y presencia en los principales mercados de Norteamérica (Miami, Los Angeles, Nueva York y México); Centroamérica; Sudamérica, con importante presencia en los mercados domésticos de Brasil, Argentina, Perú, Chile y Ecuador; y Europa, donde está presente en Frankfurt (el mercado más importante de Europa), además de Amsterdam, Madrid y París.

Estos destinos se complementan con muchos otros, a través de acuerdos comerciales con otras compañías cargueras, como es el caso de los mercados asiático y europeo.



Con el objetivo de ampliar su red y cobertura, durante 2010 LAN CARGO inició operaciones desde Miami a Ciudad de Panamá, Ciudad del Este en Paraguay y Salvador de Bahía y Cabo Frío en Brasil. Adicionalmente ABSA, filial de la compañía en Brasil, fortaleció la operación doméstica aumentando la frecuencia de vuelos cargueros en la ruta Sao Paulo-Manaos, e iniciando una nueva operación desde Sao Paulo al nordeste del país, específicamente a Recife y Fortaleza.

Por otro lado, para favorecer la cercanía con sus clientes, LAN CARGO cuenta con una importante red de oficinas, *contact y customer service centers*, además de *counters* en distintos puntos del globo.

Infraestructura

Otro aspecto a destacar, es la constante preocupación de LAN CARGO por invertir en mejoras en infraestructuras que permitan ofrecer mejores servicios a sus clientes.

Dentro de la inversión en infraestructura realizada el año 2010 destacan:

Nuevas bodegas en Colombia: LANCO, filial de LAN CARGO en Colombia, inauguró sus renovadas bodegas de frío en Medellín, las cuales permitirán contar con una capacidad para almacenar más de 50 toneladas, equivalente a lo que transporta un Boeing 767F Carguero. Las nuevas dependencias cuentan con 380 metros cuadrados, además de dos nuevos muelles de recepción de carga y un sistema de enfriamiento de última generación, que permitirá ofrecer un mejor servicio en la cadena de frío de los productos perecederos de exportación. Con esta nueva inversión, LANCO refuerza su compromiso con el sector exportador colombiano, duplicando su capacidad de frío.

Nueva cámara de frío en Santiago: LAN CARGO dio inicio a las operaciones de su nueva y moderna cámara de frío en el aeropuerto de Santiago (SCL); instalación de 48 m² que facilita la adecuada mantención de productos perecibles (permite mantener la carga en rangos que van entre 0 y 2° Celsius en su interior) y contribuye decididamente a la mantención de la necesaria cadena de frío en el manejo de este tipo de embarques, ofreciendo un mejor servicio al sector exportador de Chile.

Finalmente, durante el mes de abril se inauguraron modernas instalaciones de frío en el aeropuerto de Miami, las más grandes que tiene una línea aérea en aeropuertos de Estados Unidos. Para ello, la compañía invirtió US\$4 millones en la ampliación de las dependencias en el terminal y en nuevo equipamiento tecnológico.

Innovación y tecnología

Dentro del contexto de mejoramiento, innovación y tecnología, LAN CARGO ha implementado una completa estrategia de *e-business* que tiene como objetivo permitir a los clientes aprovechar las ventajas que ofrece internet para hacer negocios en forma eficiente, flexible y rápida, a través de procesos y herramientas más fáciles en su uso y convenientes en costos.

Hoy LAN CARGO cuenta con sistemas de Reserva y Administración de Capacidad de última tecnología para realizar controles operativos en tiempo real, los cuales permiten reducir el redireccionamiento de embarques, realizar controles más exhaustivos de capacidad y evaluar restricciones operacionales antes de aceptar pedidos. Lo anterior, permite hacer más visible la disponibilidad de la red, ofrecer variedad de opciones a los clientes y lograr mayores eficiencias operativas.

Otro importante avance en su estrategia de *e-business* fue el desarrollo del sistema de rastreo *e-tracking* que permite al cliente el seguimiento permanente del estado de su carga, mejorando la calidad y disponibilidad de información para el cliente.

Adicionalmente, se concretó la implementación del sistema *e-freight*, que desarrollado en conjunto con IATA, tiene como objetivo reducir el uso de papel en los procesos de embarque aéreo, de modo que éstos se realicen en forma totalmente electrónica y sin la necesidad de documentos impresos.

Las mejoras y avances continúan, y para el año 2011 se tiene contemplada la implementación de un sistema de *e-booking* que permitirá un proceso de reserva en forma electrónica, más fácil, rápido y eficiente.



Excelencia en la Operación

***E-freight*: embarques en forma electrónica**

En 2010, LAN CARGO, gracias a un trabajo conjunto con IATA, se convirtió en el primer operador carguero de la región y uno de los pioneros a nivel mundial en implementar el sistema *e-freight*.

Este sistema permite mejorar la eficiencia y competitividad de la industria del transporte de carga, mediante el reemplazo de documentos de papel por mensajes electrónicos. Este innovador sistema involucra a toda la cadena logística, desde el productor hasta el destinatario final, además de los organismos de control de cada país. De esta forma, se simplifican considerablemente los procesos, se reducen los tiempos involucrados en la cadena logística y se logra mayor exactitud y consistencia de la información.

A su vez, el uso de este nuevo sistema contribuye de forma importante a la preservación del medio ambiente, al permitir una operación más ecológica gracias al ahorro de casi 7.800 toneladas de papel al año a nivel de industria.

Un equipo humano de alto rendimiento y gran compromiso

LAN CARGO reconoce que todo avance tecnológico o de procedimientos no lograría su plena efectividad si no se contara con un capital humano de alto nivel. En este sentido, las personas son consideradas como parte fundamental en el éxito de la empresa y, por ello, se pone especial énfasis en los procesos mediante los cuales se les selecciona, motiva y desarrolla, como también en la promoción de un buen clima laboral en la organización.

Hoy es un orgullo para LAN CARGO contar con un equipo calificado y comprometido, tanto con sus responsabilidades como con los valores corporativos, y que sus ejecutivos sean reconocidos como referentes de profesionalismo y experiencia en la industria.

Mejora continua: encuesta de satisfacción 2010

GRI > PR5

Ser considerada como una de las 5 mejores líneas aéreas de carga del mundo tiene, sin lugar a dudas, la responsabilidad de mejorar continuamente. Tomando esto en cuenta, LAN CARGO realiza una encuesta anual de satisfacción a sus clientes, la que el año 2010 se efectuó en su tercera versión. Esta encuesta

tiene como objetivos: determinar los niveles de satisfacción general respecto al servicio entregado por la compañía, evaluar las áreas y atributos dentro del ciclo de servicio que experimenta el cliente y conocer cuáles son los atributos que identifica el cliente como los más importantes.

Su aplicación durante el año 2010, fue realizada a través de un cuestionario *online*, dirigida a una muestra representativa de los clientes de LAN CARGO en 8 países, y midió los siguientes aspectos:

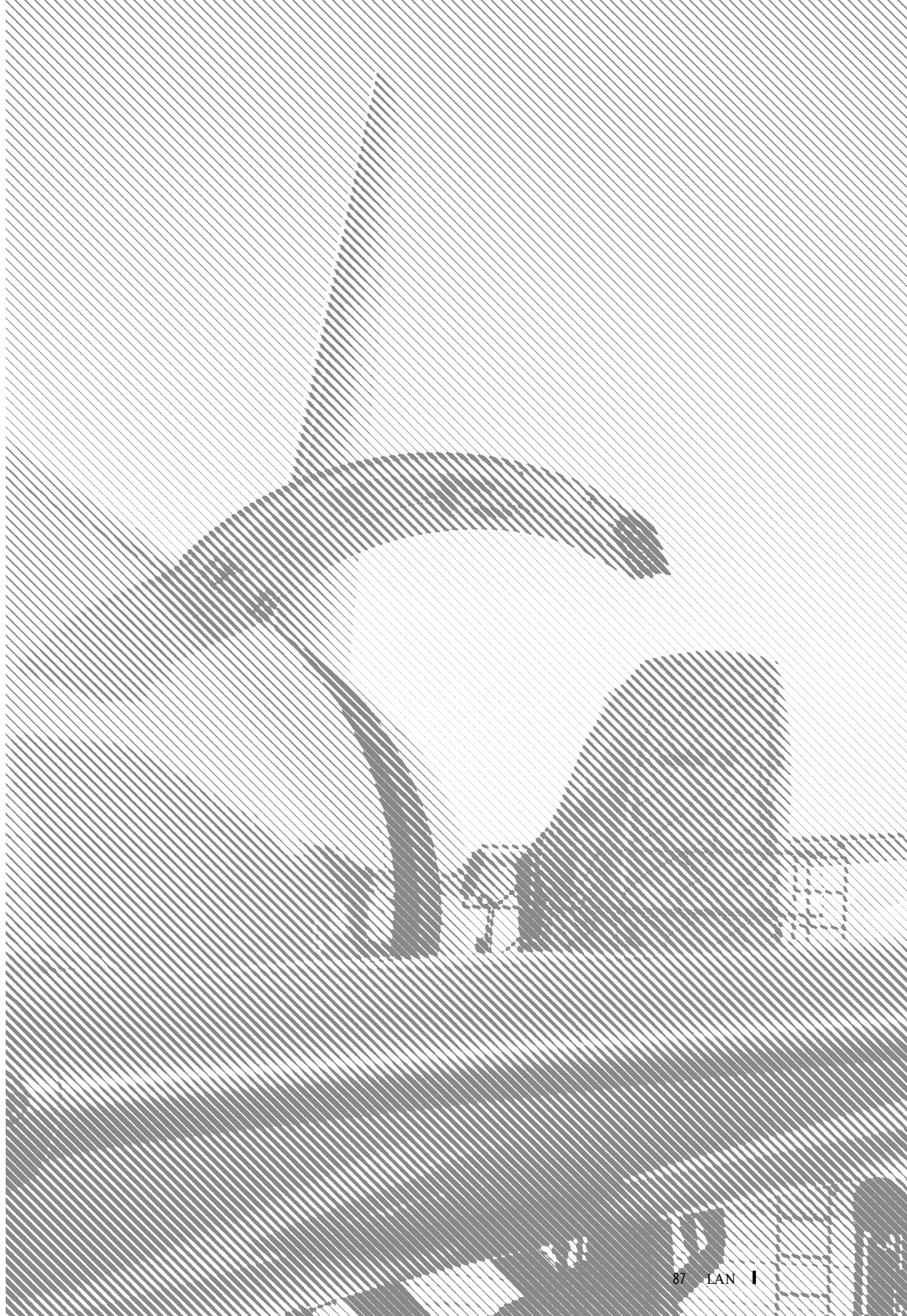
- Evaluación general del servicio.
- Cobertura (cantidad de destinos ofrecidos).
- Frecuencia (número de vuelos ofrecidos).
- Calidad de la atención.
- Tratamiento a cargas perecibles y cuidado en el manejo de la carga.
- Relación calidad/precio.
- Confiabilidad.

El principal resultado que arrojó la encuesta fue una **alta satisfacción** de los clientes en relación a los aspectos de cobertura, frecuencia de vuelos y la calidad de la atención en general. A su vez, se destacaron aspectos como el cuidado en el manejo de la carga, confiabilidad del seguimiento vía web y la relación calidad/precio ofrecida por LAN CARGO.

Dicha encuesta también permitió detectar oportunidades de mejora, especialmente en el ámbito de la resolución de problemas generados en el proceso de transporte aéreo.

En este sentido, durante el 2010 se inició el desarrollo e implementación de un sistema centralizado de manejo de excepciones¹, el cual permite detectarlas en el momento que se producen y generar procedimientos de solución, informando a los clientes en forma oportuna.

¹ Una excepción, corresponde a una desviación del proceso normal de transporte de la carga, que se aparta de la promesa de venta realizada al cliente, independientemente del nivel de insatisfacción que ésta le genere.





Estrategia de Sostenibilidad LAN

Desarrollando a nuestras personas

“Impulsamos el desarrollo profesional, social y personal de los colaboradores, apoyando sus iniciativas, promoviendo un buen ambiente laboral y el desarrollo de talentos. En LAN cuidamos a nuestras personas”.



18.967

Trabajadores directos
en toda la compañía



478.911

Horas de formación
y entrenamiento



22

Millones de dólares en
capacitación



43%

Trabajadores sindicalizados




Si hay un aspecto clave para LAN y el éxito de su negocio, ese es el cuidado y desarrollo de las personas que día a día trabajan dentro de la compañía. Por esta razón, siempre ha sido fundamental el brindarles oportunidades de desarrollo en función de su desempeño y sus competencias, como también procurarles un alto grado de bienestar laboral en pos de una mejor productividad. En este sentido, la compañía está permanentemente al tanto de la opinión de sus empleados respecto a los factores que inciden en su satisfacción laboral y provee instancias de apoyo a los supervisores para mejorar sus capacidades de liderazgo.

Demografía laboral

GRI > LA1 - LA2 - EC7

En relación a sus personas, LAN cuenta con información clara y consolidada respecto al equipo humano con que cuenta en cada país donde desarrolla sus operaciones y se preocupa de que las políticas laborales sean similares en todos ellos.

La siguiente tabla muestra las principales estadísticas de personal al cierre de los años 2009 y 2010 a nivel corporativo (LAN y filiales):

PLANTILLA		2009	2010
	Personas directas	16.844	18.967 ▲
	Personas indirectas o contratistas	4.722	3.866 ▼
SEGÚN TIPO DE CONTRATO		2009	2010
	A término indefinido o permanente	16.840	18.967 ▲
	Temporal	142	405 ▲
SEGÚN TIPO DE JORNADA		2009	2010
	Tiempo completo	16.506	18.581 ▲
	Parcial o medio tiempo	334	386 ▲

Observando las cifras, destaca el crecimiento en un 12,6% del número de personas directamente contratadas por LAN entre el 2009 y el 2010, información que refleja la importancia que tiene para la compañía contar con un grupo humano estable y permanente.

También es una prioridad y una práctica común para LAN el respetar y cumplir la legislación local vigente, como asimismo privilegiar el reclutamiento y selección local de personal en cada uno de los países donde opera la compañía. Esto queda demostrado por el crecimiento en la contratación de personas directas en cada uno de dichos países, tal como lo muestra el siguiente cuadro:

PERSONAS CONTRATADAS DIRECTAMENTE			
País	2009	2010	Crecimiento %
Argentina	1.794	1.989	10,87%
Chile	10.004	10.978	9,74%
Ecuador	1.234	1.489	20,66%
Perú	2.594	3.136	20,89%
Otros	1.218	1.375	12,89%
Total general	16.844	18.967	12,6%

Estabilidad laboral, una prioridad para LAN

Un ejemplo del compromiso de LAN con sus trabajadores fue lo sucedido el año 2009. Durante dicho año, la crisis económica mundial afectó a la mayor parte de los sectores productivos, siendo el sector aeronáutico uno de los más afectados debido a la disminución de la demanda del transporte aéreo de pasajeros, especialmente en el segmento de turismo.

Producto de esto, algunas compañías optaron por reducir su nómina de trabajadores ocasionando un aumento en las estadísticas de desempleo y afectando la economía familiar.

LAN, sin embargo, optó por enfrentar este desafío junto a sus trabajadores, enfocándose en conseguir una mayor eficiencia en los procesos y racionalizar el uso de los recursos con el objetivo de aminorar los efectos de la crisis.

Gracias a ello, durante ese año no se llevaron a cabo procesos de reestructuración o despidos masivos de personal, bajando incluso el número de desvinculaciones en un 0,7% respecto el año anterior.

Desarrollo de carrera y promoción del liderazgo

GRI > LA11 - LA12

Estimular la gestión del desempeño, favorecer un óptimo clima laboral y reconocer el mérito, es fundamental para LAN al momento de desarrollar a sus personas y convertirse en una organización de alto nivel. Por ello, evalúa formalmente el desempeño de sus trabajadores, al menos, una vez al año, en función del cumplimiento de metas previamente conocidas y de las competencias relevantes para la empresa.

Considerada como un proceso permanente de establecimiento de metas, seguimiento, evaluación, retroalimentación y mejora continua del importante recurso humano, la gestión del desempeño involucra aspectos tan relevantes como:

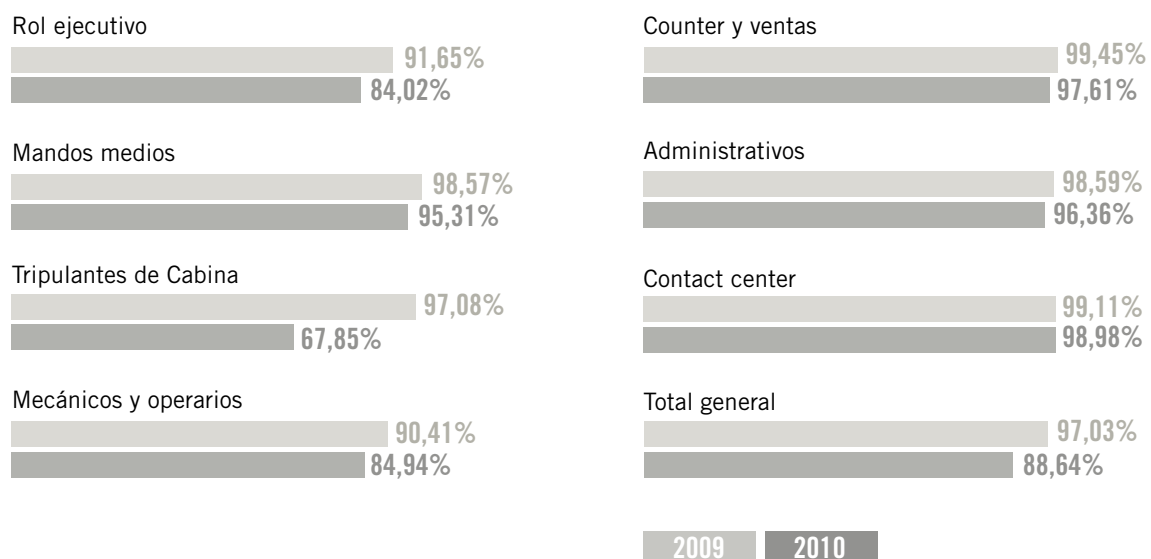
1. **Evaluación del desempeño y fijación de metas**, por la cual la jefatura evalúa el trabajo de un funcionario durante el año y se acuerdan las metas a conseguir en el período siguiente. Para llevar a cabo este proceso, LAN desarrolló un manual metodológico interno con el fin de hacer más objetivos los criterios de evaluación y ajustarlos a la realidad de cada segmento.

2. **Compensaciones y/o reconocimientos**, que buscan premiar a los colaboradores que tengan desempeños destacables.

3. **Desarrollo y Capacitación**, que busca potenciar el desempeño actual y futuro de sus trabajadores.

En el siguiente cuadro se puede observar la cobertura alcanzada en cuanto a las evaluaciones de desempeño en los últimos años, por segmento:

Porcentaje de personas con evaluación de desempeño por segmento



Para poder potenciar la gestión del desempeño, LAN hace énfasis en la identificación de talentos, personas que sobresalgan dentro de sus capacidades y que, por lo mismo, sean aptas para formar equipos de alto rendimiento que apoyen el cumplimiento de la misión y visión de la compañía. Esta permanente y atenta observación desemboca en la generación de mapeos de colaboradores según la evaluación de su desempeño y potencial, los que posteriormente permiten focalizar su desarrollo.

Movilidades internas

Dentro de LAN existen múltiples oportunidades para crecer, ya que la compañía favorece e incentiva la movilidad del personal entre áreas o a otros cargos, tanto horizontal como verticalmente.

Para ello, la compañía cuenta con un programa de movilidad interna, el cual es administrado por el área de Recursos Humanos de manera muy cuidadosa, siendo considerado como un proceso formal (que incluye concursos, bases, solicitudes, etc.), de modo de garantizar la confidencialidad y no afectar la armonía interna.

Al respecto, las movilidades internas de todo el holding LAN beneficiaron durante el año 2010 a 3.956 personas.

Reconocimientos

Es sabido que mientras más se reconozca el trabajo y el esfuerzo realizado por una persona, más satisfacción sentirá, como también mayor será la motivación para seguir desarrollándose y consolidando su compromiso con la empresa y sus valores. Por supuesto, LAN lo sabe, y por ello ha creado una serie de herramientas (premios y reconocimientos) que apuntan a este sentido y dentro de las cuales destacan:

- **Estrella del servicio**, premio otorgado a los mejores funcionarios que están en directo contacto con los viajeros y que son fieles representantes del espíritu de LAN y sus valores corporativos.
- **Premio “Actitud LAN”**, dirigido a toda la población trabajadora en contacto con los clientes y que reconoce actitudes de servicio que superen las expectativas.
- **Reconocimiento por años de servicio**, el cual busca reconocer a las personas que estén ligadas a LAN por 20, 30 y 40 años.
- **“Yo me traje un avión”**, representa uno de los programas emblemáticos de reconocimiento que consiste en premiar a profesionales de alto desempeño y potencial, llevándolos a Hamburgo, Alemania; Toulouse, Francia; o Seattle, Estados Unidos, a buscar los aviones que se incorporarán a la flota, sumado a seis días de actividades turísticas.

Capacitación

GRI > LA10 - LA11

Considerada por LAN como una verdadera inversión, la capacitación del equipo humano es una acción preponderante en cuanto a potenciar el desempeño actual y futuro de sus trabajadores, quienes constituyen el pilar fundamental para el logro de los objetivos de la empresa.

A través de ella, no sólo se mejoran y aumentan las capacidades de las personas, sino que además, se crea una oportunidad de comunicación e integración, y en forma paralela, se refuerzan la misión, valores y estilo de trabajo deseados por LAN.

Es así como, para facilitar las transformaciones personales y colectivas necesarias en capacitación, LAN cuenta con una entidad especializada en el tema, llamada Academia Corporativa, la cual se divide en 5 escuelas:

1. Escuela de servicio, dirigida a todas las personas que están en permanente contacto con pasajeros y clientes de carga, con el principal objetivo de alinear la forma de entregar un servicio eficiente y de excelencia para mantener y aumentar la preferencia de los clientes.

2. Escuela técnica, dirigida a las personas cuyas funciones tienen directa relación con la operación de aviones. El objetivo es desarrollar conocimiento y habilidades teóricas, dando cumplimiento a las regulaciones nacionales e internacionales, como también a los altos estándares de confiabilidad y seguridad establecidos por la compañía.

3. Escuela de soporte, dirigida a todas las áreas de soporte del negocio. Esta escuela busca desarrollar en las personas el rol de consultor interno y generar habilidades de servicio dirigidas a clientes internos, para ello se trabajan temas como la inducción corporativa, el conocimiento general del negocio aéreo, tecnologías e idiomas.

4. Escuela de seguridad, dirigida a todas las personas que integran el holding, tiene como objetivo fortalecer el valor intransable de la seguridad y promover el comportamiento seguro de los empleados en todas sus decisiones y acciones, contribuyendo en la creación de una cultura de seguridad en todos los ámbitos del trabajo.

5. Escuela de liderazgo, dirigida a todos los niveles de ejecutivos, mandos medios y rol general, para el desarrollo de habilidades de liderazgo personal, liderazgo instrumental y liderazgo cultural, además del trabajo en equipo, comunicación y negociación, entre otras.

De manera complementaria, y siempre apuntando al desarrollo y capacitación de las personas, se han desarrollado alianzas con empresas extranjeras en cada país de las filiales de LAN, como también un sistema de becas concursables para los trabajadores que se interesen en continuar sus estudios (sean éstos de nivelación, superiores o de postgrado), las cuales son cofinanciadas con los empleados seleccionados, respetándose la legislación local de cada país. Una vez al año la compañía informa, a través de sus medios masivos internos, sobre los cupos y reglamento del programa de becas que se define según los recursos disponibles y las prioridades existentes.

Para el año 2010 la inversión total por entrenamientos alcanzó los 21,98 millones de dólares.

El siguiente es el detalle del promedio de horas de formación por empleado para el período 2010 comprendido en este Reporte:

PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN AL 2010 POR EMPLEADO, DESGLOSADO			
Nivel	Horas de formación	Cantidad de personas	Promedio por empleado (horas)
Primera línea ejecutiva (Vicepresidencias)	35	3	12
Altos ejecutivos (plana gerencial) Gerentes	2.037,06	145	14
Ejecutivos medios (Subgerentes o directores de área)	4.505	209	22
Mandos medios y administrativos	104.853	3.823	27
Técnicos operarios	367.482	11.462	32
Promedio general	478.911	15.642	31

Cabe mencionar, que en el caso específico de las personas del área técnica, se ha desarrollado un plan de carrera que les permite una capacitación continua en el mundo de la aviación.



Remuneraciones

GRI > EC5

Siempre manteniendo el foco en retribuir el trabajo de su equipo humano, retener e incentivar a quienes dentro de él manifiestan un desempeño destacado como también atraer a nuevas y mejores personas cuando se necesite, LAN establece un sistema de compensación justa y competitiva en cada mercado.

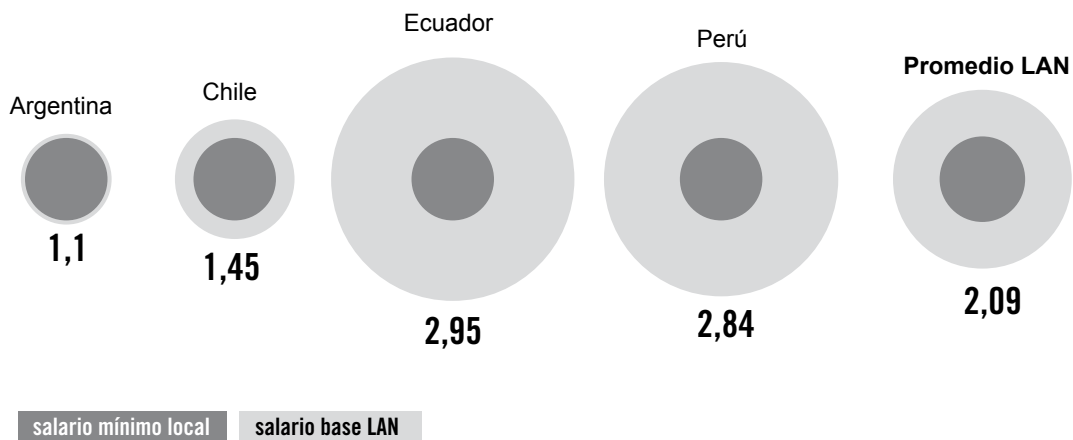
Los niveles de remuneración son determinados en directa relación con las posibilidades económicas y financieras de la compañía, fundamentados a su vez en principios de equidad, uniformidad y consistencia tanto interna como externa, considerando para ello los contratos colectivos y la legislación laboral vigente.

Es así como, con la finalidad de determinar una justa compensación, se han definido variables claras y específicas dentro de las que se encuentran:

- Nivel de responsabilidad del cargo (equidad interna).
- Desempeño.
- Resultados de la Empresa.
- Potencial.

Es importante destacar que, resguardando los principios de equidad, el nivel de desempeño o mérito individual constituye una variable clave en la determinación de la retribución de las personas, por lo que pueden existir remuneraciones e incentivos distintos para un mismo cargo, dependiendo esencialmente del desempeño o mérito de cada persona.

Además, en línea con su responsabilidad social corporativa, LAN ha establecido una asignación o salario base por sobre el salario mínimo legal en cada uno de los países en que opera, tal como lo indica el siguiente cuadro:



Bono voluntario de desempeño

Otra medida que apunta al estímulo y reconocimiento de los trabajadores directos de LAN, es la entrega del “bono de desempeño”, el cual representa una grata recompensa que depende de factores como: accidentalidad, cumplimiento de metas de utilidades, metas de vicepresidencias y gerencias, así como la evaluación de desempeño de cada funcionario.

Durante 2010, más del 94% de las personas fueron elegibles para recibir el bono por desempeño.

Beneficios

GRI > LA3 - EC3

Generar instancias que permitan el compartir y disfrutar con la familia, e instaurar acciones y medidas que apunten directamente al bienestar personal de cada trabajador, son beneficios que cobran gran relevancia en cuanto a mantener un grato clima laboral dentro de la compañía. En este sentido, LAN cuenta

con una amplia gama de beneficios para los trabajadores y sus familias en los distintos países donde desarrolla sus operaciones, entre los cuales se destacan:

En salud

Además de beneficios en salud específicos según las prácticas habituales de cada país en los que LAN opera, todos los colaboradores de LAN, en todos los países en que opera, cuentan con:

- Seguro de Asistencia en viaje: con costo a cargo de LAN para emergencias médicas de los funcionarios que lo requieran en el extranjero. Aplica para cualquier tipo de contrato (indefinido, fijo, parcial y tiempo completo).
- Seguro de vida: puesto a disposición de todos los funcionarios, el cual tiene cobertura por muerte natural o accidental, e indemnización por incapacidad superior a dos tercios, con cargo total a la compañía. Este beneficio aplica para personal con contrato indefinido a tiempo completo y tiempo parcial.

Plan “Compartimos con tu familia”

Como una forma amistosa de que los hijos de los trabajadores de LAN conozcan el lugar de trabajo de sus padres y generar un espacio de encuentro para la familia, en Chile, Perú y Ecuador se realiza cuatro veces al año una visita de hijos de funcionarios que tengan entre 6 y 12 años a la base de mantenimiento.

De igual forma, una vez al año LAN invita a hijos de funcionarios que tengan entre 6 y 14 años a un campamento de verano, con el objetivo de integrarlos a la compañía, a través de actividades recreativas y de esparcimiento.

Trotamundo

Uno de los principales beneficios de la compañía es, sin duda, Trotamundo, la forma en que LAN entrega a sus personas una demostración de calidez y preocupación, ofreciéndoles la posibilidad de viajar a precios especiales, a diferentes lugares del mundo, viviendo, al igual que un cliente LAN, una excelente experiencia de viaje.

¿Y quiénes acceden a Trotamundo? Todas las personas con contrato indefinido que lleven más de seis meses en la compañía, además de sus beneficiarios previamente inscritos. Ellos pueden acceder a descuentos de 100%, 90% ó 50% en pasajes sujetos a espacio, además de boletos confirmados y promociones especiales, diseñadas a la medida de las personas.

El beneficio de pasajes incluye tanto al titular como a sus familiares directos; en el caso de trabajadores solteros, se les permite modificar a su acompañante anualmente; a los trabajadores con hijos de parejas o cónyuges también se les incorpora en el programa como un gesto de cuidado a la familia más moderna; y por último, en el caso de las parejas de trabajadores, éstas no se discriminan por género.

Adicionalmente al Programa de Pasajes en Rutas LAN, se mantienen convenios interlineales con las más prestigiosas líneas aéreas del mundo, que permiten al trabajador y sus beneficiarios alcanzar cualquier destino a precios realmente convenientes, donde destacan los convenios con la alianza *Oneworld*.

También, como complemento a los pasajes, los trabajadores de LAN pueden acceder a excelentes ofertas y promociones en estadías terrestres, cruceros, arriendo de auto y otros servicios afines.

Otro de los servicios que destaca dentro del programa Trotamundo es el que permite al personal autogestionar los pasajes a través del mismo sistema de reservas y compra de pasajes que los clientes de LAN, dándoles acceso a toda la información necesaria para organizar un viaje desde la comodidad de la

casa y otros lugares. Se suma a éste, el servicio de postulación por web, donde resalta la transparencia de la información para una correcta planificación de los viajes.

Y para la etapa del embarque, LAN ha dispuesto *counters* preferentes para el personal denominados *Staff Travel* y puntos de encuentros con kioscos de autoservicio y pantalla de información.

Como otro beneficio destacado, LAN ofrece al trabajador jubilado y su beneficiario directo dos pasajes anuales 100% liberados, por un período de dos años desde su retiro, así como también beneficios en otras aerolíneas por medio de la alianza *Oneworld* y con otras compañías en convenio, de manera ilimitada por el mismo período.

Otros beneficios

Además de beneficios puntuales que tienen que ver con las prácticas habituales en cada país, todos los funcionarios de LAN disfrutan de diversas instancias de entretenimiento y bienestar para ellos y sus familias, como son:

- Fiesta de Navidad para hijos de trabajadores hasta 16 años y regalos de Navidad para hijos hasta 13 años.
- Fiesta Anual para todo el personal.
- Celebración interna de fechas relevantes a nivel nacional o mundial.
- Convenios comerciales en rubros como salud, belleza, gastronomía, entretenimiento, vivienda, farmacias y telefonía, entre otros.
- Alimentación con costo a la empresa, a través de casino y/o vales de almuerzo.
- Días de permiso adicionales a los legales para efectos de mudanza y matrimonio.
- Bonos de estudios para el trabajador estudiante (válido para Chile, Argentina y Perú).
- Regalo por nacimiento de hijos (válido para Chile, Argentina y Perú).
- Servicio de sala cuna y/o pago de bono por concepto de sala cuna para personal que trabaja en turno y menores con enfermedades crónicas (válido para Chile, Argentina y Perú).
- Bono por fallecimiento para gastos funerarios del trabajador y familiar directo (válido para Chile, Argentina y Perú).
- Transporte subvencionado por la empresa a través de buses de acercamiento o taxis a costo de la empresa para traslado de tripulaciones (válido para Chile, Argentina y Perú).
- Préstamos empresa para casos de emergencias médicas o catástrofes, con tasas preferentes y con cuotas extendidas (válido para Chile, Argentina y Perú).

De manera aclaratoria, corresponde mencionar que estos beneficios son para aquellas personas con contrato de trabajo con LAN (vínculo laboral), no para aquellas personas contratadas a través de empresas externas. También, dentro de estos beneficios, hay algunos que dependen del tipo de contrato, es decir, plazo fijo o indefinido.

Equilibrio vida - trabajo

Como otra importante medida para favorecer y mantener un óptimo clima laboral al interior de LAN, desde el año 2005 se realizan encuestas especializadas en el tema a toda la compañía y sus filiales.

En 2010 esta encuesta alcanzó el 79% de cobertura, con una calificación general de 65,8% de satisfacción por parte de las personas.

El estudio de clima anual mide, a través de una encuesta en línea, 17 aspectos distintos como: identidad y compromiso, ambiente físico, remuneraciones, beneficios, progreso y desarrollo, claridad organizacional, y relación trabajo-familia, entre otros. Una vez conocidos los resultados, se plantean planes de acción por gerencia para mejorarlos.

Gracias a la fijación de metas de las distintas áreas, se puede apoyar el cumplimiento de la meta de clima que se fija LAN anualmente. En este sentido, la evaluación de clima tiene una relevancia especial para los ejecutivos y líderes, debido a que estos resultados se incluyen en su evaluación de desempeño, ponderando un 10% de la medición individual de sus labores.

Panel de Calidad de Vida

Velando por el bienestar de cada persona que trabaja al interior de la compañía, se ha puesto especial preocupación en las áreas que tienen contacto permanente con clientes, como oficinas de ventas y aeropuertos, creándose un Panel de Calidad de Vida, el cual permite resguardar la carga de trabajo de todo un grupo.

¿Cómo funciona este panel? Mensual o bimensualmente se revisan indicadores como horas extra de trabajo, cambios de turno, licencias y vacaciones, para detectar situaciones que puedan afectar su calidad de vida y trabajar planes de acción para superarlas.

Diversidad e igualdad de oportunidades

GRI > LA13

“Respetamos a todos y somos abiertos a la diversidad. Promoveremos siempre un entorno laboral marcado por el respeto y la tolerancia, en el que las decisiones y acciones relativas al empleo se tomarán sin tener en consideración cuestiones de sexo, religión o raza”. (Código de Conducta)

Tal como dice esta afirmación, conocida por todos quienes trabajan en la empresa, en LAN se garantiza la igualdad de oportunidades laborales en todo el ciclo de vida del trabajador, desde el reclutamiento hasta la desvinculación. Esto significa que las decisiones que se tomen, siempre se basarán en las calificaciones relevantes, los méritos, el rendimiento y otros factores relacionados con el puesto de trabajo.

De igual manera, en cuanto al trato con los clientes o pasajeros, está claramente establecido que jamás será tolerado que éstos sean objeto de un trato discriminatorio basado en sexo, religión, origen nacional, raza, edad o cualquier otra condición que tenga por efecto alterar o anular la igualdad de trato. Muestra de ello es la diversidad de origen de los trabajadores de LAN, los cuales pertenecen a 61 nacionalidades diferentes.



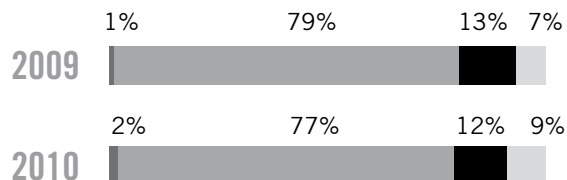
Las siguientes dos tablas, muestran los porcentajes de diversidad por edad y por género según los cargos de las personas que trabajan en LAN:

Por rango de edad

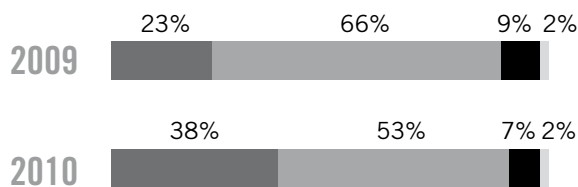


- % de menores de 30 años
- % entre 30 y 50 años
- % de más de 50 años
- Sin Información

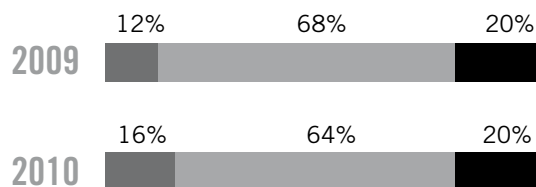
Directivos



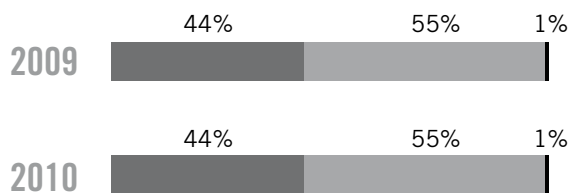
Gerencia Media (Jefaturas y Coordinaciones)



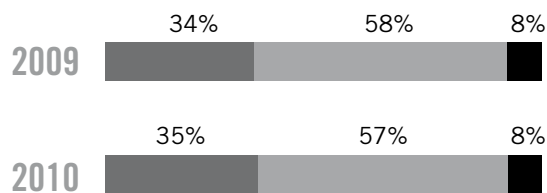
Tripulantes (Pilotos)



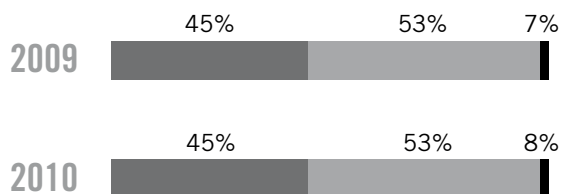
Tripulantes (Cabina)



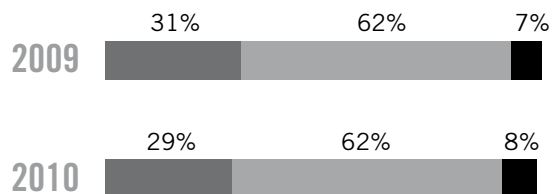
Técnicos (Operaciones y Mantenimiento)



Comerciales y Counters



Administrativos (En oficinas)

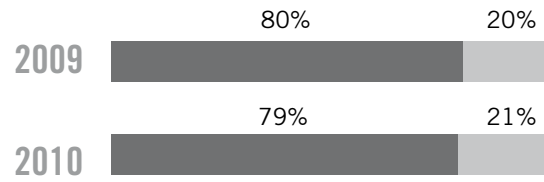


Por género

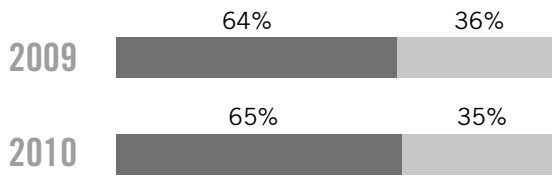


■ hombres
■ mujeres

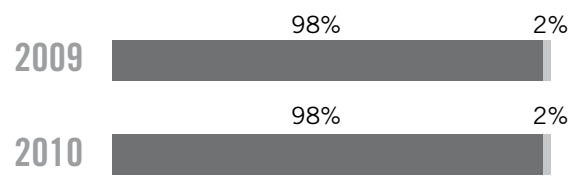
Directivos



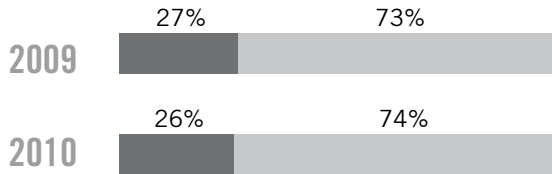
Gerencia Media (Jefaturas y Coordinaciones)



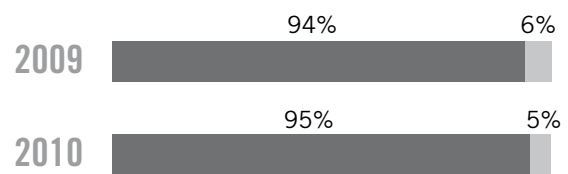
Tripulantes (Pilotos)



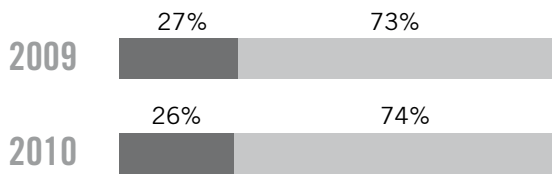
Tripulantes (Cabina)



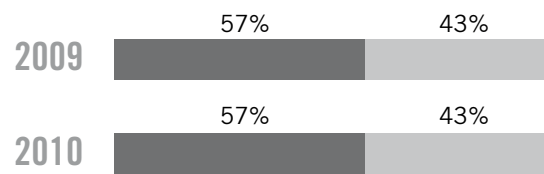
Técnicos (Operaciones y Mantenimiento)



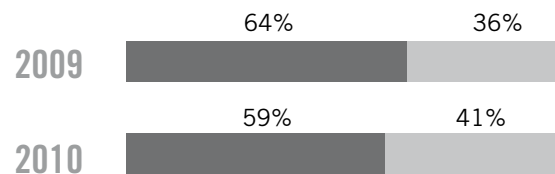
Comerciales y Counters



Administrativos (En oficinas)



Promedio Total



Asociación y sindicalización

GRI > LA4

Abiertos y considerados respecto de este tema, es política de LAN “Mantener relaciones armónicas y de colaboración con el personal, en un marco de respeto y reciprocidad, como también, promover espacios de participación a las personas en aspectos relevantes para su integración a la organización”.

En este sentido, la compañía respeta la libertad de asociación entre sus personas, quienes componen en su mayoría 24 organizaciones sindicales en todo el grupo y que representan aproximadamente el 43% de la plantilla de personas.

En 2010, finalizaron con éxito dos importantes negociaciones colectivas: la firma del convenio con el sindicato de pilotos de LAN Perú y la renovación por 4 años del convenio colectivo LAN Express-I, sindicato de tripulantes.

Durante el mismo año y pese al permanente interés de la compañía por llegar a acuerdos con los gremios, algunos sindicatos aeronáuticos en Argentina llevaron adelante dos paralizaciones de actividad (el 24 de noviembre y 21 de diciembre de 2010).

No obstante lo anterior, LAN seguirá manteniendo siempre una actitud optimista respecto a las buenas relaciones con sus personas y los sindicatos, y trabajará para seguir fortaleciendo sus relaciones con éstos en el futuro, con espíritu colaborativo y promoviendo las relaciones de largo plazo con objetivos comunes y mutuo beneficio.

Comunicación interna

GRI > LA5

Como en todo ámbito de relaciones entre personas, la comunicación es vital, y más aún, si se trata de una empresa de enorme tamaño en la cual trabaja un gran número de personas que necesitan alinear sus acciones de manera clara y fluida. Por ello, es política de LAN: “Mantener una organización alineada y motivada en torno a sus valores, misión, visión y objetivos estratégicos, a través de una comunicación interna transparente, oportuna e integradora”.

Para lograr este objetivo, LAN cuenta con el área de Marketing y Comunicaciones Internas, que tiene entre muchas funciones, gestionar los medios de comunicación que se distribuyen al interior de la compañía como por ejemplo:

- Intranet corporativa, llamada El Portal.
- Boletín semanal *online* “Todos a bordo”.
- Diarios murales en todas las oficinas.
- Televisores plasmas con información o programación interna de la empresa.
- Reuniones ampliadas de ejecutivos.
- Comunicados vía *e-mails* de temas como: noticias transversales, nuevos proyectos, movimientos internos, saludos y mensajes de la alta administración, resultados operacionales, entre otros.

A su vez, y con el objetivo de mantener una comunicación fluida, cercana y permanente, algunas áreas cuentan con sus medios propios, entre los que destacan: el diario “En Vuelo” de la Gerencia General Chile, el informativo “Bolantín” de *Contact Center*, el *newsletter* de Tripulantes de Cabina y Aeropuerto, entre otros. Con el mismo fin, las redes de Recursos Humanos correspondientes organizan periódicamente reuniones ampliadas en las que participan todos los integrantes de sus áreas.



Estrategia de Sostenibilidad LAN

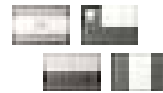
Teniendo una relación responsable con los proveedores

“Potenciamos relaciones de largo plazo cumpliendo los acuerdos que se llevan a cabo, fortaleciendo el desarrollo y bienestar de nuestros proveedores, estando siempre abiertos a nuevas oportunidades de relación en cada uno de los países donde LAN está presente, con el objetivo de agregar valor a la cadena de suministros”.



4

Son los grupos en que están clasificados los proveedores de LAN



78,2%

Del dinero que representó las compras corporativas globales que realizó LAN se distribuyó en sus mercados domésticos en Argentina, Chile, Ecuador y Perú.

A sí como con sus personas y sus clientes, LAN se preocupa de fortalecer el desarrollo y bienestar de sus proveedores. Por lo mismo, es muy importante para la compañía vincularse con ellos estableciendo relaciones de largo plazo que generen desarrollo y valor compartido, preocupándose especialmente de asegurar la calidad de los servicios y productos por medio del traspaso de las mejores prácticas de la industria.

Para facilitar la relación y comunicación con sus proveedores, LAN los ha clasificado en 4 grupos:

1. **Proveedores de aeronaves**, integrado por fabricantes de aeronaves y motores.
2. **Proveedores de materiales y combustibles**, donde se encuentran los proveedores de equipos y repuestos de aviones y los principales abastecedores de combustible tanto para las operaciones en vuelo como en tierra.

3. **Aprovisionamiento a bordo**, compañías con las cuales se abastece de alimentos, utensilios, energía y otros productos que se utilizarán en sus vuelos.

4. **Proveedores de bienes y servicios en general**, compuesto por empresas que abastecen a LAN equipos de computación, uniformes, impresos, hotelería, transporte terrestre, etc.

Las Agencias de Viaje y de Carga, son distribuidores importantes de los productos y servicios que LAN ofrece a sus clientes, por lo cual la compañía mantiene con ellas el mismo estilo de relación a largo plazo y de valor compartido que sostiene con los proveedores.

Máxima calidad en el proceso de aprovisionamiento

Para asegurar la calidad de los bienes que serán utilizados en el servicio a bordo que LAN ofrece a sus clientes, la compañía utiliza políticas y prácticas de control de calidad previamente definidas dentro del estándar IOSA y cuenta con el área de calidad, la cual es responsable de asegurar una correcta selección y evaluación de los proveedores en relación con la seguridad y la calidad del vuelo.

Así por ejemplo, los proveedores de *catering* son auditados dos veces al año como mínimo, mediante lineamientos internacionales de *catering* aéreo. Estas auditorías contemplan temas como: cumplimiento de sistema de inocuidad alimentaria basado en la normativa *Hazard Analysis Critical Control Point* (HACCP), proceso de elaboración de los servicios, control del carguío de los vuelos antes de salir de la cocina y al momento de cargar a bordo. Además se lleva un estricto seguimiento de las no conformidades detectadas.

También se realizan permanentes controles a los proveedores de lavandería a través de un muestreo del producto final con el objeto de visualizar la calidad del producto entregado.

Contribución al desarrollo de proveedores locales

GRI > EC6

Como una práctica habitual, LAN invita a empresas del país donde se requiere el bien o servicio, a participar del procedimiento de selección de proveedores.

Este procedimiento, por el cual deben pasar todas aquellas empresas (locales o globales) que deseen ofrecer sus productos a la compañía, toma en cuenta las variables técnicas requeridas para el bien o servicio, antecedentes comerciales, laborales y reputacionales del proveedor, su situación financiera y tributaria, la confiabilidad del mercado en éste y su eficiencia comprobada.

En este sentido, como un ejemplo del aporte al desarrollo económico local, durante 2010 el 78,2% del dinero que representó las compras globales corporativas que realizó LAN* se distribuyó en Argentina, Chile, Ecuador y Perú, países donde la compañía cuenta con operaciones domésticas.

Procesos de licitación transparentes

Porque permanentemente la compañía está atenta a incorporar nuevos proveedores que mejoren o complementen su servicio, ésta ha definido políticas corporativas específicas para licitarlos de manera seria y transparente.

(*) Referidas a proveedores de bienes y servicios en general.

Así, las áreas de **aprovisionamiento a bordo** y de **compras corporativas**, llevan a cabo procesos de licitación y contratación de bienes y servicios utilizando sistemas de tecnología avanzada, los que deben incluir sistemáticamente al menos 3 proveedores. En cuanto a la **compra de materiales, combustibles y aeronaves**, la compañía realiza una búsqueda activa y sostenida de potenciales proveedores.



Excelencia en la Operación

Licitación a través de la herramienta tecnológica *Qmarket*

Para facilitar y transparentar los procesos de licitación, el área de compras corporativas de LAN utiliza la herramienta *Qmarket*, como plataforma de negocios con sus proveedores y contratistas.

Esta herramienta permite llevar un control detallado y un seguimiento de los pasos del proceso de una licitación, así como facilitar el intercambio estructurado de información entre las partes, por medio de documentos en formato electrónico.

En 2010 se empezó a utilizar esta herramienta para las compras en Chile; y para el año 2011 el objetivo es aplicarla a nivel del holding.

Compra de aviones y motores

Dada la especificidad de los mercados de aeronaves y motores, LAN busca establecer relaciones de largo plazo, principalmente, con estos proveedores.

En el caso de aeronaves, la compañía se abastece de éstas a través de 2 proveedores: Airbus y Boeing**. Como acción complementaria, la compañía también satisface su demanda a través de arriendos de aeronaves especializadas en este rubro.

Para la compra de motores, accesorios, repuestos y otros componentes de aviones, LAN realiza una búsqueda activa de los más prestigiados proveedores que aseguren altos estándares de calidad y seguridad, todo esto de manera coordinada con el fabricante de la aeronave y de la autoridad aeronáutica.



(**) Sin tomar en cuenta la flota de AIREs





Estrategia de Sostenibilidad LAN

Siendo ciudadanos responsables

GRI > S01

“Asumimos el rol que cumple LAN en el desarrollo y la conectividad de la región, prestando ayuda humanitaria en caso de catástrofes y accidentes, promoviendo el turismo responsable y el cuidado del medio ambiente, con el objetivo de contribuir a que los destinos de hoy sigan siendo destinos mañana. Así también, potenciamos una relación fluida y transparente con los organismos gubernamentales y ciudadanos”.



Con un alto nivel de responsabilidad respecto de este tema, LAN entiende que la contribución social debe hacerse en los destinos o localidades desde y hacia donde se moviliza a sus pasajeros y carga por el mundo, especialmente en aquellos lugares donde la compañía opera con vuelos domésticos de pasajeros, como son: Argentina, Chile, Ecuador y Perú.

Por esta razón, la estrategia de relacionamiento comunitario se ha focalizado en tres ámbitos de acción:

- Fomentar una cultura turística en estos destinos.
- Conectar ayuda humanitaria entre dichos destinos.
- Acercar el mundo aeronáutico a niños y jóvenes.

Fomentando el turismo sostenible

Según cifras 2010 de la Organización Mundial del Turismo (OMT), más de 23 millones de turistas visitaron Sudamérica provenientes de otras regiones del mundo, lo cual habla sobre la importancia de generar un marco de sostenibilidad para el desarrollo de esta industria.

Como miembro de la OMT, LAN apoya los objetivos de esta organización: promover el desarrollo sostenible del turismo en conformidad con el Código Ético Mundial, contribuyendo a alcanzar los Objetivos de Desarrollo del Milenio, especialmente la reducción de la pobreza y la protección del medio ambiente, y apoyando la integración del turismo en las economías locales como un factor de desarrollo socioeconómico.

¿Qué es el turismo sostenible?

De acuerdo a la definición de la OMT, el turismo sostenible supone un uso óptimo de los recursos naturales, el respeto de la autenticidad sociocultural de las comunidades receptoras y la viabilidad económica y repartición equitativa de los beneficios.

Desde sus inicios, LAN ha estado comprometida con la región y es consciente de su rol social en las comunidades donde opera, por lo que se preocupa de establecer relaciones permanentes y de colaboración mutua. **El foco es promover un turismo sostenible, incentivando el cuidado ambiental y patrimonial de los destinos de la región.**

Preservación del patrimonio de Galápagos

El 16 de septiembre de 2010 LAN Ecuador comenzó su operación a Galápagos, archipiélago considerado Patrimonio Natural de la Humanidad y, por ende, de gran importancia en cuanto a su preservación y cuidado. Tomando en cuenta esto, y con la participación del Consejo Nacional de Gobierno, SICGAL y WildAid, LAN elaboró un folleto para entregar a bordo a todos los pasajeros que visiten este destino. El material cuenta con información turística y reglamentaria sobre el comportamiento que los visitantes deben tener durante su estadía en el Parque Nacional Galápagos, entre la que se incluyen las restricciones para el ingreso de productos animales y/o vegetales.

En su primera etapa, de septiembre a diciembre, LAN Ecuador entregó 7 mil folletos a bordo y 7 mil bolsos (con la finalidad de que los turistas no dejen desperdicios en las Is-las). Los folletos están impresos en material ecológicamente amigable, hechos en un 50% de material reciclado y 30% material postconsumo.



Al Rescate de Pueblos Rurales

Desde 2008 LAN Argentina junto a RESPONDE⁽¹⁾ han implementado el programa ALAS, cuyo objetivo principal es potenciar las oportunidades de desarrollo autónomo y sostenible de comunidades rurales que se encuentran en crisis por despoblamiento.

Este programa contempla la creación de un Centro Cultural, Social y Económico (Centro Responde) habilitado con biblioteca, museo, aula virtual con acceso a Internet, sala para actividades sociales y culturales y un café literario y considera también la generación de oportunidades de desarrollo turístico en las localidades donde es implementado.

Gracias al trabajo conjunto de LAN y RESPONDE, sumado al apoyo de las Municipalidades y comunidades locales, ya se han visto beneficiados dos pueblos al interior de Argentina: Chilibroste en la Provincia de Córdoba, y Ñorquincó en la Provincia de Río Negro. En ambos casos, la experiencia ha sido muy gratificante, ya que el Programa ha permitido generar una serie de oportunidades sociales y económicas anheladas por la población, convirtiendo a estas localidades en centros de referencia de la zona, atrayendo a través de diversas propuestas recreativas y culturales, a los habitantes de pueblos y ciudades vecinas.

¹Responde es una Organización No Gubernamental de Promoción y Desarrollo, fundada por la Dra. Marcela Benítez en 1999, dedicada a evitar la extinción de numerosos pueblos rurales de Argentina y cuya labor es hoy reconocida a nivel mundial. Para más información visite www.responde.org.ar

Programa “Cuido mi Destino”

En noviembre de 2009, LAN lanzó “Cuido mi Destino”, un programa de Responsabilidad Social Corporativa que, a través de la recuperación de espacios públicos y charlas formativas, busca promover el cuidado turístico y ambiental de las comunidades donde opera la compañía.

Específicamente “Cuido mi Destino” busca:

1. Recuperar espacios públicos con valor turístico.
2. Motivar a jóvenes de Sudamérica en el cuidado ambiental y patrimonial de sus ciudades.
3. Involucrar al personal de LAN en los programas de RSC y en la comprensión del turismo sostenible.
4. Sensibilizar a la industria en temas de Turismo Sostenible y Sostenibilidad en general.
5. Fortalecer redes entre LAN, la industria del turismo y las comunidades.

El programa contempla tres focos principales de implementación:

- El primero de ellos involucra especialmente a estudiantes de colegios municipalizados o estatales, quienes llevan a cabo actividades que aportan a la preservación de las ciudades y asisten a charlas en materias como turismo, medio ambiente y otros.
- El segundo, busca incorporar al personal de LAN en la recuperación de espacios públicos de valor turístico.
- Y por último, el tercero, busca motivar y sensibilizar a otros actores locales de la industria en cuanto a involucrarse en los temas de Turismo Sostenible.

Ambitos de acción del programa “Cuido mi Destino”



La primera versión que se realizó en el año 2009 tuvo lugar en Puerto Varas (Chile) y contó con la colaboración de 90 alumnos de 3° Medio del Liceo Pedro Aguirre Cerda de dicha ciudad, quienes durante cuatro días asistieron a charlas informativas para luego limpiar y pintar las barandas del borde costero e instalar basureros en el sector.

Durante 2010, 380 escolares participaron en el programa “Cuido mi Destino”, recuperando espacios de valor turístico en cinco ciudades de Sudamérica:

- Junio 2010: mirador de Turi, Cuenca (Ecuador).
- Agosto 2010: borde costero Chinchorro, Arica (Chile).
- Septiembre 2010: circuito turístico en San Juan (Argentina).
- Noviembre 2010: Demarcación del circuito patrimonial Puerto Varas (Chile).
- Noviembre 2010: balcón del Qoosqo, Cusco (Perú).

Jóvenes participantes del programa “Cuido mi destino”



El impacto de “Cuido mi Destino” en los jóvenes de Puerto Varas

En noviembre de 2010, se realizó una encuesta de percepción al total de estudiantes de 3° Medio del Liceo Pedro Aguirre Cerda, que participaron del programa “Cuido mi Destino” en Puerto Varas. A continuación, algunos resultados de la encuesta a los estudiantes:

Después de haber participado en el programa:

6,3% indicó que tenía interés en iniciar un negocio turístico cuando salga del liceo.

41,3% indicó que tenía interés de estudiar una carrera vinculada al turismo.

67,5% indicó que aprendió mucho más acerca de su ciudad y cómo cuidarla.

95% indicó que comentará esta actividad a su familia y amigos.

Apoyo al Turismo

El desarrollo del turismo en Latinoamérica es un aspecto fundamental para LAN. Por esta razón, la compañía participa en diversas entidades gremiales de la industria, lo que se suma al apoyo que brinda a las iniciativas impulsadas por las autoridades locales y gubernamentales en la región. LAN colabora permanentemente con organismos tales como:

En Argentina:

- Destino Argentina
- Cámara Argentina de Turismo (CAT)
- Buenos Aires Convention & Visitors Bureau

En Chile:

- Corporación de Turismo y Cultura de Puerto Varas
- Visit Puerto Varas Convention Bureau
- Cámara de Turismo de Arica
- Arica Convention Bureau
- Cámara de Comercio y Turismo de Antofagasta
- Cámara de Turismo de Calama
- Cámara de Turismo de Coyhaique
- Cámara de Comercio y Turismo de La Serena

En Ecuador:

- Cámara de Turismo de Quito
- Cámara Provincial de Turismo de Guayaquil

En Perú:

- Cámara de Comercio, Industria, Servicios, Turismo y de la Producción del Cusco
- Cámara de Comercio, Industria y Turismo de Loreto
- Cámara de Comercio, Industria y Turismo de Ucayali
- Cámara Regional de Turismo de Cajamarca
- Cámara Regional de Turismo de Cusco
- Cámara Regional de Turismo de Puno
- Cámara Regional de Turismo de Tacna

LAN, miembro de la OMT*

En el marco del lanzamiento del programa “Cuido mi Destino”, realizado en septiembre de 2010, se firmó la afiliación de LAN como miembro de la OMT (Organización Mundial del Turismo), transformándose en la primera línea aérea sudamericana en incorporarse a este importante organismo internacional.

Esta afiliación, significó un salto sustancial en la misión de crear conciencia turística y cuidado sobre el medio ambiente.

En la firma del convenio, participaron Carlos Vogeler, Director para las Américas de la OMT y Jorge Awad, Presidente de LAN.



(*) La OMT es un organismo internacional vinculado a la Organización de Naciones Unidas (ONU) que tiene como propósito la promoción del desarrollo de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos. Para más información sobre esta organización visite www.unwto.org

Programas “Conociendo LAN”

Con el objetivo de acercar la industria aeronáutica a las comunidades, LAN ha desarrollado distintos programas formativos para niños en los países en los que opera.

Estos programas permiten a los participantes, tener una primera experiencia de viaje en los aviones, ya sea en tierra, como realizando viajes dentro de cada país.

Actualmente, estos programas se realizan en los cuatro países en los que LAN opera a través de vuelos domésticos:

- “Todos podemos volar”, en Argentina.
- “Visita a la Base”, en Chile.
- “Toqué el cielo con LAN”, en Ecuador.
- “Chic@s que sueñan, chic@s que vueLAN”, en Perú.

Durante 2010 participaron 3.500 estudiantes que, junto a sus profesores, valoraron la experiencia como un aporte en su proceso de formación educacional. En cada uno de estos programas participan voluntarios de LAN, quienes comparten y ayudan en el desarrollo de las actividades programadas.

PAÍS	2009	2010
Chile	3.000	3.000
Perú	N.A.	20*
Argentina	240	260
Ecuador	100	220
TOTAL	3.340	3.500

(*) El programa "Chic@s que sueñan, chic@s que vueLAN", en Perú, se inició a fines de 2010

Ayuda humanitaria en el continente

Otro aspecto de la contribución social de LAN, es su constante disposición para colaborar con las diversas organizaciones de la sociedad civil y apoyar a las comunidades en el transporte de ayuda humanitaria, cuando se han visto afectadas por distintas catástrofes naturales.

De hecho, la manifestación de la compañía hacia la ayuda y colaboración se remonta hacia el año 1939, fecha en que ocurrió el fuerte terremoto en la ciudad de Chillán (Chile). En esa oportunidad, LAN estableció un puente aéreo desde Santiago hasta el área de la catástrofe, contribuyendo con el traslado de la ayuda material y humana, como también con la evacuación de los heridos y damnificados.

Desde ahí en adelante, la compañía siempre ha estado dispuesta y preparada para ayudar en casos de catástrofes naturales o accidentes, poniendo a disposición de las autoridades toda la ayuda requerida para cooperar con las labores de rescate y de reconstrucción.

Terremoto en Chile

Un ejemplo reciente en relación a la colaboración permanente de LAN en situaciones de catástrofe, es el que tiene que ver con el gran terremoto ocurrido en Chile el 27 de febrero de 2010, a las 03:34 hrs.

Ese día, se vivió un terremoto de magnitud 8,8 en la escala de Richter, el que fue percibido por más de 13 millones de personas, un 80% del país. Producto de este sismo, un fuerte tsunami impactó las costas, destruyendo muchas localidades que ya habían sido devastadas por el movimiento telúrico,



como ocurrió en el archipiélago de Juan Fernández. Murieron 521 personas y más de medio millón de viviendas se destruyeron completamente o sufrieron grandes daños en su construcción.

Al poco tiempo de ocurrida la catástrofe, manifestando una notable y rápida capacidad de reacción, LAN movilizó una serie de acciones concretas de ayuda humanitaria demostrando ser una compañía comprometida con sus trabajadores, sus familias y con todo el país.

¿Cómo apoyó LAN a sus trabajadores?

- Envío más de 150 canastas familiares a Concepción, Santiago y Viña del Mar.
- Ayudó a 48 familias con la campaña de recolección de dinero “Yo me pongo con el 1% de mi sueldo” para personas con daños habitacionales graves.
- Envío 30 toneladas de alimentos, medicamentos, líquidos, combustible y otros productos a la región del Bío-Bío.
- Envío 140 cajas con agua, alimentos y artículos de aseo recolectados en una campaña interna.
- Realizó una visita en terreno a más de 80 familias en Santiago, Viña del Mar y Concepción.
- Organizó cuadrillas de trabajadores para ayudar a la limpieza y arreglo de casas en zonas afectadas.
- Habilitó una línea de asistencia para el personal en todo Chile.
- Creó un programa de asistencia psicológica, legal y financiera para las personas de Concepción.
- Entregó traslado terrestre y aéreo de emergencia para asistencia familiar.
- Dispuso de hoteles, servicio de traslado y/o bodegaje a quienes cuyas casas se vieron gravemente afectadas.
- Suspendió por seis meses los descuentos correspondientes a los préstamos a largo plazo de los trabajadores en Concepción.

¿Cómo apoyó LAN a la reconstrucción de Chile?

- Realizó grandes esfuerzos para restablecer la conectividad aérea del país. Dado el severo daño que el terremoto ocasionó al edificio terminal del aeropuerto de Santiago, LAN instaló un aeropuerto de campaña a los pocos días de la catástrofe, que permitió la restitución paulatina de la operación nacional e internacional propia y de otras líneas aéreas.
- En el marco de la teletón “Chile ayuda a Chile”, la compañía donó USD\$1.244.897.
- Se dispuso de un “avión solidario” que viajó diariamente durante todo marzo entre Santiago y Concepción, el cual apoyó el traslado de unas 396 personas entre voluntarios, profesionales del área médica y de ayuda humanitaria de diversas instituciones.
- A través de LAN CARGO, se enviaron 52 toneladas de alimentos, medicamentos, líquidos, combustible y otros productos desde distintas partes del mundo hacia la región del Bío-Bío.
- Se implementaron las cuadrillas LAN, que en conjunto con “Un Techo Para Mi País”, participaron en la construcción de viviendas básicas para los damnificados.

Inundaciones en Cusco y olas de frío en Juliaca

Ante las inundaciones que azotaron Cusco los primeros meses del año 2010 y dentro de su política de apoyo y compromiso con la sociedad peruana, LAN Perú transportó donaciones de sus colaboradores e instituciones públicas y privadas desde Lima a dicha ciudad.

En total se logró embarcar 3.600 kilos de ayuda humanitaria, principalmente agua, víveres y medicamentos.

Asimismo, durante el mes de agosto, LAN Perú asistió a la localidad de Juliaca -que sufrió olas de frío mayores que las normales, conocidas localmente como “friaje”-, transportando en sus vuelos de Lima a Juliaca un total de 5.061 kilos de ayuda, como alimentos no perecibles, ropa y otros productos de primera necesidad.

Alianzas con fundaciones y ONGs

Las ONGs y fundaciones juegan un rol relevante en la solución de los problemas sociales y ambientales que aquejan a Sudamérica. Con su trabajo desinteresado, dan apoyo y auxilio a miles de personas en el continente.

Para muchas de estas instituciones, el transporte aéreo es crucial para cumplir con su misión. Es por esto que LAN desarrolla alianzas permanentes, apoyándolas principalmente con el traslado de voluntarios, funcionarios, pacientes y sus familiares.

Durante 2010, LAN apoyó a diversas organizaciones de ayuda humanitaria, siendo algunas de estas instituciones: Teletón, Hogar de Cristo, Coaniquem, Un Techo para mi País y América Solidaria en Chile; Responde y Un Techo para mi País en Argentina; CDI en Ecuador; y Operación Sonrisa, ANIA y UNICEF en Perú, entre otras.

En total la compañía entregó 2.118 pasajes y 971 equipos computacionales, además de frazadas, alimentos y otras especies.

Programa: “Tu Ayuda para el Cambio”

Desde el año 2007, LAN Perú ha venido apoyando a UNICEF en el marco del programa “Tu Ayuda para el Cambio”, que tiene como objetivo mejorar las condiciones de salud y nutrición de los niños de esa nación.

Este programa se materializa mediante la recaudación de aportes voluntarios de los pasajeros, en los vuelos domésticos de LAN Perú. Junto con ello, se transmite un video que da cuenta de la atención y apoyo que reciben los niños y madres gestantes, beneficiados con este programa en Cusco, Apurímac, Loreto y Ucayali.

Las contribuciones a UNICEF han ido creciendo año a año. Es así como en el año 2008 se recaudaron US\$ 125,287. En el 2009 esa cifra se incrementó en un 20%, alcanzando donaciones por un monto de US\$ 150,607. Y en el año 2010, la recaudación superó todas las expectativas, alcanzando los US\$ 240,943, representando con esto un incremento del 60% en relación a 2009.

El programa “Tu Ayuda para el Cambio” ha beneficiado hasta el momento a más de 5.000 personas de unas 100 comunidades, ubicadas en zonas de extrema pobreza de Perú, y dentro de sus principales logros se destaca:

- Incrementar el número de partos que se realizan en establecimientos de salud, reduciéndose así los casos de muertes de recién nacidos.
- Aumentar el número de controles de crecimiento y desarrollo que se realizan a niños menores de un año.
- Fortalecer el sistema de registro de nacimientos, para asegurar el derecho al nombre de los niños que se encuentran en los distritos de intervención.



Índice GRI

GRI > 3.12

LAN ha incluido los indicadores clave de desempeño identificados por Global Reporting Initiative G3, así como los específicos para su sector y sus negocios. Conforme a los contenidos reportados este reporte se autodeclara en un nivel de aplicación “B”, con el siguiente detalle de cumplimiento:

CÓDIGO		PÁGINA	OBSERVACIONES
Perfil y Gobierno			
Estrategia y análisis			
1.1	Declaración del Presidente y Vicepresidente Ejecutivo	9-12	
1.2	Impactos, riesgos y oportunidades	35	
Perfil de la organización			
2.1	Nombre de la organización	15	
2.2	Principales marcas, productos y servicios	15	
2.3	Estructura operativa	15,16	
2.4	Localización	15,16,123	
2.5	Países de operación	15,16	
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	15	
2.7	Mercados servidos	15,16	
2.8	Dimensiones	28,29	
2.9	Cambios significativos 2009	11,12,16	
2.10	Premios y distinciones 2009	26	
Perfil de la memoria			
3.1	Período cubierto	5	
3.2	Fecha memoria anterior		No aplica. Este es el primer reporte.
3.3	Ciclo de presentación	5	
3.4	Punto de contacto	123	

CÓDIGO		PÁGINA	OBSERVACIONES
--------	--	--------	---------------

Alcance y cobertura de la memoria

3.5	Proceso de definición de contenidos	6	
3.6	Cobertura de la memoria	6	
3.7	Limitaciones	6	
3.8	Bases para información de terceros	6	
3.9	Técnicas de medición y bases de cálculo	6,7	
3.10	Reexpresión de información		No aplica. Este es el primer reporte.
3.11	Cambios significativos frente a informe anterior		No aplica. Este es el primer reporte.
3.12	Índice GRI	118-121	

Verificación

3.13	Política y práctica respecto a verificación externa	7	
------	---	---	--

Gobierno Corporativo

4.1	Estructura de gobierno	31	
4.2	Presidencia Ejecutiva v/s Presidencia del board	31-34	
4.3	Independencia de miembros en board	31-33	
4.4	Mecanismos de comunicación con el board	31	
4.5	Retribución de miembros del board frente a desempeño LAN	33	
4.6	Conflicto de intereses	33	
4.8	Visión, Misión, Valores Corporativos	21,22	

Compromiso con iniciativas externas

4.11	Adopción principio de precaución	48,49	
4.12	Adhesión a iniciativas, principios y programas externos	62	
4.13	Membresías	24,25	

Participación de los grupos de interés

4.14	Identificación de stakeholders	38,39	
4.15	Proceso de identificación y priorización de stakeholders	38,39	

CÓDIGO		PÁGINA	OBSERVACIONES
Dimensión Económica			
EC2	Consecuencias, riesgos y oportunidades debido al cambio climático	60-62	
EC3	Cobertura de obligaciones por programas de beneficios sociales	95-97	
EC5	Salario inicial estándar v/s Salario Mínimo de Ley	95	
EC6	Políticas, prácticas y proporción de gasto de proveedores locales	105	
EC7	Procedimientos de contratación local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	90	
EC8	Inversiones en infraestructura	36,37	
Dimensión Ambiental			
	Enfoque de gestión	60	
EN1	Materiales utilizados	65,66	
EN3	Consumo directo de energía	65,66,68	
EN5	Ahorros de energía	65-69	
EN6	Iniciativas para suministro de productos eficientes en consumo	66,67	
EN8	Captación total de agua por fuentes	71	
EN16	Emisiones directas e indirectas de GEI	68	
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de GEI	66,67	
EN22	Residos sólidos y peligrosos	69	
EN26	Iniciativas para mitigar impactos ambientales del servicio	66,69,71	
EN28	Multas y sanciones ambientales		Ninguna durante el período de reporte.
Dimensión Social			
Laboral			
	Enfoque de gestión	88	
LA1	Plantilla	89,90	
LA2	Rotación	89,90	
LA3	Beneficios sociales a fijos v/s temporales	95-97	
LA4	Cobertura de convenio colectivo	102	

CÓDIGO		PÁGINA	OBSERVACIONES
LA5	Preaviso relativo a cambios	103	
LA6	Representación de trabajadores en comités	54	
LA7	Tasas de accidentalidad y ausentismo	55	
LA8	Programas sobre enfermedades graves	53	
LA10	Formación por empleado	92,93	
LA11	Gestión de habilidades y empleabilidad	91,92	
LA12	Gestión del desempeño	91	
LA13	Diversidad	98-101	

Dimensión Social

Sociedad

	Enfoque de gestión	,88,104,108	
S01	Programas sociales antes, durante y después en la comunidad	36,37 y108-116	
S03	Porcentaje de empleados formados en políticas de anticorrupción	46	
S04	Medidas adoptadas por corrupción	44-46	
S05	Políticas públicas y lobbying		La posición de LAN es de colaboración con el regulador en la generación de políticas públicas y regulaciones balanceadas.
S06	Aportes a partidos políticos o relacionados		No se hacen aportes por este concepto o relacionados.
S08	Multas y sanciones por incumplimiento de normas		Durante 2010, la Comisión Europea dio a conocer su decisión respecto a la investigación global iniciada en 2006 por eventuales infracciones a la libre competencia en el mercado de carga aérea. El proceso multó a 11 aerolíneas internacionales. En el caso de LAN CARGO y su matriz LAN Airlines, la multa total asciende a US\$ 11,5 millones. Esta es la multa de menor cuantía de aquellas aplicadas, e incluye una importante reducción aplicada por la cooperación de LAN durante el transcurso de la investigación. La investigación afectó exclusivamente la actividad de carga aérea de la compañía. Esta decisión administrativa es apelable en distintas instancias. LAN, procederá dentro de los plazos legales a interponer el correspondiente recurso de apelación ante el Tribunal de Primera Instancia.

Responsabilidad de producto

PR1	Fases de ciclo de vida analizados por Safety	57	
PR5	Satisfacción del cliente	78, 85	
PR9	Multas fruto de incumplimiento en suministro de servicio		Ninguna durante el período de reporte.

Glosario

Término	Descripción
GRI	<i>Global Reporting Initiative</i> (Iniciativa de Reporte Global)
ONG	Organización No Gubernamental
CO₂	Emisiones de dióxido de carbono
COPASO	Comité Paritario de Salud Ocupacional
DDHH	Derechos Humanos
GJ	Gigajulios
Ton	Toneladas
MWh	Mega Vatios
IATA	<i>The International Air Transport Association</i> (Asociación de Transporte Aéreo Internacional)
ATAG	<i>Air Transport Action Group</i> (Grupo de Acción del Transporte Aéreo)
ASK	<i>(Available Seat Kilometers)</i> Número de asientos disponibles para la venta por el número de kilómetros recorridos
ATK	<i>(Available Ton Kilometers)</i> Número de toneladas disponibles para el transporte de carga por el número de kilómetros recorridos
RPK	<i>(Revenue Passenger Kilometers)</i> Número de pasajeros multiplicado por el número de kilómetros recorridos
RTK	<i>(Revenue Ton Kilometers)</i> La carga transportada (en toneladas) multiplicado por el número de kilómetros recorridos
Tripulante de Cabina	Personas de LAN que prestan el servicio a bordo de la aeronave
Tripulante de Mando	Pilotos de la aeronave

Contacto

GRI > 2.4 - 3.4

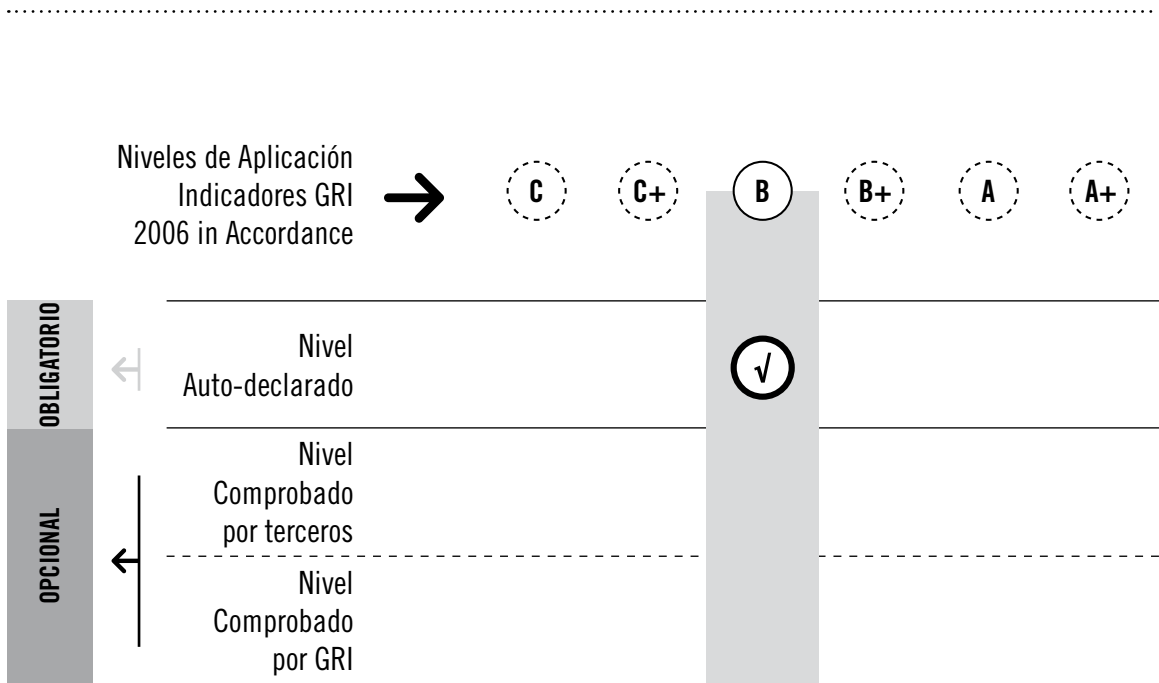


LAN Airlines S.A.

Avenida Presidente Riesco 5711,
Piso 3, oficina 304 Las Condes
Santiago, Chile

Bruno Ardito D.
Director de Relaciones Institucionales y RSC
bruno.ardito@lan.com

Pablo Vidal C.
Jefe de Responsabilidad Social Corporativa
pablo.vidal@lan.com



Diseño:
www.filete.cl

Su opinión es muy importante

GRI > 3.4

Agradecemos sus comentarios y sugerencias sobre el presente Reporte vía fax, correo electrónico, personalmente o correo postal a:

LAN Airlines

Presidente Riesco 5711 piso 3,
oficina 304, Las Condes, Santiago - Chile
Mail: pablo.vidal@lan.com

1. Por favor seleccione cuál es la categoría que mejor lo describe a usted (puede seleccionar una o más):

- Cliente
- Trabajador
- Proveedor
- Contratista
- Gobierno
- Inversionista, Accionista
- Comunidad
- Académico
- Consultor
- ONG
- Otro – ¿Cuál?

2. Por favor ingrese sus datos de contacto:

Nombre: _____

Entidad: _____

Email: _____

3. ¿Cómo calificaría usted el Reporte de Sostenibilidad de LAN en términos generales?

- Malo Regular Bueno Muy bueno

4. Por favor califique de 1 a 5 (donde 1 es la más baja calificación y 5 la más alta) el reporte para cada uno de los siguientes criterios:

- ___ Apariencia y diseño del reporte
- ___ Claridad de contenidos
- ___ Extensión (cantidad de contenidos)
- ___ Equilibrio (aspectos positivos y oportunidades de mejora)
- ___ Satisfacción de sus expectativas

5. ¿Cuáles de las secciones del reporte fueron de mayor interés para usted?

- Mensaje del Presidente y Vicepresidente Ejecutivo
- Sobre la compañía
- Gobierno Corporativo
- Gestión responsable en la cadena de valor de LAN
- Contribución a la sociedad y grupos de interés
- Siendo éticos y responsables
- Operando con seguridad, un valor intransable
- Trabajando por el medio ambiente
- Entregando un servicio de calidad a nuestros clientes
- Desarrollando a nuestras personas
- Teniendo una relación responsable con los proveedores
- Siendo ciudadanos responsables

6. ¿Algún aspecto adicional que desearía conocer para un próximo reporte?

7. ¿En general, cómo calificaría usted el desempeño sostenible de LAN (ambiental, social y económico)?

- Por debajo de la mayoría de las compañías
- En el promedio
- Arriba del promedio
- Mejor que la mayoría de las compañías

8. ¿En términos de Sostenibilidad, qué es lo que usted considera que LAN hace mejor?

9. ¿En términos de Sostenibilidad, qué es lo que usted considera que LAN debería mejorar?

¡Muchas Gracias!