



El encanto de volar

REPORTE
SOSTENIBILIDAD **2011**
UN PASAJE AL FUTURO



VERIFICADO POR
Deloitte.

Bienvenida



I. BIENVENIDA

GRI 1.1

MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO



Jorge Awad M.

Esta es una invitación a revisar nuestro reporte de Sostenibilidad del año 2011 y un agradecimiento a todas las personas que trabajan en LAN, por el esfuerzo diario por servir a millones de pasajeros y clientes de carga quienes nos honran con su preferencia y por todo su esfuerzo, compromiso y dedicación. Todo esto hace que nuestra compañía sea cada día una empresa más querida.

En este segundo Reporte de Sostenibilidad, nos hemos propuesto entregar información de nuestra compañía que responda a las inquietudes de todos los grupos de interés con los cuales nos relacionamos habitualmente. Nos anima el hecho de que nuestro primer Reporte, que cubría el período del año 2010, fue reconocido por Acción RSE por su transparencia y equilibrio, características que hemos definido como imprescindibles en un documento de esta naturaleza. Esto nos da una pauta para seguir en el Reporte del año 2011, el cual está verificado por una compañía independiente, por lo tanto lo consideramos con Calificación B+.

En el ámbito económico, tuvimos hechos relevantes que me gustaría destacar, como el anuncio de la fusión de LAN y la compañía brasilera TAM, que significará crear la mayor aerolínea de Latinoamérica, situándonos como un actor relevante de la industria a nivel global. También, en nuestro camino hacia una mayor presencia en la región, es destacable la adquisición de la línea aérea colombiana Aires, que en Diciembre del 2011 se convirtió en LAN Colombia, accediendo así a un importante mercado en el concierto sudamericano.

En relación a nuestro compromiso con el cuidado del medio ambiente, durante el año 2011 medimos la huella de carbono y comenzamos a trabajar un proyecto para incorporar biocombustible en nuestras operaciones, así vemos la posibilidad cierta para que este tipo de combustible permita hacer más sostenible el desarrollo de la industria de la aviación comercial. Al mismo tiempo, por primera vez reportamos el desempeño ambiental de nuestras operaciones, a través del "Carbon Disclosure Project" (CDP), que recolecta información de las emisiones que producen las principales compañías de todas las industrias a nivel mundial. En términos de hacer operaciones más eficientes, cumplimos con instalar elementos que ayudan a la aerodinámica (winglets) de todos nuestros aviones Boeing 767, y también, comenzamos a realizar algunos vuelos en la



región, con un sistema de aeronavegación más eficiente (RNAV), que permite importantes mejoras operacionales y de servicio.

Durante el año 2011 reafirmamos nuestro compromiso para desarrollar y promover un turismo sostenible, generando empleos en todos los lugares donde operamos y trabajando en conjunto con las entidades de promoción que pertenecen a algunos de los gobiernos de la región. Además de esto, hemos avanzado decididamente en el desarrollo de nuestro programa estrella de responsabilidad social corporativa, "Cuido mi destino", comprometiéndonos en nuevas localidades de Sudamérica, como son San Carlos de Bariloche, Santa Cruz en el Archipiélago de Galápagos, Isla de Pascua y Arequipa, que se sumaron a los sitios en los que ya estábamos trabajando.

En el ámbito de nuestras personas, invertimos en capacitar al 80% de ellas durante el periodo comentado, y hemos dado importantes pasos para aumentar la multiculturalidad de nuestra gente, priorizando la contratación de personas de los países en que tenemos mayor presencia.

Miramos el futuro con optimismo, ya que estamos dando importantes pasos para asegurar nuestra competitividad en el concierto mundial de la industria aérea. Es así como las decisiones de inversión en aumentar y renovar nuestra flota de aviones, que tomamos en los últimos años, son una demostración de que la visión y la planificación estratégica que realizamos en nuestro trabajo diario, han sido correctas.

Confiamos que este Reporte de Sostenibilidad les brindará información muy valiosa sobre nuestra compañía.

Cordialmente,

Jorge Awad Mehech

Presidente Directorio LAN Airlines S.A.



CARTA DEL CEO



Enrique Cueto P.

Durante el año 2011 el negocio aéreo se caracterizó por enfrentar altos precios de combustible y la inestabilidad económica en Europa y EEUU. Nuestras operaciones se vieron afectadas fuertemente por la erupción del Volcán Puyehue-Cordón Caulle en Chile, cuyo fenómeno natural afectó el tráfico aéreo en parte de Sudamérica y también la ruta del Pacífico Sur, lo que implicó, en algunos casos, no cumplir con la planificación de vuelos que teníamos considerada.

En este contexto, una vez más la compañía enfrentó de buena forma estas condiciones adversas y fue capaz de crecer y seguir generando valor para sus accionistas, manteniendo un servicio de clase mundial para sus pasajeros y clientes de carga. Además, logramos implementar nuevas rutas, como son Lima – Isla de Pascua, Lima – Iguazú y Quito – Guayaquil – San Cristóbal, en las Islas Galápagos. Al mismo tiempo, mantuvimos el compromiso de ofrecer estructuras tarifarias, que han permitido que muchas más personas accedan al transporte aéreo en los países de la región; muestra de ello es que en los últimos siete años, las tarifas más económicas han disminuido un 15% en promedio, en las cinco rutas con mayor tráfico en Sudamérica. Por otra parte, nuestra flota de aviones cargueros creció, otorgando así servicios más amplios de transporte para los exportadores de esta parte del mundo.

En el período se avanzó significativamente en el proyecto de asociación con TAM, la más grande aerolínea brasilera, obteniéndose las aprobaciones sin restricciones de parte de las autoridades de libre competencia en Alemania, España e Italia. Mientras tanto en Brasil y Chile se obtuvieron las autorizaciones regulatorias necesarias, condicionadas al cumplimiento de algunas medidas de mitigación. Una vez que los accionistas de LAN aprobaron la operación se dio inicio a los trabajos técnicos y preparatorios para la futura integración de ambas compañías que se materializará a fines de Junio 2012.

De este modo, se crea un nuevo holding denominado LATAM Airlines Group, que reúne a LAN y TAM, empresas que mantendrán su identidad corporativa y sus respectivas marcas. Esta operación conjunta contará con más de 300 aviones, transportará poco más de 60 millones de pasajeros al año y alrededor de 1 millón de toneladas de carga, transformándose en la operación más trascendental que LAN haya realizado en su historia. La asociación con TAM, permitirá el ingreso a Brasil, el más importante mercado de la aviación comercial en Latinoamérica.

Además, durante el año 2011 logramos realizar el proceso de restructuración de la compañía colombiana Aires que había sido adquirida a fines del año 2010, implementándose una serie de cambios operativos, modificaciones de



itinerarios y mejoras de eficiencia, para alcanzar los estándares de LAN en cuanto a seguridad, puntualidad y servicio. Este proceso culminó en Diciembre del 2011, cuando la compañía se denominó LAN Colombia. Así sumamos un quinto país en la región con operaciones doméstica de pasajeros, e implicó agregar 23 nuevos destinos a su red. La economía de Colombia es una de las más importantes de Latinoamérica y su mercado de pasajeros ocupa el segundo lugar, detrás de Brasil. Cabe destacar que este mercado tiene el potencial de convertirse en un hub para el transporte internacional de pasajeros y carga de LAN.

Quiero agradecer a todas las personas de LAN y por el trabajo que realizan día a día, ya que llevarán a nuestra compañía, a ser una de las más importantes del mundo. Sintámonos orgullosos de eso.

Cordialmente,

Enrique Cueto Plaza

Vicepresidente Ejecutivo LAN Airlines S.A.



Nuestra Compañía



II. NUESTRA COMPAÑÍA

Principales cifras de LAN durante el 2011

GRI 2.8

LA COMPAÑÍA ¹	
149	Aeronaves que conforman la flota de LAN
15	Premios obtenidos en ámbitos como RSE, Calidad, <i>E commerce</i> y Turismo.
63	Son las membresías de LAN y sus filiales.
1.149	Son los pasajes diarios canjeados con LANPASS.
1.682	Son los accionistas registrados al 31 de Dic. De 2011.
320,2	US\$ Millones en utilidades netas.
5.585,4	US\$ Millones de ingreso de actividades ordinarias (pasajeros + carga excluyendo otros ingresos)
1.457,4	US\$ Millones corresponda al patrimonio de LAN
6.191,3	US\$ Millones corresponde al total de pasivos de LAN
0	Accidentes en vuelos que involucren lesiones graves a pasajeros, tripulación o aeronaves desde 1991
100%	De las operaciones de LAN, incluidas sus filiales de pasajeros y carga fueron certificadas con IOSA
1.603	Voluntarios conformo el grupo de Asistencia a Pasajeros y Familiares (APF)
8	Son los ámbitos que cubre la estrategia de sostenibilidad de LAN: Excelencia en la operación, ética, clientes, medioambiente, comunidad, proveedores, personas y seguridad
100%	De las personas que trabajan en LAN cuentan con un Código de Conducta.

1. Producto del mix del negocio de LAN no es relevante en qué país se venden los pasajes ni se realizan las transacciones. Es por ello que no se detallan ni las ventas ni los costes por países.

CLIENTES	
67%	De los clientes de carga, indico que estaba satisfecho con los servicios de LANCARGO.
15%	En promedio han disminuido las tarifas mas económicas de las cinco rutas mas frecuentes de la región en los últimos 7 años.
68%	De los pasajeros compra o resuelve sus problemas a través de LAN.com



PROVEEDORES

82%	De los dineros utilizados en compras corporativas fueron destinados a proveedores de países donde existen operaciones domésticas.
------------	---

PERSONAS

27.915	Son las personas contratadas directa e indirectamente.
4.254	Fueron las movilidades internas.
72,8%	De los principales ejecutivos de la compañía provienen de comunidades locales.
86%	de las personas con contrato indefinido participo en algún proceso de formación y capacitación.
704.128	Fueron las horas de formación.
43%	De la dotación total corresponden a mujeres.
47%	Del personal de LAN está asociado a algún sindicato.
2,4	Fue la tasa de lesión o accidentabilidad.

COMUNIDAD

30%	De nuestro presupuesto de publicidad lo utilizamos en el posicionamiento de destinos y localidades de Sudamérica.
8	Localidades de Sudamérica, fueron recuperadas gracias al programa Cuido mi destino.
300	Colaboradores de LAN participaron en el voluntariado Cuido mi destino en Argentina, Chile y Perú.
5.000	Niños conocieron las instalaciones de la compañía, y en algunos casos tuvieron su primera experiencia de vuelo con los programas Conociendo LAN.
2.244	Fueron los pasajes donados a distintas instituciones de ayuda humanitaria o proyectos afines.

MEDIOAMBIENTE

104.792	Toneladas de CO2 fueron reducidas gracias al programa LEAN Fuel.
6,7	Años promedio es la edad de nuestra flota, una de las más modernas del mundo.
73,3	Kg. CO2/100 Km. por pasajero transportado
33.397	Megawatt por hora, fue el consumo de energía eléctrica de LAN.
100%	De nuestra flota cumple estándar <i>Chapter III</i> de OACI.



Nuestro Negocio

¡83 años volando juntos!

GRI 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7

Somos una de las aerolíneas de pasajeros líderes en América Latina y el principal operador de carga en la región. Más allá de ser una empresa de transporte, somos un negocio integral. Nuestro éxito viene dado del mix carga-pasajero que realizamos. Esto va de la mano de nuestra preocupación por el desarrollo sostenible y de nuestro actuar en beneficio de todos nuestros públicos de interés.

LAN es una compañía global que está presente en el continente americano, concentrado principalmente en Sudamérica, operando de manera interna en Argentina, Colombia, Ecuador, Perú y Chile, donde se encuentra su casa matriz. Por otra parte, como operador de carga, cuenta con su centro de operaciones en Miami y filiales en Brasil, México y Colombia.



Esquema de Negocios de LAN

COMPAÑÍAS LAN PASAJEROS:



LAN Airlines, LAN Argentina, LAN Perú, LAN Colombia y LAN Ecuador.



COMPAÑÍAS CARGO:



LAN CARGO CENTRO DE OPERACIONES MIAMI.



MASAIR, FILIAL MÉXICO.



ABSA, FILIAL BRASIL.



LANCO, FILIAL COLOMBIA.

Desde el punto de vista legal, nuestra compañía es una sociedad anónima abierta inscrita como LAN AIRLINES S.A 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)*.

CRECIMIENTO EN LA REGIÓN

GRI 2.9

Para ofrecer el mejor servicio y la mayor cobertura a nuestros clientes de carga y pasajeros, en noviembre de 2010 LAN compró la aerolínea local colombiana AIRES. El 5 de diciembre de 2011 esto fue oficializado con el cambio de marca a LAN Colombia, convirtiéndose así en el quinto país en que se operan vuelos domésticos de pasajeros. Con esta nueva filial, LAN sumó 23 nuevos destinos a la red, incluyendo 27 rutas entre ciudades dentro de ese país, además de ampliar la frecuencia de la ruta directa Bogotá-Miami.

El cambio de la marca AIRES a LAN requirió un esfuerzo mucho mayor que sólo pintar los aviones con los colores LAN. Abarcó ámbitos como la seguridad, las operaciones y sus personas, también consideró la apertura de más oficinas comerciales en todo Colombia, la integración comercial y operacional de la red doméstica de Colombia con el resto de la red de vuelos de LAN, entre otros.

Junto con ello, y coherentes con una visión integral y sostenible, también se definieron la Misión, Visión y Valores de la filial, así como una nueva estructura organizacional. Se implementaron evaluaciones de desempeño, se aplicó la primera encuesta de clima *Great Place to Work*, y se inauguró el edificio corporativo.

Pero la incorporación de LAN Colombia no fue el único paso que tomó la compañía durante el 2011. Fue anunciada también la fusión de LAN y la brasilera TAM, la que se hará efectiva a finales del primer semestre del 2012. *LATAM Airlines Group* es el nombre que recibirá este grupo convirtiéndose así en la compañía aeronáutica más grande de América Latina. La fusión beneficiará a nuestros pasajeros aumentando el número de vuelos disponibles.





NUESTRA FLOTA

GRI EC2 / GRI EN6



LAN opera con una de las flotas más modernas de América y se encuentra permanentemente buscando nuevas tecnologías, más avanzadas, que ayuden a reducir los niveles de emisiones contaminantes, como una forma de mitigar los efectos del cambio climático, así como el ahorro de combustible. Como compañía es fundamental estar siempre en procesos de innovación para que nuestra flota sea eficiente, segura y completa para nuestros clientes de carga, pasajeros y nuestras personas tanto en aire como en tierra.

El total de nuestra flota a diciembre del 2011 consta de 135 aviones de pasajeros y 14 aeronaves de carga, cada uno de ellos con diversas características dependiendo de las operaciones que realizan. Cabe destacar la edad promedio de 6,7 años de nuestros aviones, y fue menor en 0,2 años en comparación con el 2010.

Para alcanzar los mejores estándares de seguridad, calidad

y sostenibilidad, nos preocupamos de ir renovando constantemente nuestra flota, lo que permite reducir las emisiones de CO2 por kilómetro pasajero y a su vez, optimiza los costos debido al ahorro de combustible. Todo esto con el incentivo de brindarles a nuestros pasajeros y clientes de carga un servicio eficiente y amigable con el medioambiente.

Un ejemplo de esto, es la compra de los 32 *Boeing 787-8 Dreamliner*, donde la llegada de los dos primeros sucederá durante el año 2012. Esta aeronave ha sido calificada como el avión más ecológico del mundo, ya que consume menos combustible lo que reduce considerablemente sus emisiones de CO2 en relación a sus antecesores, y ha reducido sustancialmente el nivel de ruido producido por sus turbinas. Asimismo, durante el 2011, se realizó el remplazo gradual de los *Airbus 318* por equipos *Airbus A320* que llegan a reducir hasta un 10% de emisiones de CO2 por kilómetro pasajero.





Al 31 de diciembre del 2011		Arrendados	Propios	Total
2011	<i>Flota de Pasajeros</i>	43	92	135
	DASH 8-200	10	0	10
	DASH 8-Q400	4	0	4
	BOEING 737-700	9	0	9
	AIRBUS A318-100	0	10	10
	AIRBUS A319-100	0	24	24
	AIRBUS A320-200	9	33	42
	BOEING 767-300	10	21	31
	AIRBUS A340-300	1	4	5
	<i>Flota de Carga</i>	6	8	14
	BOEING 777-200F	2	0	2
	BOEING 767-300F	4	8	12
	<i>Total</i>	49	100	149





BOEING 787-8 DREAMLINER

Algunas de las características de esta aeronave

Con un sistema electrónico de oscurecimiento de las ventanillas e iluminación dinámica, permite crear una mejor ambientación luminosa. De esta forma, prepara al pasajero para las distintas etapas durante el vuelo (día, noche, etc.) y para la zona horaria a la que está arribando.

Ventanillas más grandes: las ventanillas de este avión cuentan con hasta un 40% más de superficie que las actuales, lo que le permitirá a todos los pasajeros (de todas las filas) mejorar su visibilidad durante el vuelo teniendo una mejor vista.

Tiene 30% más de espacio para almacenaje de equipaje de mano.

La aerodinámica del Boeing 787 incorpora tecnología que permite reducir el impacto que siente el pasajero debido a la turbulencia. Además, la presurización de su cabina a una menor altitud (6.000 pies en vez de 8.000), tendría como resultado la reducción de dolores de cabeza u otros síntomas que puede experimentar un pasajero al volar.

La cabina incorpora nuevas técnicas de humidificación de aire, disminuyendo considerablemente la fatiga y sequedad, asociadas a los viajes largos.

El pasajero podrá tener un viaje más placentero gracias a la tecnología en sus motores que los hacen menos ruidosos tanto dentro como fuera del avión.

Algunos de los beneficios medio ambientales del 787

Una emisión de hasta 20% menos en CO2 que aviones similares.

Hasta un 40% menor huella de ruido que aviones similares en despegue, la etapa de mayor ruido en un vuelo.

50% de la primera estructura es material compuesto de fibra de carbono, lo cual lo convierte en primero en la industria, siendo este material más resistente a la fatiga y la corrosión. Esto permite, además, que en el proceso de manufactura se produzcan menos desechos no reciclables.



Seguridad: Una prioridad en nuestro actuar.

GRI 4.11 / GRI PR1

Para LAN la seguridad es una prioridad absoluta, es por esto que más allá de contar con los mejores equipos y procedimientos, nos importa actuar con profesionalismo y real compromiso hacia nuestros clientes de carga, nuestras personas y todos nuestros públicos de interés. Por esta razón, es que desde el año 1991 nuestra compañía registra cero accidentes en vuelos que involucren lesiones graves a pasajeros, tripulación o aeronaves.

Para mantener este logro, la preocupación por la seguridad parte en tierra, cuando nuestros expertos despliegan los procedimientos para verificar que todo esté en completo orden y funcionamiento. Para eso, LAN introduce en su gestión cinco ámbitos de la seguridad:



SEGURIDAD OPERACIONAL O SAFETY

La seguridad operacional comprende todos los procedimientos establecidos para garantizar la seguridad y el buen funcionamiento de un vuelo en todas las etapas de su ejecución. En este esquema, tenemos tres áreas importantes para salvaguardar nuestra operación, siendo la seguridad en vuelo la primera de ellas, la cual se preocupa de la investigación de incidentes como también del reporte y observaciones durante el vuelo, además de auditar el área de carga.

Por otro lado, nos encontramos con la seguridad en mantenimiento quienes se aseguran de velar por las medidas de cuidado en todo lo relacionado a mantenencias de los aviones. Por último, encontramos el monitoreo de data en vuelos, que nos permite analizar los datos de los aviones en vuelo y llevar un constante chequeo preventivo de las operaciones.



SEGURIDAD CORPORATIVA O 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" y su responsabilidad es evaluar, analizar y asignar niveles de riesgo a las operaciones nacionales e internacionales, proponiendo procedimientos de seguridad para cada escenario.

GESTIÓN DE EMERGENCIAS

En caso que existiese algún tipo de 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 impactos en el pasajero, sus familiares y las operaciones. Este plan cuenta con procedimientos de emergencia acompañado de un centro de respuesta, además de un centro técnico de investigación y un equipo de respuesta inmediata en caso de algún tipo de incidente.

Auditorías de Seguridad

Para asegurar el correcto funcionamiento de todos nuestros procedimientos y engranajes en temas de seguridad, contamos con el área de auditorías, la cual es responsable de verificar el cumplimiento del programa IOSA e ISAGO de LAN y filiales.

ASISTENCIA A LOS PASAJEROS Y SUS FAMILIAS

(Programa APF)

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.

El año 2011, se registraron 1.603 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.



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

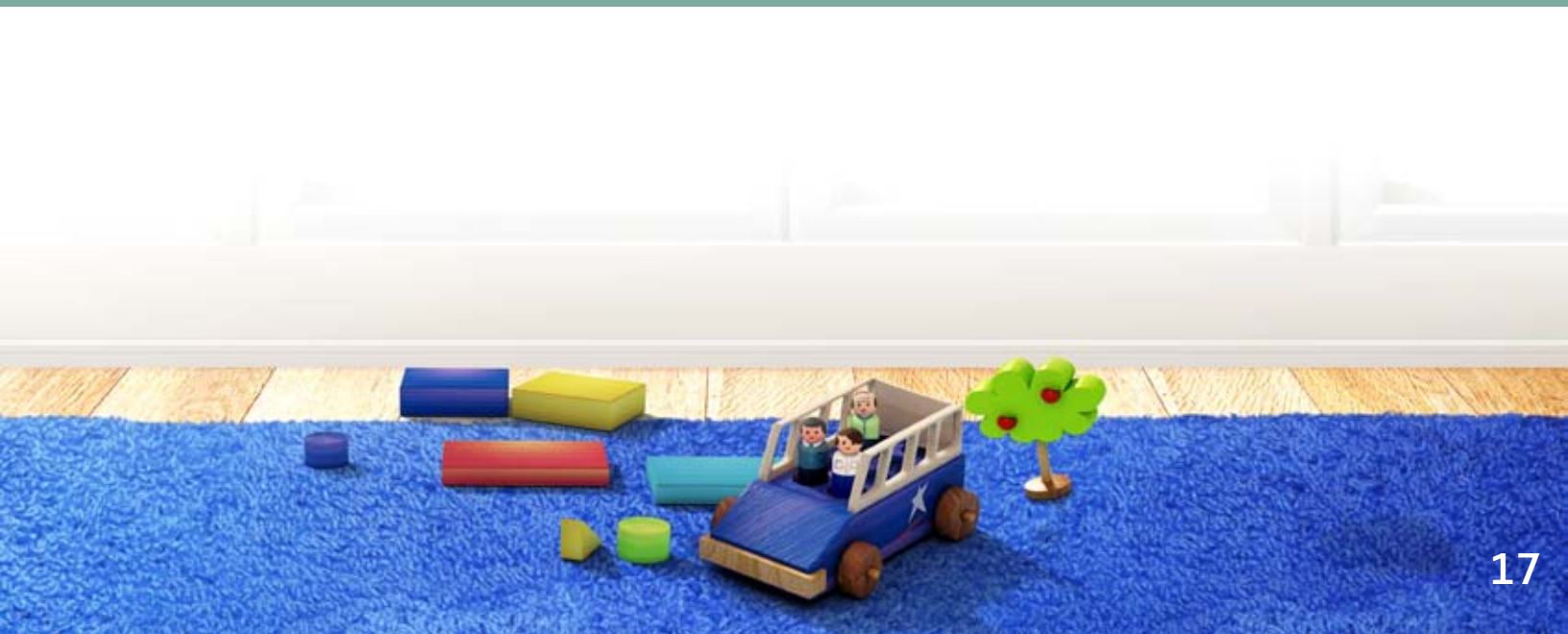
Durante el 2011 LAN y todas sus filiales, tanto de pasajeros como clientes de carga, fueron certificadas en IOSA. En tanto la certificación ISAGO se aplicó en LAN Argentina (*Headquarters* y Estación Córdoba), en LAN Airlines (*Headquarters* y estación Miami) y LAN Ecuador (*Headquarters* y Estación Quito).

¿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.

¿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*).



Nuestro Gobierno Corporativo

DIRECTORIO

GRI 4.1, 4.2, 4.3 / GRI 4.7



Contar con un gobierno corporativo sólido y experimentado, es señal de transparencia, ética y buen actuar. LAN cuenta con un directorio que ha sabido guiar a la compañía hacia una clara e innovadora gestión incorporando su visión de desarrollo sostenible en su todo su quehacer.

El Directorio de LAN está integrado por nueve miembros titulares, todos con vasta experiencia y con largas trayectorias empresariales. Ellos son elegidos 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.

Nuestro Directorio se reúne en sesiones ordinarias mensuales y en sesiones extraordinarias, cada vez que las necesidades sociales así lo exijan. Asimismo, su presidente no ocupa un cargo ejecutivo en la empresa y es independiente. Esta modalidad se presenta desde 1982.

En lo que respecta al resto del directorio, ninguno de ellos tiene cargos ejecutivos en LAN.



COMITÉ DE DIRECTORES

GRI 4.6

De los nueve integrantes del Directorio, tres de ellos forman parte del 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, que se reúne mensualmente, se encuentran las siguientes funciones: 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.



REMUNERACIONES DEL DIRECTORIO

GRI 4.5

Durante el año 2011 se pagó un total de US\$184.640 en remuneraciones al directorio, las que no se relacionan con otras variables. El detalle de dichas remuneraciones se muestra en la tabla.

Remuneraciones del Directorio	Posición	Dieta Directorio (US\$)	Dieta Comité Directores (US\$)
Jorge Awad Menech	Presidente / <i>Chairman</i>	30.416,40	16.646,16
Darío Calderón González	Director	13.035,60	
Juan Cueto Sierra	Director	13.035,60	
Ramón Eblen Kadis	Director	13.035,60	16.646,16
Juan José Cueto Plaza	Director	13.035,60	
José Cox Donoso	Director	13.035,60	
Juan Gerardo Jofre Miranda	Director	13.035,60	16.646,16
Bernardo Fontaine Talavera	Director	13.035,60	
Carlos Heller Solari	Director	13.035,60	



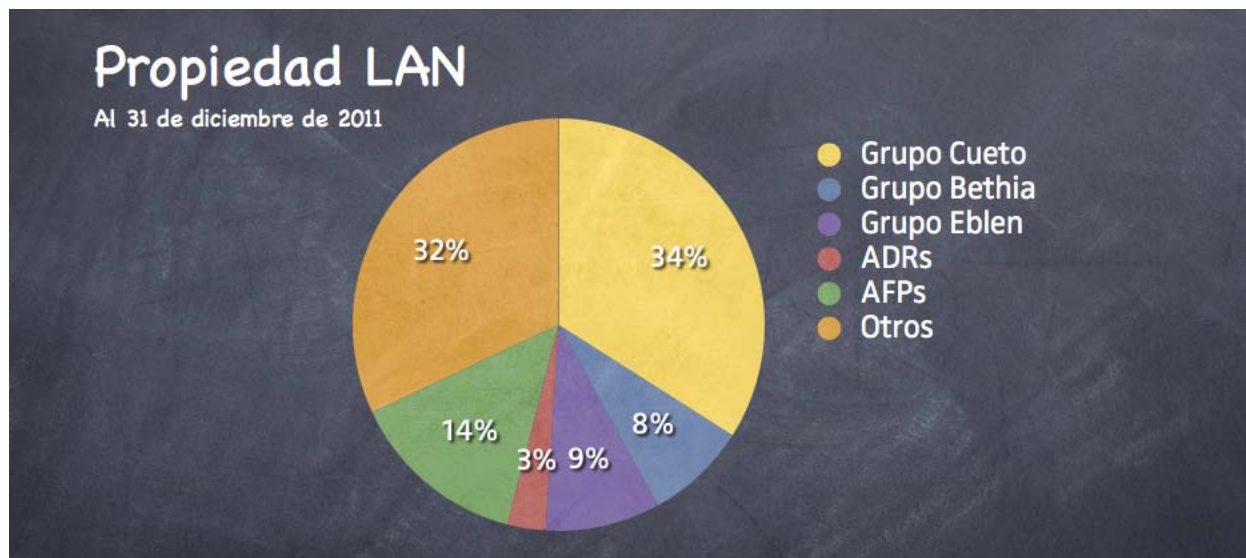
ESTRUCTURA DE PROPIEDAD

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 2011, LAN contaba con un total de 1,682 accionistas en su registro, donde un 2.99% de propiedad de la compañía

se encontraba en la forma de ADRs (*American Depositary Receipts*), transados en la Bolsa de Valores de Nueva York (NYSE).

En el siguiente gráfico y tabla, se muestra la estructura de propiedad y los principales accionistas al cierre del año 2011.




Principales Accionistas	Acciones	% del total
Costa Verde Aeronáutica SA	90.575.407	26,61%
INV Andes SA	22.288.695	6,55%
Inversiones Nueva Costa Verde Aeronáutica LTDA	17.745.000	5,21%
Axxion SA	13.551.637	3,98%
Axxdos SA	13.551.636	3,98%
Larraín Vial SA Corredora de Bolsa	12.216.292	3,59%
Banco de Chile C de B SA	11.368.599	3,34%
J P Morgan Chase Bank	10.182.261	2,99%
INV Mineras de Cantábrico SA	7.079.095	2,08%
Banco de Chile por Cuenta de Terceros No Residentes	6.664.072	1,92%
AFP Provida SA para FDO Pensión C	5.841.605	1,72%
Celfin Capital SA C de B	5.655.969	1,66%



PLANA EJECUTIVA

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

- 
Enrique Cueto Plaza
Vicepresidente Ejecutivo de LAN Airlines
- 
Ignacio Cueto Plaza
Gerente General de LAN Airlines
- 
Alejandro de la Fuente Goic
Vicepresidente de Finanzas Corporativas de LAN Airlines
- 
Armando Valdivieso Montes
Gerente General de Pasajeros de LAN Airlines
- 
Cristián Ureta Larraín
Gerente General de Carga de LAN Airlines
- 
Roberto Alvo Milosawlewitsch
Vicepresidente de Planificación Gestión y Estudios de LAN Airlines
- 
Cristián Toro Cañas
Vicepresidente Legal de LAN Airlines
- 
Enrique Elsaca Hirmas
Vicepresidente de Operaciones y Servicio de LAN Airlines
- 
Emilio del Real Sota
Vicepresidente de Personas de LAN Airlines
- 
Pablo Querol
Vicepresidente de Asuntos Corporativos de LAN Airlines
- 
Bruno Ardito
Director de Relaciones Corporativa y RSC LAN Airlines



GESTIÓN DE RIESGOS

GRI 1.2 / GRI 4.9, 4.11 / GRI EC2

Los riesgos relacionados con nuestras operaciones y la industria aeronáutica como así las condiciones económicas, sociales y ambientales de los países donde desarrollamos nuestras operaciones, son factores que influyen directamente en nuestra gestión.

Los posibles riesgos son gestionados y evaluados constantemente por cada una de las áreas y divisiones de nuestra compañía en todos los países donde operamos, las cuales han establecido procedimientos específicos para controlarlos y disminuir su impacto. Es por ello que los diferentes riesgos que son identificados y gestionados, se monitorean y comunican al Directorio a través de las reuniones cuando éste sesiona. Hemos identificado como principales factores de riesgos los siguientes:

En el ámbito económico nos encontramos con las fluctuaciones del suministro y costo de combustibles, como también las fluctuaciones en los tipos de cambio. La accesibilidad a los aeropuertos y la mantención de las rutas son clave para nuestro funcionamiento y de no funcionar correctamente nos podríamos ver perjudicados. Nuestra compañía depende de la demanda de transporte aéreo de carga y pasajeros, acompañada del crecimiento económico local y global. LAN opera con aeronaves Airbus y Boeing, por lo que si la entrega no se realiza oportunamente ponemos en riesgo nuestras operaciones. Y por último, cuando vemos que los intereses de nuestros accionistas mayoritarios son diferentes a los demás accionistas.

En el ámbito social, nos encontramos con posibles acontecimientos exógenos como epidemias, guerras, desastres naturales u otros. Por otro lado, las pérdidas y obligaciones derivadas de posibles accidentes aéreos, atentados terroristas o incidentes similares.



Nuestras personas son fundamentales en nuestra gestión, siendo el pilar de nuestro éxito. Es por eso que se diese el caso de no poder cerrar acuerdos de negociación colectiva satisfactoria con nuestros sindicatos sería un riesgo. Asimismo, si se nos dificulta la captación de nuevos talentos como también capacitar y retener a nuestras personas calificadas.

En el ámbito ambiental nos encontramos con la posibilidad de toparnos con condiciones climáticas adversas. Por otro lado, la modificación de políticas ambientales locales y globales como sistemas de límites máximos en emisiones de CO2. Por esa razón hemos incorporando mayor tecnología e innovación en nuestros procesos, lo que se traduce en un esfuerzo por mitigar los efectos del cambio climático.



MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

GRI 4.8

Misión

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

Visión

Ser reconocida como una de las 10 mejores aerolíneas del mundo.

Valores

Nuestros valores son cuatro:

- **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

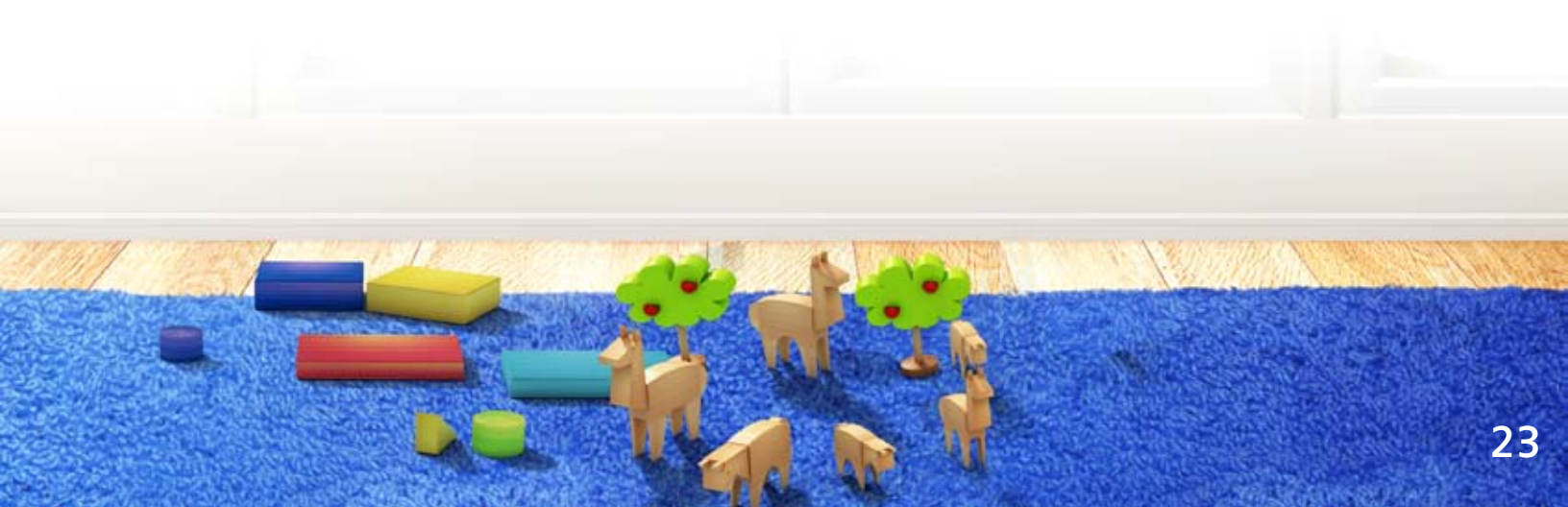
todos los días, estamos abiertos al cambio y nos encanta la innovación para superar las dificultades que se nos presentan.

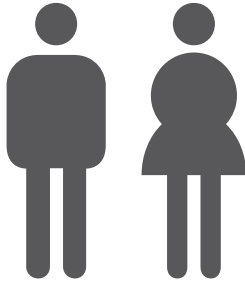
- **Eficiencia:** La clave de la sostenibilidad. Generamos estructuras y procesos simples que nos permitan dar soluciones y respuestas oportunas y efectivas. Trabajamos en equipo y nos coordinamos para maximizar el uso de los recursos y el tiempo de todos. Mantenemos en control los costos, sin poner 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.

ÉTICA Y TRANSPARENCIA

GRI S02, S03 / GRI HR3 / GRI 4.6

Ser transparentes como también actuar ética y responsablemente es un compromiso que en LAN hemos asumido con nuestras personas y en cada una de nuestras operaciones y negocios. Por lo mismo, promovemos entre ellas el cumplir siempre con los más altos estándares, basados en nuestros valores de Seguridad, Superación, Eficiencia y Calidez. Por ello contamos con cuatro pilares éticos en nuestro actuar:





Código de Conducta

La importancia de estar alineados con nuestras personas es fundamental para el éxito de la gestión. Para ello, contamos con un código de conducta que vela por el cumplimiento de los más altos estándares éticos, y orienta en materias diversas como son las relaciones laborales, derechos humanos, comportamiento, regulaciones de conflictos de interés y el cumplimiento normativo exigido. Este código, entregado a la totalidad de los colaboradores, cuenta con un comité de administración y un canal de denuncia y es parte de los contenidos en los cuales se capacita a todos los colaboradores cuando ingresan a la compañía, donde también participan los actuales colaboradores.



Código de Ética para Altos Ejecutivos Financieros

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. Este Código de Ética es aplicable a altos ejecutivos financieros del grupo de empresas que conforman LAN.



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.



DISTINCIONES

GRI 2.10

- 1º lugar categoría “Desarrollo Sustentable”. Premios Chilenter.
- “Empresa turística socialmente más responsable 2011”, Premios Fedetur.
- LAN es premiada por la Agencia Chilena de Eficiencia Energética Categoría transporte.
- 1º lugar “Ranking Chile de Transparencia y Credibilidad Corporativa”, Universidad del Desarrollo e Inteligencia de Negocios
- “Reporte de Sustentabilidad más equilibrado y transparente”, Premio Mejor Reporte de Sustentabilidad, Acción RSE.
- LAN destacado entre los “7 mejores reportes de sostenibilidad de líneas aéreas del mundo”, Publicación PwC.
- 9º lugar empresa más responsable, Merco
- 2º lugar, Mejor Aerolínea de Sudamérica, *SkyTrax World Airlines Awards 2011*.
- 2º lugar: Excelencia en el Personal de Servicio – Sudamérica, *SkyTrax World Airlines Awards 2011*.
- “Aerolínea del Año 2010”, por la revista *AirFinance Journal*, *AirFinance Journal Awards*.
- Premio a LAN.com como sitio e-commerce 2010, E-commerce LATAM 2010.
- Primer lugar en la categoría Turismo E-commerce en Turismo Award.
- Empresa más destacada de 2011, La Segunda y Adimark.
- Empresa chilena más destacada en el extranjero 2011, Qué Pasa y Universidad Adolfo Ibáñez.
- Empresa con Mejor Reputación, Merco.
- Tercera Lugar en Líderes con Mejor Reputación, Merco



Nuestros Clientes

SATISFACCIÓN Y EXPERIENCIA DE NUESTROS PASAJEROS

GRI 2.7 /GRI PR5

Contar con productos y servicios de calidad es un compromiso que hemos adquirido en LAN. Dada la permanente preocupación de crear relaciones de largo plazo con nuestros pasajeros y clientes de carga, es que contamos con diversos mecanismos para brindarles la mejor experiencia y satisfacción en todas nuestras operaciones.

LA EXPERIENCIA DE VIAJE



Para LAN entregar la mejor experiencia a sus pasajeros es fundamental, sobre todo cuando pensamos en nuestra visión de ser una de las 10 mejores aerolíneas del mundo. Para esto

contamos con diversos equipos de personas que monitorean, revisan y evalúan cada etapa del servicio, desde la compra de pasajes hasta la llegada al destino deseado.

Dentro de los elementos innovadores con que contamos para mejorar la experiencia de nuestros pasajeros, queremos destacar las siguientes: una plataforma de atención y relación con los pasajeros que almacena la información estratégica e historial de cada uno, alimentando a la plataforma de "Gestión de la relación con los clientes" de LAN (CRM por su sigla en inglés). A través de ella, se gestionan los procesos de notificación a pasajeros que se ven afectados

por un atraso o la cancelación de un vuelo. En un caso como éste, la plataforma entrega los datos de contacto disponibles para los pasajeros afectados, de manera de poder informarles con anticipación sobre el cambio de su itinerario y así, minimizar los inconvenientes ocasionados.

"68% de los clientes compra o resuelve sus problemas a través de nuestra plataforma virtual."

Por otra parte, pensando siempre en maximizar el tiempo y comodidad de nuestros pasajeros, es que contamos con LAN.com, la principal plataforma web de nuestra compañía y en la cual se puede realizar compra de pasajes, pago de reservas, cambio de pasajes, *check in*, reserva de asientos, información de vuelo, compra de programas terrestres y compra de asistencia en viajes. Esta plataforma es actualizada constantemente y es por ello, que hoy ofrece soluciones



FEEDBACK Y MEJORAMIENTO PERMANENTE

Nuestra áreas de Servicio al Cliente o *Customer Service* es la encargada de atender las necesidades de nuestros pasajeros durante todas las etapas de nuestros servicios, es decir, analizando, integrando y gestionando los comentarios, mejoras y reclamos recibidos a través de los diversos canales de atención de la compañía, los que operan las 24 horas del día, 7 días a la semana vía internet, teléfono o e-mail. Junto con ello, hemos creado áreas de desarrollo que nos permite retroalimentarnos de los comentarios, para implementar mejoras en el futuro.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La medición de satisfacción es una constante, tanto en los servicios de transporte de pasajeros como transporte de carga, puesto que a través

de ellas podemos monitorear la efectividad de las acciones implementadas para ofrecer el mejor servicio y calidad. En el caso de LAN, las encuestas son un importante mecanismo de participación e inclusión de los clientes en la estrategia y gestión de nuestros negocios, y es por ello que tienen una alta importancia. 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, aeropuertos y en vuelos), recopilando información de forma mensual y a través de cuestionarios específicos para cada uno de ellos.

Porcentaje satisfacción Clientes Pasajeros

2010	54,7%
2011	54,6%

** A partir del año 2011 la metodología de medición fue ajustada para mejorar la calidad de información y su cobertura. Por ende, el dato correspondiente a 2010 fue reajustado, de manera de permitir la comparabilidad entre ambos periodos.*

SATISFACCIÓN Y EXPERIENCIA DE NUESTROS CLIENTES DE CARGA

GRI 2,7 / GRI PR8



Para nuestra compañía, a través de LAN CARGO, es primordial preocuparse de entregar respuestas oportunas y concretas a las necesidades de los clientes de carga. Como una compañía que ofrece servicios globales y especializados nos interesa que nuestros clientes cuenten con la mejor experiencia en el envío de carga aérea. Para ello nos comprometemos con nuestros clientes a retribuir con eficiencia y responsabilidad la confianza que éstos depositan en la capacidad profesional de nuestra compañía para el transporte de sus bienes.



Para medir la satisfacción de los clientes de carga, contamos con una encuesta que se realiza para conocer las percepciones y expectativas en esta parte de nuestro negocio. Si bien sabemos, que los clientes de carga son diferentes a los pasajeros, nos preocupamos que las preguntas apunten a otros temas de relevancia para ellos y así, seguir en un proceso de mejora continua.

En función de las respuestas obtenidas, se diseñan planes de mejora, considerando los aspectos del servicio que son más críticos para nuestros clientes y se trabaja en ellos.

Año	2010	2011
Porcentaje Satisfacción Cliente de Carga	57%	67%



Solucionando sus problemas: Nos hacemos responsables de los posibles problemas con que nuestros clientes de carga pudiesen tener. Para ellos, contamos con un área especialista, responsable de una serie de procesos a través de diversas vías de comunicación, tales como el *contact center*, *customer service* de importación, internet y postventa, siendo mecanismos a los cuales nuestros clientes de carga pueden consultar en cualquier momento.



Confidencialidad: Finalmente, un aspecto que hace referencia tanto a la relación con los clientes de pasajeros como a los negocios de carga dice relación con la confidencialidad de la información entregada por nuestros consumidores. Como compañía siempre estamos trabajando para velar por la confidencialidad de nuestros clientes, y es por eso que existen políticas estrictas de manejo de información confidencial, además de procedimientos internos y *firewalls* en los servidores para proteger la misma. A la fecha, la empresa no conoce ningún caso en el que se cuestionen dichas prácticas.



Nuestra mirada de la Sostenibilidad

GRI 4.12 / GRI HR1, HR2 / GRI HR6, HR7

Nuestra compañía está consciente que es un agente que influye en la sociedad, en el medioambiente y en el desarrollo económico. Es por eso que contamos con una estrategia de sostenibilidad que está compuesta por 8 ámbitos, que como compañía nos parecen prioritarios abordar y que representan la forma concreta de nuestra contribución al desarrollo sostenible

Excelencia en las operaciones:



Nuestra compañía se preocupa siempre de estar en continua búsqueda de nuevas tecnologías y formas de llevar a cabo los procesos para lograr ser una de las 10 mejores aerolíneas tanto en el aspecto económico, social y medioambiental.



HOST

La implementación del proyecto HOST, que significa cambiar el sistema de reserva, inventario y chequeo de pasajeros de LAN, nos permitirá un crecimiento sin perder la calidad hacia nuestros clientes y en forma más eficiente en costos.

LEAN

Desde el inicio de su implementación en 2009, el programa LEAN que es una filosofía de trabajo que busca la eficiencia y sostenibilidad, ha logrado reducir el tiempo en tierra de los aviones, disminuir errores en diferentes procesos, aumentar la productividad y conseguir importantes beneficios medioambientales.





Ética y Gobernanza:

Promover y velar por un comportamiento ético, acompañado de la transparencia en todas las

decisiones y acciones que realiza la compañía es parte del compromiso de LAN desde sus inicios. Un compromiso que hemos asumido con sus personas, promoviendo entre ellas el cumplir siempre con los más altos estándares éticos.

Dentro de este punto, el respeto por los Derechos Humanos es un tema fundamental. Es por ello que nuestra compañía se rige tomando como mínimos lo impuesto por la legislación chilena, por lo cual se prohíbe el trabajo infantil, el trabajo forzado y se exige que por parte de los proveedores significativos también se cumpla con esta legislación. De manera complementaria, tampoco se han observado hasta la fecha incidentes de incumplimientos a Derechos Humanos.

Para saber más de nuestra ética y transparencia ve a: [Ética y Transparencia](#)

Nuestras Personas: El desarrollo profesional de nuestras personas, así como apoyar sus iniciativas y requerimientos es un aspecto clave en el éxito nuestra compañía. Nos preocupamos de promover un buen ambiente laboral y el desarrollo de talentos.



Entendiendo así que en LAN somos personas cuidando personas.

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.

Para saber de nuestras personas ve a: [Nuestras Personas y la Sociedad.](#)



Medio Ambiente: El cuidado del Medio Ambiente está presente en todos nuestros procesos como compañía. Es así, como nos interesa ir gestionando y minimizando nuestro

impacto realizando acciones responsables tanto al interior de la compañía como con quienes nos relacionamos.

Este compromiso que hemos asumido se materializa a través de distintos ámbitos de acción: llevando a cabo una gestión eficiente y responsable, reduciendo los impactos ambientales de nuestras 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 nos relacionamos.

Te invitamos a conocer algunas de nuestras iniciativas más importantes ve a: [Compromiso con el Medio Ambiente.](#)

Seguridad: El cuidado por nuestras personas, operaciones y nuestros pasajeros es fundamental en nuestra compañía.



Por esto, nos preocupamos de cumplir los máximos estándares de seguridad durante todo el trayecto en que se utilicen nuestros servicios.

Cinco áreas conforman la estructura establecida por la compañía para gestionar todos los aspectos relacionados con la Seguridad.

Si quieres saber cómo LAN gestiona su seguridad, ve a: [Seguridad: una prioridad en nuestro actuar / Salud y Seguridad Laboral](#)





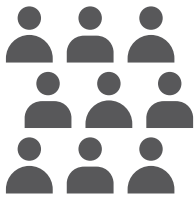
Proveedores:

Con nuestros proveedores buscamos tener una relación de largo plazo, fortaleciendo su desarrollo y bienestar. Además, dado que nuestra compañía

tiene presencia en distintos países del mundo, privilegiaremos el aprovisionamiento local, en los casos donde los insumos que necesitamos así lo requieran.

Para conocer como gestionamos la relación con nuestros proveedores ve a: [Generación de valor para proveedores](#)

Comunidad:



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.

Para conocer más de nuestra relación con la comunidad ve a: [El aporte a la sociedad](#)



Clientes de carga y Pasajero:

Ofrecer un servicio de calidad y confiable, junto con brindar la mejor experiencia, es un aporte que como compañía hacemos a cada uno de nuestros pasajeros y clientes de carga. Con

nuestros pasajeros, es prioritario esforzarnos en implementar prácticas que garanticen una relación eficiente, fluida y amigable, entregando siempre los más altos estándares. Y con nuestros clientes de carga, facilitando su conexión entre los países sudamericanos y el resto del mundo.

Si quieres conocer el valor que generamos a nuestros clientes de carga ve a: [Generación de valor para nuestros clientes de carga / Generación de valor para los exportadores de Sudamérica](#)

Si quieres conocer el valor que generamos a nuestros pasajeros [Generación de valor para nuestros pasajeros](#)



Diálogo con nuestros públicos de interés y asociaciones

GRI 4.4 / GRI 4.13, 4.14, 4.15, 4.16, 4.17

En nuestro interés por conocer en profundidad a todos los públicos de interés (*stakeholders*), para así crear una relación sólida y de largo plazo, es que el año 2011 realizamos nuestro primer “Mapeo de *Stakeholders*”, basándonos en los grupos de interés con los que nos relacionamos de manera regular. Conocer sus realidades, sus preocupaciones y las oportunidades que como compañía tenemos con ellos para hacer trabajos en conjunto, son fundamentales en nuestra sostenibilidad. El mapeo también nos permitió conocer y mejorar nuestros canales de comunicación, haciendo de ellos canales expeditos, fluidos y constantes, en los cuales damos respuesta y soluciones, como también comunicamos los cambios significativos. Aunque este mapeo permitió identificar a nuestros *stakeholders* y las relaciones que tenemos con ellos, hasta la fecha, no hemos empezado a gestionar las relaciones en base a este diagnóstico.

Grupo de Interés	Cómo nos comunicamos
ACCIONISTAS	<ul style="list-style-type: none"> • Memoria Anual • Junta Directiva • Asamblea de Accionistas • Comunicados de prensa • Oficina de <i>Investor Relations</i> • <i>Roadshows</i> • Oficina de Atención al Accionista en el Depósito Central de Valores
INVERSIONISTAS	<ul style="list-style-type: none"> • Portal LAN.com • Oficina <i>Investor Relations</i> • Informe 20F
NUESTRAS PERSONAS Y ASOCIACIONES SINDICALES	<ul style="list-style-type: none"> • Intranet y Boletines corporativos • Correo electrónico, diarios murales y pantallas informativas • Encuesta de Clima Organizacional • Comités y reuniones ampliadas • Comunicación con jefaturas inmediatas • Evaluación de desempeño • Jornadas de capacitación • Red de servicios al personal • Entrevista de inducción y retiro



<p>PROVEEDORES DE AVIONES, MATERIALES, COMBUSTIBLES, APROVISIONAMIENTO A BORDO, BIENES Y SERVICIOS EN GENERAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico y teléfono • Plataforma website • Ferias de proveedores • Procesos de licitación
<p>NUESTROS PASAJEROS Y CLIENTES DE CARGA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Oficinas comerciales • LAN.com y LANCARGO.com • <i>Newsletters</i> • Eventos • <i>Call Center</i> • Tripulantes de cabina • <i>Counters</i> en aeropuertos • Programas de fidelización • Portal Chilecompra
<p>GOBIERNO NACIONAL Y AUTORIDADES LOCALES POR PAÍS Y REGIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones • Comunicación telefónica personal • Correo electrónico • Cartas e informes
<p>AUTORIDADES DE LA INDUSTRIA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones • Informes • Comunicación telefónica y correo electrónico • Comunicados de prensa • Canales de recepción de quejas, solicitudes y sugerencias • LAN.com • Programas de inversión en la comunidad • Cámaras gremiales de Turismo
<p>ALIADOS ESTRATÉGICOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia de Alianzas • Reuniones periódicas • Comunicaciones escritas y/o telefónicas • Correo electrónico



MEDIOS DE COMUNICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación escrita, telefónica y electrónica • Comunicados de prensa • Eventos • Jornadas de sensibilización
COMUNIDAD Y ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES	<ul style="list-style-type: none"> • Informes • Correo electrónico • Programas de inversión en la comunidad • Reuniones • Participación en asociaciones • Oficina de comunicaciones externas
CALIFICADORAS DE RIESGO Y ANALISTAS DE MERCADO	<ul style="list-style-type: none"> • Informes • Correo electrónico • Oficina Financiera

LAN ha establecido un relacionamiento constante y colaborador con diferentes organizaciones de carácter público, gremial o privado en Sudamérica, como también en otros países donde desarrolla sus operaciones. Al cierre de 2011 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)

Acción RSE



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)

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)



Cámara de Comercio de Arica
.....

Cámara de Turismo de Arica
.....

Cámara de Comercio y Turismo de Antofagasta
.....

Cámara de Turismo de Calama
.....

Cámara de Comercio y Turismo de La Serena
.....

Cámara de Turismo y Comercio de Isla de Pascua
.....

Mesa de turismo, Isla de Pascua
.....

Asociación de Industriales V Región (ASIVA)
.....

Corporación para la Regionalización del Biobío (CORBIOBÍO)
.....

Cámara de la Producción y del Comercio de Concepción
.....

Cámara de Comercio y Turismo de Temuco
.....

Corporación de Turismo y Cultura de Puerto Varas
.....

Visit Puerto Varas Convention Bureau
.....

Cámara de Turismo de Coyhaique
.....

Cámara de Turismo, Punta Arenas
.....

Colombia

.....

Asociación del transporte aéreo en Colombia (ATAC)
.....



Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo (ANATO)
.....

Club de Banqueros
.....

Ecuador

Cámara de Comercio Ecuatoriana- Chilena
.....

Asociación de representantes de líneas aéreas del Ecuador (ARLAE)
.....

Cámara de Comercio de Guayaquil
.....

Cámara Ecuatoriana Americana de Comercio
.....

Cámara Provincial del turismo del Guayas
.....

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 Peruano-Chilena
.....

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
.....



Generación de Valor



III. GENERACIÓN DE VALOR

GRI EC1 / GRI EC9

Generar valor para nuestros públicos de interés es un compromiso que como compañía hemos adquirido desde un principio y en nuestra preocupación por eso, es que contamos con acciones dirigidas a cada uno de ellos.



Generación de valor para nuestros accionistas



Generación de valor para el Turismo



Generación de valor para los exportadores de Sudamérica



Generación de valor para nuestras personas



Generación de valor para proveedores



Generación de valor para nuestros pasajeros



Generación de valor para nuestros clientes de carga



Nuestra compañía se preocupa de generar valor en todos los ámbitos de la sostenibilidad. Es así, que nuestra creación de valor se produce a través de cada uno de nuestros negocios, operaciones y personas, lo que nos permite generar confianza en los mercados y entre nuestros grupos de interés.

GENERACIÓN DE VALOR PARA NUESTROS ACCIONISTAS

Los resultados del 2011 fueron impulsados por una sólida demanda y altos factores de ocupación, tanto en las operaciones de pasajeros como de carga, reportando una utilidad neta de US\$320,2 millones que fue un 23,7% menor a los US\$419,7 millones del ejercicio 2010.

Las razones de esta baja en las utilidades se explica principalmente por el proceso de

reestructuración de la operación en Colombia, la interrupción del tráfico aéreo a causa de la nube de ceniza volcánica provocada por la erupción del complejo volcánico Puyehue-Cordón Caulle en Chile y los mayores precios internacionales de combustibles.

Sin embargo, estos resultados contrastaron con el importante aumento de ingresos en sus dos principales negocios, lo cual refuerza la intención de generar siempre un mayor valor a nuestros accionistas.



28,9%



Ingreso Negocio Pasajeros

US\$4.008,9 millones



23,1%



Ingreso Negocio Carga

US\$1.576,5 millones

Con todo, LAN mantuvo en este período su sólida posición financiera y buenos indicadores de balance, reflejados en su clasificación crediticia como Grado de Inversión (BBB), siendo una de las privilegiadas aerolíneas del mundo que mantiene ese estatus.

Si quieres saber más sobre los estados financieros, lo invitamos a leer la memoria [haz click aquí.](#)



GENERACIÓN DE VALOR PARA EL TURISMO.

GRI EC8, EC9

Como compañía, estamos conscientes del rol que cumplimos en las comunidades donde tenemos operaciones tanto económica, social y ambientalmente. Esta preocupación se ha podido plasmar en varios aspectos, especialmente en el fomento al impulso del turismo en la región.

Los turistas son muy importantes para el desarrollo social de nuestros países. Durante su estadía, cada uno de ellos genera un aporte sumamente significativo para las economías domésticas o locales, puesto que aportan dinero en la compra de artesanía, en transporte, al alimentarse en algún restaurante y hasta con la elección del hotel, viéndose beneficiado un abanico de personas dentro de la localidad.

Es por ello que gracias a los esfuerzos de muchas instituciones públicas y privadas, la cantidad de nuevos visitantes que han venido a conocer las bondades de Sudamérica aumento en un 10%, según datos de la Organización Mundial de Turismo (OMT) durante el año 2011

Para aportar al desarrollo de turismo en región, hemos implementado una diversidad de acciones, algunas de las cuales nos gustaría mencionar.

Baja sustancial en las tarifas y aumento del flujo de pasajeros

El crecimiento del negocio de pasajeros de nuestra compañía ha tenido un impacto muy profundo dentro de nuestra región. Es así, como desde el año 2006 ha alcanzado un promedio de 23%, superando al 12% de pasajeros que volaron fuera de la región. Esto se ha debido a la baja sustancial de tarifas generando así un mayor tráfico.

Campañas para posicionar Sudamérica en el resto del mundo

En la misma línea, nuestra compañía se ha preocupado de posicionar a Sudamérica en el resto del mundo, generando estrategias e incentivos para que los turistas vengan a conocer nuestra región, cultura y nuestra tierra. Es así, como el 30% de nuestro presupuesto de publicidad lo utilizamos en el posicionamiento de destinos de la región en países de otros continentes. Además, trabajamos y tenemos acuerdos con al menos 15 entidades gubernamentales de promoción turística en diversas regiones del mundo, con el fin de promover, educar y comunicar nuestros destinos en el mundo. Como también nuestra presencia comercial en 30 países del mundo, que además de posicionar nuestra compañía, posicionamos los destinos sudamericanos.



Desarrollando nuevas rutas turísticas

Con el objetivo de reforzar nuestra red sudamericana y continuar con nuestra política de diversificación geográfica, LAN está en constante lanzamiento de nuevas rutas en la región, las que permitirán incrementar las opciones de viaje para los pasajeros y complementa las operaciones de carga, según el modelo mixto desarrollado por nuestra compañía. El año 2011 se crearon nuevas rutas tales como Lima-Cataratas de Iguazú, Lima- Isla de Pascua y Quito-Guayaquil-Isla San Cristóbal (Islas Galápagos).

Formando y capacitando a agencias de viajes

Capacitar adecuadamente a las agencias de viaje es una tarea que en LAN nos hemos propuesto como parte de nuestro compromiso de posicionar a Sudamérica como destino turístico. Es por eso que se realizan capacitaciones constantes a las agencias de viaje, con el objetivo de estar alineados en nuestro apoyo al turismo dentro de la región. Anualmente capacitamos a más de 8.000 agentes de viajes en todo el mundo, transportándolos a más de 30 destinos en la región.

Impulsando destinos afectados por desastres naturales

Los desastres naturales son fenómenos impredecibles que ocurren en diversos lugares del mundo. Es por eso que nuestra compañía, en una actitud proactiva, se preocupa de mitigar los impactos negativos provocados por estos desastres. Para ello, promueve el turismo hacia las localidades donde opera y que han sido afectadas por alguna catástrofe, apoyando la reactivación del turismo

El año 2011, con la erupción del complejo volcánico Puyehue-Cordón Caulle en Chile, se realizó una campaña para que los turistas volaran a Bariloche, ciudad argentina que fue muy damnificada por la nube de cenizas que dejó

esta erupción. Así mismo, se firmó un acuerdo con el Gobierno de Río Negro para mantener la ciudad conectada durante los meses en que su aeropuerto estuvo cerrado.

También se donaron 100 computadores al Ministerio de Educación del Gobierno de la Provincia de Río Negro. El objetivo fue no sólo contribuir a la recuperación de la infraestructura educacional (fuertemente golpeada por las cenizas), sino también impulsar un proceso de informatización de 10 escuelas de la provincia, con la creación de centros informáticos. En la misma línea, parte de nuestros equipos de la oficina comercial y el aeropuerto de LAN Argentina formaron una cuadrilla y participaron en jornadas de limpieza de ceniza en la dicha ciudad.



El efecto LANPASS

Nuestro programa de fidelización LANPASS tiene como finalidad brindar beneficios y recompensas para premiar la preferencia y lealtad de nuestros pasajeros frecuentes. Al incorporar un modelo de canje flexible también generamos un impacto en el fomento del turismo aumentando el número de visitantes a más de ochocientos destinos turísticos.

Esto ha quedado reflejado en el canje de los puntos del programa, de los cuales el 90% son destinados a una finalidad turística. Además, tres cuartos de los pasajes canjeados durante el año 2011 fueron usados para destinos dentro de Sudamérica.



GENERACIÓN DE VALOR PARA LOS EXPORTADORES DE SUDAMÉRICA

GRI EC8, EC9

Nuestra compañía, a través de LAN CARGO, se ha consolidado como el principal operador de carga aérea en la región de Latinoamérica y a nivel internacional, alcanzando un crecimiento sostenido en los últimos años.

Este crecimiento ha contribuido directamente al desarrollo económico de las localidades donde operamos, aportando a la globalización de los negocios sudamericanos, a su competitividad en el ingreso a mercados más exigentes y disminuyendo las barreras para la generación de nuevos negocios.

Esta contribución nace de un profundo entendimiento y comprensión de los obstáculos con que pequeños, medianos y grandes exportadores sudamericanos enfrentan diariamente para desarrollar sus negocios, y lo hemos traducido en una amplia serie de acciones.

Ayuda para cumplir con mercados exigentes

Hemos implementado una amplia red de cobertura, que abarca los principales mercados de Norteamérica, Centroamérica, Sudamérica y Europa, además de una mejor distribución y frecuencia de nuestros vuelos cargueros, lo que ha permitido una mayor competitividad a los exportadores puesto que pueden responder a las demandas más exigentes y espontáneas sin tener que retrasar sus envíos o encargos.

Mejorando la gestión logística

Las herramientas de logística que ofrece LAN CARGO es otro valor agregado que brindamos a los exportadores de la región. Estas herramientas,

como lo es el traqueo de sus embarques y la mensajería de texto para avisar y mantenerlos al tanto de diversas situaciones, permiten que los empresarios exportadores, principalmente pequeños y medianos, tengan visibilidad de una parte importante de su gestión.

- En Julio 2011, inauguramos las nuevas bodegas de carga en Bogotá, a través la filial Línea Aérea Carguera de Colombia S.A. Estas bodegas cuentan con la más alta tecnología y los mayores estándares de calidad, constituyéndose en las bodegas de carga más modernas de Latinoamérica.
- Inauguramos el más moderno Terminal de Carga doméstica en Manaus, en diciembre 2011. Son 3.700 metros cuadrados de área útil, con equipamiento de última generación y control de almacenaje electrónico

Fomentando una competitividad medioambiental



Conscientes de la desventaja que tienen muchos exportadores debido a la lejanía de nuestra región con los puntos de consumo, lo que a su vez, genera mayor emisiones de CO2 por concepto de traslado, es que contamos con una de las flotas más modernas y amigables con el medioambiente. Con este aporte, estamos permitiendo que los exportadores de Sudamérica tengan acceso en condiciones competitivas a estos mercados con fuerte conciencia medioambiental.



GENERACIÓN DE VALOR PARA PROVEEDORES

GRI EC6, EC9 / GRI HR2 / GRI HR6, HR7

Por lo particular de la industria aérea, la relación con nuestros proveedores es muy importante debido a que son ellos los que nos entregan los insumos necesarios para poder ofrecer el mejor servicio de calidad a nuestros clientes de carga y pasajeros. Nuestra compañía siempre se preocupa que sus proveedores cumplan altos estándares financieros y laborales, siendo un requisito cumplir la legislación vigente en esas materias,

lo que en general, incluye el cumplimiento de diversos ámbitos en derechos humanos, medioambiente, seguridad y otros, en línea con lo que plantea la legislación vigente y sancionando por ende, conductas que atenten contra estos principios. Al mismo tiempo, nos preocupamos de fortalecer su desarrollo y bienestar, velando siempre por establecer relaciones de largo plazo que generen desarrollo y valor compartido.

En LAN segmentamos nuestros proveedores en función de los servicios requeridos:

Proveedores de aeronaves: Integrado por fabricantes de aeronaves y motores.

.....

Proveedores de materiales y combustibles: Proveedores de equipos y repuestos de aviones. Principales abastecedores de combustible tanto para las operaciones en vuelo como en tierra.

.....

Aprovisionamiento a bordo: Proveedores con los cuales se abastece de alimentos, utensilios, energía y otros productos que se utilizarán en sus vuelos.

.....

Proveedores de bienes y servicios en general: Compuesto por proveedores que abastecen equipos de computación, uniformes, impresos, hotelería, transporte terrestre, etc.

.....



En relación con la preferencia de proveedores locales, considerando que nuestra compañía tiene presencia en distintos países del mundo, privilegiamos el aprovisionamiento local, en los casos donde los insumos que necesitamos estén disponibles. Es así como el año 2011, el 82% de los dineros utilizados en compras corporativas fueron destinados a proveedores de países donde existen operaciones domésticas, tales como Argentina, Chile, Colombia, Ecuador y Perú.

PORCENTAJE COMPRAS CORPORATIVAS 2010-2011

2010 | **2011**
78,2% | **82%**

La tabla muestra un leve aumento en la preferencia por proveedores locales, explicado por la incorporación de Colombia dentro de la red de mercados donde opera domésticamente la compañía.

GENERACIÓN DE VALOR PARA NUESTROS PASAJEROS

Nuestra compañía trabaja diariamente por ofrecer el mejor servicio y calidad a nuestros pasajeros, destacando el sentido de innovación en nuestra gestión, acompañado de soluciones simples, prácticas y alineadas con las necesidades que ellos merecen.

El valor del tiempo de nuestros pasajeros

Estamos conscientes de que en un mundo moderno como el de hoy, el tiempo es clave y valioso. En virtud de eso, nos preocupa entregar un servicio que optimice el tiempo de cada pasajero

en su viaje, trabajando permanentemente por alcanzar los mejores estándares en aspectos como puntualidad, itinerarios, frecuencias y acceso a información, y al mismo tiempo, dar un servicio de excelencia en tierra, vuelo o a través de nuestra plataforma web.

Es por esto que nos esforzamos por disminuir la tasa de atrasos de nuestras operaciones, destacando en vuelos internacionales una baja en 7,5 puntos en la tasa de retrasos. En vuelos domésticos sólo tuvimos una leve mejora respecto al año 2010; en este caso hubo un impacto importante por los efectos de la erupción del complejo volcánico Puyehue - Cordon Caulle desde Junio a Diciembre.



Tasa de atrasos 2010-2011

	2010	2011
Vuelos domésticos	13,6%	14,5%
Vuelos internacionales	29,2%	21,7%

Baja sustancial en las tarifas

La nueva forma de volar, es otra generación de valor que como compañía nos hemos propuesto poniendo al alcance de todos, las posibilidades de viajar. Con bajas tarifas y nuevas rutas, ofrecemos a nuestros pasajeros los mejores destinos a los mejores precios. De este modo, desde el año 2006 hemos observado la baja en las tarifas más económicas, lo cual se puede reflejar en el descenso de un 15% en el precio de los pasajes a los cinco destinos con mayor frecuencia de la región.

Mayor valor de nuestros kilómetros LANPASS

LANPASS es el programa de pasajero frecuente de nuestra compañía, creado para premiar la preferencia y lealtad de nuestros pasajeros. Los socios del programa pueden acumular Kilómetros LANPASS cada vez que vuelan en LAN o cualquiera de las aerolíneas de *oneworld* o asociadas al programa, así como cada vez que usan la red de socios como bancos o comercios adheridos.

Para aumentar el valor a nuestros socios, en septiembre de 2011, se mejoró el sistema de Canje Flexible, el cual permite acceder a una cantidad aún mayor de asientos disponibles y elegir con flexibilidad la fecha para viajar en cualquier temporada del año, sujeto a un cantidad variable de kilómetros requeridos por canje. Este nuevo sistema ha permitido un incremento de 32% en los premios canjeados en relación al 2010.

Además, durante el 2011 se implementó la opción de canjear Kilómetros LANPASS por productos de un catálogo virtual en Perú y Argentina, ampliando aún más las posibilidades de canje en esos mercados. En la línea de la red de acumulación, se continúa reforzando el programa a través de alianzas cada vez más potentes, así mismo se crearon nuevas alianzas comerciales en Chile que abarcan otras industrias (Inmobiliaria, Retail, Clínica, Automotoras), generando cada vez mayor habitualidad con el programa.

Durante el 2011, se alcanzó la suma de 6,1 millones de clientes fidelizados, los cuales pudieron aprovechar los beneficios a través del canje de 419.540 pasajes aéreos, equivalentes a 1.149 canjes al día, y 51.041 canjes de otros productos lo que equivalen a 140 canjes no aéreos diarios.

- 2011
- INCREMENTO DEL 32% EN PREMIOS CANJEADOS
- 6,1 millones de clientes fidelizados
- 419.540 pasajes canjeados
- 1.149 canjes al día
- 51.041 canje de otros productos
- 140 canjes no aéreos



GENERACIÓN DE VALOR PARA NUESTROS CLIENTES DE CARGA

GRI EC8, EC9

Más valor a través de nuestro soporte e infraestructura

LAN CARGO realiza constantes inversiones en mejoras en infraestructura que permiten ofrecer mejores servicios y comprometerse aún más con los sectores exportadores de diferentes partes del mundo.

En Miami, EE.UU, LAN CARGO cuenta con una instalación de más de 51.000 mts², con 8.000 mts² de bodegas climatizadas para almacenar perecederos, constituyendo la mayor infraestructura de bodegas que una aerolínea extranjera tiene en un aeropuerto en este país.

En 2011, LANCO, filial de LAN CARGO, inauguró instalaciones de 6.050 mts² en el Aeropuerto El Dorado en Bogotá, con 2.400 mts² de frío, permitiendo una mayor eficiencia y calidad en el servicio, y facilitando los procesos de importación y exportación de sus clientes. Mientras, ABSA Cargo Airline, filial también de LAN CARGO, inauguró el más moderno Terminal de Cargas Domésticas en Manaus. Las instalaciones cuentan con más de 3.700 mts² de área útil y 32.000 mts³, totalmente pensada para atender, con mayor efectividad, el flujo de carga local.

Red y cobertura

El aspecto clave en la entrega de un servicio de carga es, sin duda, contar con una gran cobertura. Para lograrlo, LAN CARGO ha construido una completa red de destinos y presencia en los principales mercados de Norteamérica (Miami, Los Ángeles, Nueva York y México); Centroamérica; Sudamérica (Brasil, Argentina, Perú, Chile, Colombia y Ecuador) y Europa, donde está presente en Frankfurt, el mercado más importante de Europa, además de Ámsterdam y Madrid.

Más valor a través de nuestra frecuencia

La frecuencia en los vuelos cargueros es fundamental en el valor agregado que le damos a nuestros clientes de carga, para así asegurarles mayor competitividad en el mercado.

Actualmente, cubrimos en forma importante los destinos que operamos, de modo de dar una amplia capacidad a nuestra oferta.

El 2011, operamos semanalmente, en promedio:

- 6 vuelos hacia Europa
- 12 vuelos desde Brasil hacia Miami
- 18 vuelos desde Colombia hacia Miami
- 10 vuelos desde Ecuador hacia Miami
- 20 vuelos desde Chile hacia Miami
- 13 vuelos desde Argentina hacia Miami
- 14 vuelos desde Perú hacia Miami

Más valor a través de un menor impacto en el medioambiente

Contar con una flota moderna, con la que operamos de forma más eficiente y con menor degradación de sus motores, es importante para nuestros clientes de carga que tienen negocios o les interesa entrar a mercados donde el tema medioambiental es fundamental en sus operaciones. La modernización de nuestra flota permite un menor consumo de combustible y, por ende, menores emisiones de CO₂. En la misma línea, contamos con tecnología actual de motores que reduce el impacto que genera la contaminación acústica en las localidades cercanas a los aeropuertos, y a las principales aerovías de aterrizaje y despegue.



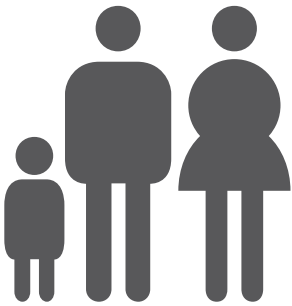
Nuestras Personas y la Sociedad



IV. NUESTRAS PERSONAS Y LA SOCIEDAD

El aporte a nuestras personas

El cuidado y desarrollo profesional de nuestras personas, es un aspecto clave para el éxito de LAN. En este sentido, estamos comprometidos con ser una organización de alto desempeño, y al mismo tiempo brindar oportunidades de desarrollo profesional, y de esta forma hacer posibles las metas de crecimiento y sustentabilidad que nos hemos trazado para el futuro. Estamos convencidos que gracias a esta fórmula alcanzaremos este pilar fundamental de nuestra gestión.



DEMOGRAFÍA LABORAL

GRI LA1, LA2 / GRI EC7

La comunicación con nuestras personas es fundamental para la gestión de nuestro trabajo, especialmente porque contamos con 27.915 colaboradores directos e indirectos (a diciembre 2011) que necesitan alinear sus acciones de manera clara, fluida y oportuna. A esto se debe a que las comunicaciones internas son un elemento de gran importancia en todos los ámbitos de las relaciones entre nuestras personas.

Contamos con información clara y consolidada acerca de nuestros colaboradores y sus roles dentro de la compañía. Esto nos ayuda a entender de qué forma podemos contribuir al desarrollo profesional de cada uno de ellos, asegurando que las políticas, prácticas y beneficios laborales sean similares en cada rincón.



La siguiente tabla muestra las principales estadísticas corporativas de personal al cierre de los años 2009, 2010 y 2011 a nivel corporativo de LAN y sus filiales:

PLANTILLAS	2009	2010	2011
Personas Directas	17.131	19.367	22.529
Personas Indirectas o contratistas	3.109	3.753	5.386
POR TIPO DE CONTRATO			
Indefinido o permanente	16.844	18.965	21.838
Temporal	287	402	691
POR TIPO DE JORNADA			
Tiempo completo	16.799	19.009	22.076
Parcial o medio tiempo	332	358	453

Si bien nuestra compañía ha estado en un constante crecimiento y por lo tanto, ha requerido la incorporación de más personas en su gestión, el aumento en la cantidad de personal contratadas el año 2011 se puede explicar principalmente por la incorporación de LAN Colombia en la red de negocios de la compañía.

La multiculturalidad en LAN es parte de nuestra esencia; esto se refleja en que contamos con personas de 56 nacionalidades distintas y que trabajan en los 21 países donde estamos

presentes, conformando la gran familia LAN.

Dado que estamos presentes en diversos países, y a que hemos asumido una acelerada expansión regional, la integración de personas provenientes de cada uno de esos lugares ha sido una característica constante. Para nosotros, la multiculturalidad se ha transformado en un pilar fundamental de nuestra gestión laboral. Es por ello el reclutamiento de nuestras personas da una mayor preferencia a aquéllos que provengan de dichos lugares.



La siguiente tabla ilustra nuestra preferencia por la contratación en países donde operamos internamente:

País	Nº Personas contratadas indefinidamente	Nº de personas con esta nacionalidad (Holding)
Argentina	2.371	2.531
Chile	11.315	10.804
Colombia	1.702	1.742
Ecuador	1.690	1.692
Perú	3.468	3.442
Otros	1.292	1.627
Total	21.838	18.396

Se puede observar que en la mayoría de los países donde operamos en forma doméstica, el número de personas que trabajan con nosotros de dicha nacionalidad, a nivel Holding, excede el número de personas contratadas en dicho país. Esto muestra la tendencia de LAN hacia la multiculturalidad, característica propia de nuestra expansión internacional.

Esta preocupación por la multiculturalidad se plasma en todos los niveles jerárquicos, incluso en los más altos cargos. Es así, como durante el 2011 el 72,8% de los principales ejecutivos de la compañía provenían de comunidades locales en donde se desarrollan operaciones significativas.

136	Total altos ejecutivos
99	Altos ejecutivos procedente de la comunidad local en donde se desarrollen operaciones significativas
72,80%	Proporción de Altos ejecutivos procedente de la comunidad local en donde se desarrollen operaciones significativas



También existe en nuestra compañía, una política de rotación de ejecutivos a diversos países donde tenemos operaciones. Todo esto con el objetivo de generar intercambio permanente de experiencias entre nuestros ejecutivo para generar nuevos aportes de valor a LAN.

Con respecto a la rotación de los empleados, en LAN se registra una rotación promedio de 12.54% en el año 2011, con la siguiente variación desde 2008 en adelante:

	2008	2009	2010	2011
Tasa rotación del personal	12,03%	9,81%	11,46%	12,54%

Dotación desglosada por Edad, Sexo y País

Edad	2010	2011	Bajas	Rotación
Menor 25	2.406	2.824	575	22,0%
Entre 25 y 30	4.902	5.482	803	15,5%
Entre 30 y 35	4.532	4.790	570	12,2%
Entre 35 y 40	3.372	3.681	338	9,6%
Entre 40 y 50	2.996	3.368	218	6,9%
Mayores a 50	1.412	1.540	92	6,2%
Sin DATA	135	153	10	6,9%
Total general	19.755	21.838	2.606	12,5%

Sexo	2010	2011	Bajas	Rotación
Femenino	8.383	9.292	1,066	12,1%
Masculino	11.372	12.546	1,540	12,9%
Total general	19.755	21.838	2,606	12,5%

País	2010	2011	Bajas	Rotación
Chile	10.394	11.315	1.447	13,3%
Perú	3.141	3.468	420	12,7%
Argentina	1.992	2.371	80	3,7%
Colombia	1.507	1.702	237	14,8%
Ecuador	1.498	1.690	295	18,5%
Otros	1.223	1.292	127	10,1%
Total general	19.755	21.838	2.606	12,5%



DESARROLLO DE CARRERA Y DESEMPEÑO

GRI LA2 / GRI LA12

El desarrollo de nuestras personas ha sido fundamental para convertirnos en una compañía de alto nivel. Evaluamos formalmente el desempeño de nuestras personas, al menos una vez al año, en función del cumplimiento de metas previamente definidas y de las competencias relevantes para la empresa y para ellos.

La gestión de desempeño incluye diversos aspectos que se pueden agrupar en tres ámbitos:

- Evaluación de desempeño y fijación de metas
- Reconocimientos y compensaciones
- Desarrollo y movilidad

La evaluación del desempeño y fijación de metas, es el proceso por el cual la jefatura evalúa el trabajo de un funcionario durante el año y se acuerdan las metas a conseguir en el período siguiente. Durante el año 2011 alcanzamos la meta de 99% de participación en la evaluación de desempeño sobre la población evaluable.

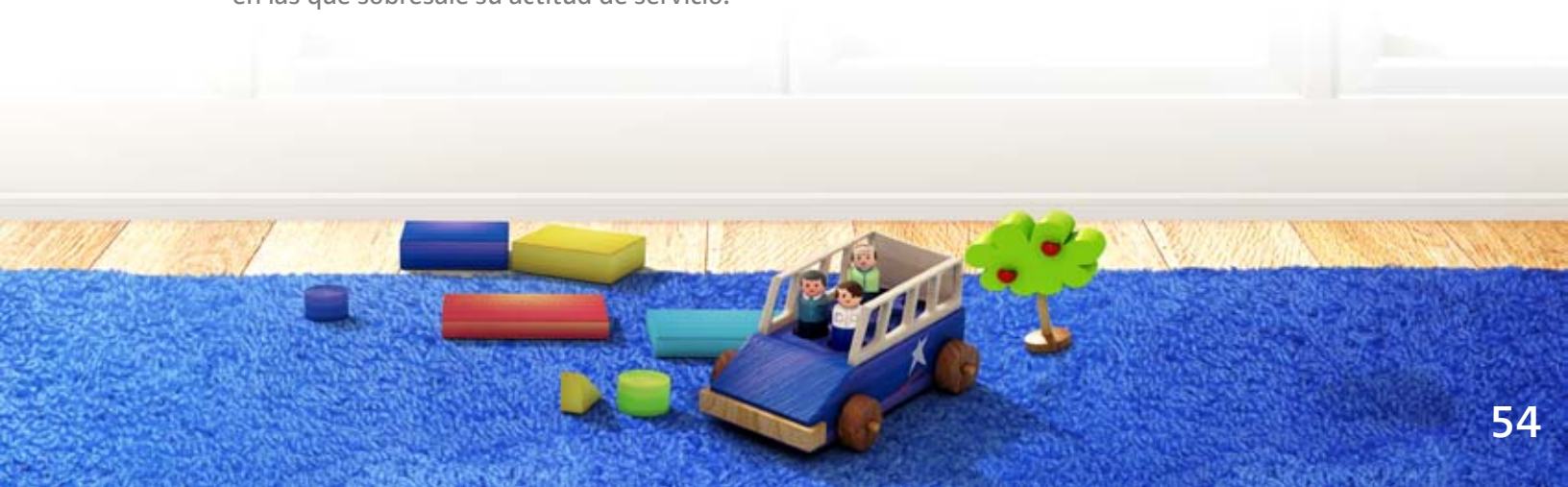
Mediante las compensaciones y reconocimientos, buscamos premiar a los colaboradores que tengan desempeños destacados. Como compañía sabemos que este tipo de acciones es fundamental para la motivación y satisfacción de nuestros colaboradores, y es por esto que hemos creado una serie de premios y reconocimientos:

- Estrella de Servicio: la cual es otorgada a los mejores funcionarios que están en directo contacto con nuestros pasajeros.
- Premio "Actitud LAN", está dirigido a todas nuestras personas en contacto con clientes en las que sobresale su actitud de servicio.

- Reconocimiento es por los años de servicio y busca destacar a personas que están ligadas a LAN por 20, 25, 30, 35 y más años.
- "Yo me traje un avión", que consiste en premiar a profesionales de alto desempeño y potencial, llevándolos a buscar los aviones que se incorporarán a la flota, sumado a seis días de actividades turísticas.



Finalmente, otro factor importante para LAN, es que nuestras personas tengan múltiples oportunidades para crecer dentro de nuestra compañía. Es así, como contamos 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. El año 2011, se registraron 4.264 movildades internas en los distintos países donde operamos.



CAPACITACIÓN

GRI LA10, LA11, HR3

Capacitar a nuestras personas, es para nosotros una real inversión. Potenciamos el desempeño actual y futuro de quienes constituyen el pilar fundamental para el logro de todos nuestros objetivos. Al mismo tiempo, los dotamos de habilidades y competencias que junto a las recomendaciones planteadas en el código de conducta, los desarrollan como personas integrales, respetuosas y preocupadas de su entorno.

En LAN contamos con diversos mecanismos de capacitación para nuestras personas, los cuales se adaptan a los diversos perfiles de la compañía. Una de ellas, es la academia corporativa que reúne en gran medida la oferta de formación para gran parte de nuestras personas. Durante el año 2011, capacitamos a 18.687 personas con

contrato indefinido lo que correspondió al 86% de la dotación. Asimismo, se entregaron 89 becas de formación y especialización para cuatro tipos de programas: nivelación de estudios, carreras técnicas y universitarias, diplomados y magíster.

.....

TOTAL HORAS FORMACIÓN:

2010 / 478.911

2011 / 741.307

.....

Academia Corporativa

- Escuela de Servicio: dirigida a todas las personas en contacto con pasajeros y clientes de carga, con el principal objetivo de alinear la forma de entregar un servicio de excelencia y eficiente para mantener y aumentar la preferencia de nuestros clientes.
- Escuela Técnica: dirigida a todas 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, y a los estándares de confiabilidad y seguridad establecidos por la compañía.
- Escuela de Soporte: dirigida a todas las áreas de soporte, busca desarrollar en las personas el rol de Consultor Interno y habilidades de Servicio a Clientes Internos, incluimos aquí inducción corporativa, el conocimiento general del negocio aéreo, tecnologías e idiomas.
- Escuela de Seguridad: dirigida a todas las personas que integran el Holding, con el objetivo de fortalecer el valor intransable de la seguridad y promover el comportamiento seguro de los empleados en todas las decisiones y acciones, contribuyendo en la creación de una cultura de seguridad en todos los hitos de nuestro trabajo.
- 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, negociación, entre otras.



En línea con lo anterior, durante el 2011 lanzamos por primera vez el Plan Individual de Desarrollo, dirigido a la totalidad de ejecutivos y mandos medios, que busca potenciar el desempeño profesional actual, enfocándose en aquellas áreas o competencias que requieren desarrollo e identificando acciones concretas que permitan ejercitar conductas o nuevas habilidades.

Finalmente, también se realiza una formación a los colaboradores en relación al Código de Conducta de la compañía, donde se incluyen aspectos generales vinculados a los Derechos Humanos en línea con el cumplimiento con la legislación vigente, las cuales no están cuantificados ya que forman parte de la formación permanente de los colaboradores.

BENEFICIOS

GRI LA3

Mejorar la calidad de vida de nuestras personas, es una manera concreta de demostrar la preocupación que tenemos como compañía por el bienestar personal, contando con instancias que permitan compartir y disfrutar con la familia, e instaurar acciones y medidas que apunten directamente a contribuir al desarrollo de nuestras personas. 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.

En **salud** contamos con beneficios que complementan los requeridos por la ley, como los seguros de salud, seguro de asistencia en viaje y seguro de vida.

Para incorporar a las familias de nuestras personas contamos con el plan **"Compartimos con tu familia"** en el cual los hijos conocen dónde trabajan sus padres. De igual forma, una vez al año LAN invita a los 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 es otro de los beneficios que



entregamos como compañía, ofreciéndoles la posibilidad de viajar con valores preferenciales y a diferentes lugares del mundo, viviendo, al igual que un pasajero LAN, una excelente experiencia de viaje. Todas nuestras personas con contrato indefinido que lleven más de seis meses en la compañía, 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 nuestras personas.

Equilibrar el trabajo y la familia es fundamental en nuestra compañía. Es por eso, que 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.



Nuestra compañía, cuenta además con diversos 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.

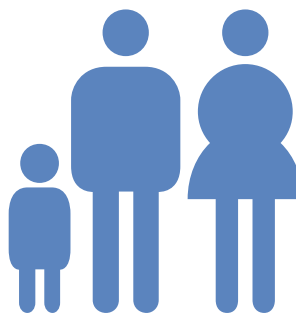
.....
Beneficio de alimentación, a través de casino y/o vales de almuerzo.

.....
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).

.....
Transporte subvencionado por la empresa a través de buses de acercamiento o taxis para el traslado de tripulaciones (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).



La conciliación de vida laboral-familiar, es muy importante para nosotros y para el bienestar de nuestras personas. Es por eso que nos preocupamos de contar con prácticas que aporten a la reincorporación paulatina luego de los periodos de maternidad.

Nuestra compañía, cuenta además con diversos 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.



REMUNERACIONES

GRI EC5

LAN cuenta con un sistema de compensación justa y competitiva en cada uno de nuestros mercados. Los niveles de remuneraciones son determinados en directa relación con las posibilidades económicas y financieras de nuestra compañía, fundamentados a su vez en principios de equidad, uniformidad y consistencia tanto interna como externa, contemplando los contratos colectivos y la legislación laboral vigente.

Nuestra compañía se preocupa de resguardar la equidad en el sistema de compensaciones, es por eso que se han definido variables claras y específicas dentro de las que se encuentran el nivel de responsabilidad del cargo, desempeño, resultados de la empresa y el potencial.



VARIABLES DE REMUNERACIÓN

NIVEL DE RESPONSABILIDAD DEL CARGO (EQUIDAD INTERNA)

.....

DESEMPEÑO

.....

RESULTADOS DE LA EMPRESA

.....

POTENCIAL

.....

Nuestra compañía, en línea con su responsabilidad social corporativa, 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:

Salario base LAN comparado con salario mínimo legal:

	CHILE	ARGENTINA	PERÚ	COLOMBIA	ECUADOR
Salario base	\$CL 220.057	\$AR 6.501	\$PE 850,00	\$CO 623.000	\$US 308
Sueldo mínimo	\$CL 182.000	\$AR 2.300	\$PE 675,00	\$CO 535.000	\$US 292

* Solo grupo de personal activo indefinido local y trasladados (empleados Full time)



DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

GRI LA1 / GRI LA13



La diversidad e igualdad están presentes en nuestra compañía, respetando a todos y cada una de nuestras personas en todos los procesos de nuestra gestión. Esto quiere decir que las decisiones que se tomen en cuanto a las personas, siempre se basarán en las calificaciones relevantes, la mérito personal, el rendimiento y otros factores relacionados con el puesto de trabajo. Asimismo, contamos con un código de conducta, entregado a todas nuestras personas, en el cual se expone la promoción de un entorno laboral marcado por el respeto y tolerancia en todas las decisiones.

En cuanto a nuestra cultura, está claramente establecido que jamás será tolerado que algún colaborador sea objeto de un trato discriminatorio basado en sexo, religión, nacionalidad, 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 56 nacionalidades distintas.

En cuanto a género, existe un relativo equilibrio entre hombres y mujeres en todos los niveles de nuestras operaciones, así lo demuestra la siguiente tabla:

Desglose de colaboradores con contrato Indefinido o Permanente por sexo y categoría profesional 2011

	Femenino	Masculino	Total general
Altos ejecutivos	17	119	136
Ejecutivos medios	138	399	537
Primera Línea Ejecutiva	1.089	1.877	2.966
Tripulante de Mando	57	1.907	1.964
Administrativos	1.474	1.564	3.038
Contact Center	692	222	914
Counter	1.626	667	2.293
Mecánicos	68	1.806	1.874
Operarios	181	2.670	2.851
Ventas	1.099	329	1.428
Total	9.292	12.546	21.838

La diferencia que se puede apreciar entre contratación masculina y femenina especialmente en altos cargos, no representa un tema de exclusión sino que se explica por la brecha generacional que contempla la inserción gradual de la mujer en el mercado laboral, tanto en Chile, como en los países latinoamericanos, fenómeno que se observa especialmente en altos cargos ejecutivos.



SINDICALIZACIÓN

GRI LA4 / GRI HR5

La libertad de asociación, manteniendo relaciones armónicas y de colaboración con nuestras personas es fundamental para lograr el desarrollo de un diálogo franco y constructivo que nos ayude a encontrar soluciones a los desafíos laborales que tenemos como compañía. Actualmente en LAN, existen 29 organizaciones sindicales de las cuales 14 están en Chile, 5 en Perú, 7 en Argentina y una

en Ecuador. En el caso de Colombia, nuestra filial no cuenta con sindicatos pero sí se encuentran afiliados a la Asociación colombiana de auxiliares de vuelo (ACAV) y a la Asociación colombiana de aviadores civiles para pilotos (ACDAC). El nivel del sindicalización total de nuestra compañía es de 47%.



Por otra parte, las reuniones que sostienen los sindicatos son diferentes dependiendo del país. Es así como en Chile, existen tres tipos de reuniones: la Reunión Corporativa, que se realiza una vez al año; la Reunión Ordinaria, realizada de forma periódica y las Reuniones Ad-hoc, que se realizan dependiendo las necesidades. En el caso de Argentina, Ecuador y Perú, las reuniones se realizan de manera mensual, cuya participación incluye a la Gerencia de Relaciones Laborales locales (o de RR.HH. cuando corresponda) y a la Gerencia de la unidad directamente relacionada con el sindicato.

En total, se formalizaron 155 reuniones con los sindicatos nacionales y 130, con los sindicatos internacionales, a lo largo del 2011.

El año 2011, finalizaron con éxito importantes negociaciones colectivas concretando la renovación del convenio colectivo de mantenimiento LAN Express, tripulantes de cabina LAN Airlines y operarios de Andes.



SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

GRI 4.11 / GRI LA6, LA7, LA8

Dentro de los cinco pilares de seguridad con que contamos en nuestra compañía, nos encontramos con Salud y Seguridad Laboral (OSH), 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.

Nuestra compañía ha desarrollado un Sistema de salud y Seguridad laboral en base a cuatro ámbitos de acción:



SEGURIDAD DE LAS PERSONAS

SALUD OCUPACIONAL

SEGURIDAD DE LAS INSTALACIONES

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.

Gracias a todo esto, durante el 2011 alcanzamos la cifra de 2,4 accidentes laborales por cada 100 empleados, siendo una de las más bajas de la industria a nivel mundial. Asimismo nuestra tasa de siniestralidad, correspondiente al número de días perdidos por cada cien trabajadores fue de 35,2 días.

Tasa de Accidentabilidad Laboral					
(N° accidentes anuales por cada 100 trabajadores)					
Argentina	Chile	Colombia	Ecuador	Perú	USA
2,3	2,7	3,9	0,2	1,9	0,7

Tasa de Siniestralidad Laboral					
(N° de días perdidos en el año por cada 100 trabajadores)					
Argentina	Chile	Colombia	Ecuador	Perú	USA
34,6	44,5	12	2,8	29,1	0

COMITÉS PARITARIOS DE HIGIENE Y SEGURIDAD

La totalidad de nuestras personas están representadas en Comités Paritarios de Higiene y Seguridad (CPHS), los que se encuentran constituidos según lo establecido por la legislación vigente, lo que se traduce en un comité por cada empresa de más de veinticinco trabajadores.

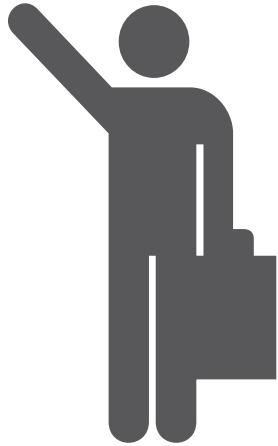
El objetivo de estos comités, que se desarrollan

a nivel corporativo y en cada uno de los países donde operamos, es evaluar 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.



El aporte a la sociedad

GRI 4.12 / GRI EC9

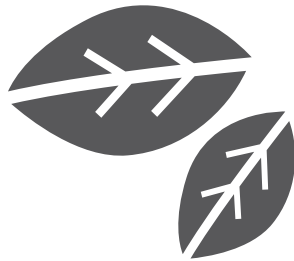


Nuestra compañía entiende el rol que cumple en la sociedad y el aporte al desarrollo sostenible con el cual está comprometido. Así también, entiende que la contribución social debe hacerse en los destinos o localidades desde y hacia donde se moviliza a sus pasajeros y carga por el mundo, especialmente en aquellos lugares donde LAN opera vuelos domésticos.

La estrategia de relacionamiento comunitario se ha enfocado en tres ámbitos, fomentando una cultura turística en los destinos, conectado ayuda humanitaria y acercando el mundo aeronáutico a niños y jóvenes. Por esa razón, las iniciativas que se desarrollen en este contexto, deben buscar la generación de valor compartido, es decir, contar con programas que no sólo sean beneficiosos para los grupos a los cuales están dirigidos, sino que también signifiquen resultados positivos para la compañía.

CUIDO MI DESTINO

GRI S01 / GRI S09, S010



Nuestra preocupación por el patrimonio cultural y el medio ambiente es uno de los pilares de nuestro principal programa de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), Cuido mi Destino. Este programa tiene como objetivo inculcar y profundizar el concepto de conciencia turística en tres ámbitos:

- En las comunidades y estudiantes, a través de la recuperación de espacios públicos y charlas formativas.
- En nuestros trabajadores, mediante el voluntariado corporativo.
- En las comunidades donde operamos, a través de talleres y sesiones de profundización sobre el desarrollo del turismo sostenible.

Respecto a los escolares, el programa busca preservar espacios públicos con valor turístico de lugares en Sudamérica donde operamos, con ayuda de jóvenes locales, motivándolos al cuidado ambiental y patrimonial de sus ciudades, creando una experiencia entretenida y educativa.

En cuanto al voluntariado corporativo, involucra a nuestras personas en los programas de RSC y en la comprensión del turismo sostenible; ellos apoyan a los jóvenes durante las actividades y adicionalmente realizan instancias de voluntariado vinculadas al medio ambiente y el turismo.

Finalmente, en las comunidades donde operamos, buscamos sensibilizar a la industria del turismo y a los stakeholders vinculados a temas de protección ambiental e incentivo de las buenas prácticas de turismo sostenible. Lo anterior, mediante charlas, talleres y sesiones de trabajo participativo entre el mundo público y privado.





DESTINOS Y CIUDADES INTERVENIDAS

- Noviembre 2009: Puerto Varas, Chile (1)
-
- Junio 2010: Cuenca, Ecuador (2)
-
- Agosto 2010: Arica, Chile (3)
-
- Septiembre 2010: San Juan, Argentina (4)
-
- Noviembre 2010: Puerto Varas, Chile (1)
-
- Noviembre 2010: Cuzco, Perú (5)
-
- Mayo 2011: Isla de Pascua, Chile (6)
-
- Agosto 2011: Cuenca, Ecuador (2)
-
- Agosto 2011: Arica, Chile (3)
-
- Septiembre 2011: Bariloche, Argentina (7)
-
- Septiembre 2011: Arequipa, Perú (8)
-
- Noviembre 2011: Galápagos, Ecuador (9)
-
- Noviembre 2011: San Juan, Argentina (4)
-
- Noviembre 2011: Puerto Varas, Chile (1)
-



Durante el año 2011 se implementó el segundo eje orientado a involucrar al personal de la compañía en el fomento del cuidado del medioambiente. La primera versión del Voluntariado Corporativo Cuido mi destino se realizó en Santiago, Chile, donde participaron más de 100 colaboradores de LAN y sus familias. Posterior a eso, participaron más de 300 voluntarios en Buenos Aires, Lima y una nueva instancia en Santiago de Chile.

Valor compartido: ¿Qué gana LAN y qué gana la comunidad con Cuido mi Destino?

VALOR PARA LAN

Fortalecer las redes con la industria del turismo, las comunidades locales y sus autoridades.

Profundizar el compromiso de los colaboradores de LAN y su sentido de pertenencia con la empresa y sus comunidades.

Obtener licencia social para operar en las comunidades, incorporándose como un vecino más y facilitando canales para dar a conocer las características de la empresa.

Aumentar en los trabajadores involucrados de manera voluntaria, los niveles de orgullo hacia la compañía y de compromiso.

Potenciar destinos turísticos actuales y futuros para que sean destinos atractivos para clientes LAN.

VALOR PARA LA COMUNIDAD

Contar con espacios públicos de valor turístico recuperados.

Posicionamiento de las localidades intervenidas a través de la difusión de este programa y su mayor visibilidad.

Desarrollo de redes entre distintos actores del mundo turístico y fomento de sinergias.

Familiarizarse con los conceptos vinculados al turismo sostenible, el patrimonio natural y cultural.

Atracción de nuevos turistas, contribuyendo al empleo local y al desarrollo de esta industria.





CONOCIENDO A LAN

Conociendo LAN son un conjunto de programas de Responsabilidad Social que consisten en acercar a los niños en etapa

escolar al mundo aeronáutico, aprovechando el conocimiento específico de nuestra compañía en el tema y buscando ampliar la mirada de los estudiantes sobre un tema particular y poco abordado por la malla curricular tradicional de las instituciones educacionales.

Estos programas buscan complementar los conocimientos de los estudiantes a través de visitas guiadas y charlas informativas en un contexto de aprendizaje teórico- práctico e innovador.

El objetivo de este programa es que los niños puedan conocer de primera fuente los principios de la aeronáutica, y en ciertas ocasiones tener su primera experiencia de vuelo, especialmente en grupos de la sociedad que normalmente no tendrían acceso. Por otro lado, ayuda a que se familiaricen con acciones que ayudan a cuidar y proteger al medioambiente.

Esta iniciativa se realiza en todos los países donde operamos con vuelos domésticos, y para mantener un vínculo más cercano con cada cultura, adquiere un nombre distinto. Es así, como en Argentina es "Todos podemos volar", en Chile es "Un día en LAN", en Ecuador: "Toqué el cielo con LAN" y en Perú: "Chicos que sueñan, chicos que vueLAN". Dada la reciente incorporación LAN Colombia aún no se ha implementado esta iniciativa en ese país. Durante el año 2011 se estimó en un número aproximado de 5.000 niños que participaron en este programa.

Valor compartido: ¿Qué gana LAN y qué gana la comunidad con Conociendo LAN?

VALOR PARA LAN

.....
Ser percibidos como una marca cercana y amigable con la sociedad y el medioambiente.
.....

Establecer relaciones de confianza, tempranas y proactivas con sus potenciales futuros clientes.
.....

Aumentar en los trabajadores involucrados de manera voluntaria, el nivel de orgullo hacia la compañía.
.....

VALOR PARA LA COMUNIDAD

.....
Tener una primera experiencia de vuelo.
.....

Conocer de primera fuente los principios de la aeronáutica, especialmente a grupos de la sociedad que normalmente no tendrían acceso a éstos.
.....

Familiarizarse con acciones que ayudan a cuidar y proteger el medioambiente.
.....

Aprender acerca de las carreras profesionales que existen en el mundo aeronáutico.
.....

Conocer otras partes del país, su cultura y su paisaje (en el caso de las operaciones que realizan vuelos desde distintas partes del país).
.....





AYUDA HUMANITARIA EN SITUACIONES DE CATÁSTROFES NATURALES

Como compañía siempre hemos estado dispuestos y preparados 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. Dentro de LAN hemos definido la ayuda humanitaria como cualquier aporte, las donaciones que se realizan desde LAN a diferentes localidades en ocurrencia de desastres naturales o eventos climáticos fuera de lo común y en los cuales el establecimiento de puentes aéreos y apoyo es primordial para la recuperación de estas ciudades en tiempos de necesidad urgente. Durante el año 2011, 1.815 pasajes fueron donados a distintas Instituciones de ayuda humanitaria o proyectos afines

En LAN, la ayuda humanitaria data desde el año 1939, fecha en que ocurrió el fuerte terremoto en la ciudad de Chillán en Chile. En esa oportunidad, nuestra compañía 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. Durante el 2011 la ciudad de Bariloche en Argentina se vio afectada por las consecuencias de las cenizas del complejo volcánico Puyehue-Cordón Caulle. Por esa razón, nuestra compañía a través de su filial LAN Argentina centralizo su ayuda en las siguientes acciones.

Es así como el año 2011 con la erupción del complejo volcánico Puyehue-Cordón Caulle en Chile, nuestra filial en Argentina firmó un acuerdo con el Gobierno de Río Negro para mantener la ciudad conectada, asistiendo a 180 familias y aportando con 630 kg de alimentos. La ayuda también contempla a nuestras personas, las cuales formaron grupos de voluntariado para ayudar a la limpieza de las cenizas de la ciudad de Bariloche.



ALIANZAS CON FUNDACIONES Y ONGS

Como parte de nuestra conciencia social y nuestro aporte a los países donde operamos, colaboramos con las diversas organizaciones de la sociedad civil y apoyamos a las comunidades en el transporte de ayuda humanitaria. Estas alianzas las hemos definido a través de aportes en dinero, aportes en especies propias de la compañía tales como pasajes aéreos de personas, el traslado de carga u otros derivados, que se realice a distintas organizaciones sociales ya establecidas.

Trabajar en conjunto con instituciones especialistas en diversos temas es relevante en la búsqueda de correctas soluciones y poder brindar

la ayuda necesaria a nuestras comunidades. Es por eso, que apoyamos en el traslado de voluntarios, trabajadores y beneficiarios de distintas organizaciones de ayuda humanitaria entre las que destacan América Solidaria, TECHO, Coaniquem, Operación Sonrisa y Unicef, entre muchas otras.

Un ejemplo de esto, es que durante el 2011 se donaron 2244 pasajes, que permitieron el traslado de cientos de funcionarios, voluntarios y beneficiarios de las distintas instituciones con las que trabajamos.

Valor compartido: ¿Qué gana LAN y qué gana la comunidad con nuestras Alianzas?

VALOR PARA LAN

Reputación y asociación con causas específicas a través de un apoyo sistemático.

Satisfacción de actuales trabajadores LAN y atracción de talentos de potenciales colaboradores.

VALOR PARA LA COMUNIDAD

En el caso las Contribuciones y Apoyo a organizaciones y causas, los beneficios para la comunidad dependerán del logro de los objetivos que persigue cada organización o causa beneficiada.

Obtención de recursos.

Facilidades de vuelo o espacio en carga para el transporte de especies.



Compromiso con el Medioambiente



V. COMPROMISO CON EL MEDIOAMBIENTE

Trabajando por el Medioambiente

GRI 4.11, 4.12 / GRI EC2 / GRI EN29 / GRI SO9, SO10



CAMBIO CLIMÁTICO

El calentamiento global es el gran desafío que el mundo está enfrentando, el cual requiere el compromiso y acción de todos para controlarlo.

La industria aérea mundial es responsable del 2% de las emisiones de CO2 generadas por el hombre en el planeta (Consejo Mundial Empresarial para el Desarrollo Sustentable) y las proyecciones de crecimiento de esta industria harán que este número aumente.

A pesar de lo baja de esta cifra, como industria estamos conscientes del impacto que nuestras operaciones generan sobre el medio ambiente y nos hemos puesto desafiantes objetivos para minimizarlo:



CNG: Crecimiento Carbono Neutral (Carbon Neutral Growth)





Creemos que el crecimiento sostenible de la aviación comercial y de carga a nivel mundial está dado por las acciones que se tomen para controlar su impacto al medioambiente, actuando coordinadamente como industria y evitando que el cambio climático termine generando distorsiones al comercio internacional o barreras de entrada a países.

Nuestro principal impacto al medioambiente son las emisiones de dióxido de carbono producto de la combustión de combustible en los motores. También nuestra operación genera impacto al medioambiente producto del ruido, uso de energía, consumo de agua, en la calidad del aire local y la generación de residuos.

Nuestra compañía, como líder en la región, basa su modelo de negocios en la eficiencia operacional, traducido en una flota moderna, la constante inclusión de nuevas tecnologías, y la optimización del factor de ocupación de sus vuelos, mediante una exitosa combinación de pasajeros y carga.

Es así, que hace años emprendimos un plan de renovación de flota sin precedentes para la región, incorporando aeronaves de última generación, lo que genera un menor consumo de combustible, menores niveles de ruido y por tanto un menor impacto al medioambiente. Esta estrategia es y será el pilar de nuestra compañía, el cual se verá reafirmado este año 2012 con la llegada de los nuevos aviones Boeing 787, y la incorporación en los próximos años de los nuevos Airbus A320neo.

Lo anterior, sumado a una gestión de operaciones líder a nivel mundial, la inclusión de nuevas tecnologías y el trabajo transversal de nuestra compañía para disminuir su impacto al medioambiente nos ha llevado a contar con una de las tasas de emisión de CO2 por tonelada kilómetro transportada más bajas de la industria aérea mundial.

CARBON DISCLOSURE PROJECT

En nuestro compromiso con la transparencia, el año 2011 reportamos por primera vez al Carbon Disclosure Project.



EMISIONES DE CO2

GRI EN5, EN6 / GRI EN16, EN18, EN20, EN26, EN29 / GRI EN30

El principal impacto al medioambiente de una aerolínea son las emisiones de CO2 producto de la combustión de sus motores. Consientes del impacto que generan nuestras operaciones y preocupados por minimizarlo, es que como compañía basamos nuestra estrategia de negocios en contar con una moderna flota, la inclusión de nuevas tecnologías y la eficiencia operacional.

Para avanzar en disminuir nuestras emisiones, durante el año 2011 se realizó por primera vez la medición de nuestra huella de carbono corporativa, bajo los estándares del Green House Gas Protocol (GHG). Trabajo que incluyó los alcances 1 y 2 en forma completa y para algunos aspectos de nuestras operaciones el alcance 3. Como resultado logramos un 99,4% de cobertura de nuestras emisiones de gases de

efecto invernadero, medidas en emisiones de CO2 equivalentes.

Para este primer trabajo no se consideró la verificación externa de los datos, aunque sí fueron verificados de manera interna. Para dar cumplimiento a la regulación unilateral de la Unión Europea sobre el régimen de comercio de emisiones, el 12% de las emisiones alcance 1, correspondiente a los vuelos hacia, entre y desde Europa, fueron verificados por la Agencia Española de Normalización (AENOR) y el Ministerio de Medio Ambiente de España.

FACTOR DE EMISIÓN DE GASES DE EFECTO INVERNADERO

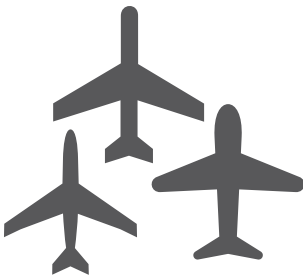
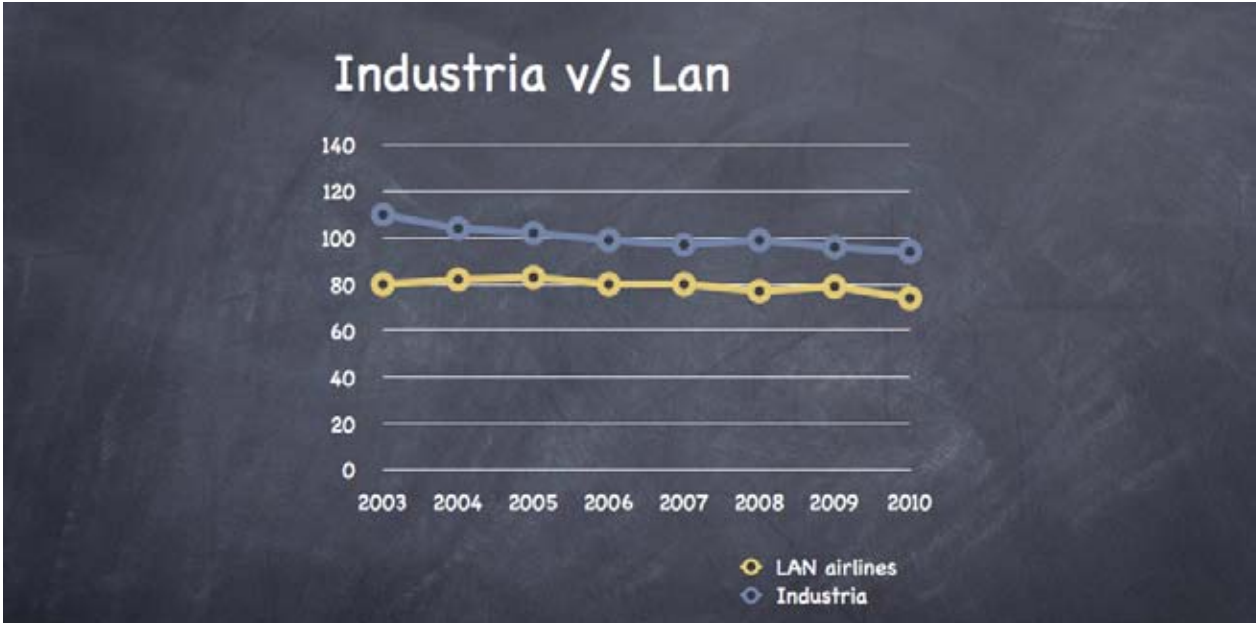
(kg CO2/100 km por pasajero transportado)

2010 / 75,1

2011 / 73,3

* Los datos corresponden a las operaciones en vuelo, las cuales representan el 99,4% del total de emisiones de la compañía.





Alcanzar este estándar y continuar liderándolo a nivel mundial es producto de un esfuerzo transversal en nuestra gestión, que parte desde la planificación de desarrollo, la incorporación de nuevos aviones y nuevas tecnologías. En la misma línea, nos encontramos con la gestión de las operaciones y el compromiso de cada una de las personas de LAN para minimizar nuestro impacto en el medioambiente. En este sentido, algunas de las acciones que se han realizado en nuestra compañía para reducir las emisiones de CO2 son:

MODERNA FLOTA:

6,7 años promedio en la antigüedad de nuestra flota. Disminuyendo un 3% la edad de flota del año 2010, ratificando el compromiso de operar con una de las flotas más modernas y eficientes. Hay que considerar que esta cifra incluye la flota de LAN Colombia que comenzó sus operaciones durante el 2011.

Boeing 787, nueva flota de aviones que permitirán disminuir las emisiones de CO2 en un 20% y disminuir la huella de ruido en un 60%, en comparación a aviones similares, como B767 y A340. A fines del año 2012, pondremos en operación el primero de los 32 aviones que conforman esta nueva flota, lo que corresponde a una inversión de US\$ 3.500 millones.

A320neo, que además de tener motores más eficientes, incluyen dispositivos aerodinámicos denominados sharklets, que permiten ahorrar hasta un 15% de combustible y disminuyen considerablemente los niveles de ruido. Su incorporación está planificada durante los años 2017 y 2018, significando una inversión de US\$ 1.700 millones.





Winglets

NUEVAS TECNOLOGÍAS:

Winglets, dispositivos de avanzada tecnología ubicados en los extremos de las alas para disminuir su resistencia aerodinámica. Estos se instalaron en nuestros 31 aviones de la flota Boeing 767-300, ascendiendo a una inversión total de US\$ 75 millones, lo cual ha permitido reducir 113.000 toneladas de CO2 en este período.

.....

Lavado de Motores, proceso periódico de limpieza de motores que incrementa su eficiencia, causando menos contaminación. Está acción reduce el consumo de recursos naturales, ya que el proceso de lavado requiere un menor uso de agua.

.....

Vehículos Eléctricos, se ha comenzado la renovación de los vehículos de tierra por nuevos vehículos eléctricos, lo que además de disminuir el consumo de combustible y contribuir a una mejor calidad de aire local, disminuyen los niveles de ruido. Gracias a esta iniciativa se ha logrado reducir un 90% de las emisiones de transporte en tierra.



.....

RNP, sistema que utiliza la capacidad de la aviónica avanzada de las aeronaves modernas con el respaldo de una guía satelital, lo que permite realizar una navegación aérea mucho más precisa; operar con total seguridad en condiciones de visibilidad reducida, evitando retrasos y cancelaciones de vuelos; definir trayectorias más cortas y hacer aproximaciones más eficientes; lo cual redundando finalmente en un menor consumo de combustible y de ruido al medio ambiente, disminuyendo más de 2.000 toneladas de CO2.



GESTIÓN DE OPERACIONES:

Optimización de la capacidad de aviones, lo que ha permitido la reducción de peso del avión, sumado a un mayor factor ocupacional, lo que genera una disminución en el consumo de combustible y refleja una mayor eficiencia en la operación respecto de las emisiones de CO2 causada, basado en nuestro modelo de negocio que mezcla pasajeros y carga.
.....

Rutas más eficientes.
.....

LEAN, conjunto de iniciativas que permiten mejorar el consumo de combustible, mediante una serie de acciones transversales. Durante el año 2011 se logró un 2% de ahorro en el consumo de combustible pronosticado para ese año, que corresponden a 100 mil toneladas de CO2.
.....

Disminución de peso en nuestros aviones, lo cual incide directamente en el uso de combustibles, por lo mismo hemos desarrollado las mayores innovaciones como carros de servicio a bordo ultra livianos, manuales y procedimiento de vuelo electrónicos y reducción en la carga de agua para los lavatorios. La disminución de peso en nuestros aviones logró una reducción de las emisiones de 6.064 Ton de CO2 durante el año 2011.
.....



GESTIÓN INTERNA:

Eficiencia Energética, diversos proyectos de cambio de luminaria que han permitido un ahorro del 5% en el consumo de electricidad.
.....

e-Freight, iniciativa que permite disminuir el consumo de papel en los procesos de LAN Cargo.
.....

Mobile Pass, que permite disminuir la cantidad de papel utilizado en la impresión de *tickets* y *boarding pass*.
.....



BIOCOMBUSTIBLES:

Nuestra compañía, en la constante búsqueda de operaciones más sostenibles, durante el 2011 ha comenzado a trabajar por la incorporación de biocombustibles a sus operaciones.

Los biocombustibles, producidos a partir de recursos biológicos renovables (plantas, algas, desechos orgánicos, etc.), son considerados un pilar fundamental para lograr los ambiciosos planes de reducción de emisiones de la industria aérea mundial.

Dentro de los beneficios al medioambiente que se podrán lograr mediante la incorporación de estos combustibles a los vuelos están la disminución en un 80% de las emisiones de CO₂ (producto del ciclo de vida de los biocombustible) y la disminución de emisiones de SO_x.

Es así, que nuestra compañía ha anunciado el primer vuelo comercial con biocombustible en Sudamérica para el primer trimestre de 2012, el cual será seguido de acciones que promuevan el desarrollo de esta nueva industria en la región.



GESTIÓN DE ENERGÍA Y COMBUSTIBLE

GRI EN1 / GRI EN3, EN4, EN5

La principal fuente de energía utilizada por LAN corresponde al combustible Jet A1, cuyo consumo genera las emisiones directas de gases de efecto invernadero de nuestra compañía, es por ello que hemos tomado acciones para disminuir su uso y hacer frente a los diversos impactos que genera.

La estrategia operacional de LAN está basada en una flota moderna, optimización de la capacidad de aviones según su modelo de negocio de pasajeros y carga y la inclusión de nuevas tecnologías, en

conjunto con una estrategia de eficiencia en sus operaciones.

La eficiencia operacional se gestiona de forma transversal bajo el alero del programa LEAN Fuel, gestionado por la Gerencia de Combustibles de LAN. Este programa busca alcanzar la excelencia en todos los procesos operativos e incluye la participación activa de más de 3.500 personas de toda nuestra compañía.

Durante el año 2011 este programa, que cuenta con 14 iniciativas, ha reportado un ahorro de 10.950.054 galones de combustible lo que significó la disminución de 104.792 toneladas de CO₂, equivalente a una disminución de un 2% en el consumo de combustible presupuestado para el año 2011.



LAS PRINCIPALES ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA LOGRAR ESTA REDUCCIÓN CORRESPONDEN A:

Disminución del peso al interior de la aeronave
.....

Panel de mantenimiento de aeronaves
.....

Rutas óptimas
.....

Lavado de motores
.....

El uso limitado de la Unidad Auxiliar de Potencia (APU)
.....

SOP (*Standard Operating Procedures*), en donde se aplican los mejores procedimientos establecidos en manuales.
.....

Todo lo anterior ha permitido disminuir el consumo de combustible por cada 100 km por pasajero transportado (RPK) y carga transportada (RTK).

Consumo específico de combustible durante el vuelo por negocio (litros/ 100 km por pasajero transportado)

	Pasajero	Carga
2009	3,46	21,24
2010	3,34	19,87
2011	3,25	19,69

Pese a que existen otras fuentes como GLP, gas natural, diesel y gasolina, la proporción de estos combustibles no es material, ya que más del 99,9% lo concentra el Jet A1 en la operación de la compañía.

A pesar de no ser la principal fuente de consumo de nuestra compañía, incluimos dentro del sistema de gestión de energía a la electricidad. Si bien durante el año 2011 hubo un incremento del 13% respecto del 2010, este se explica por la inclusión de LAN Colombia a las operaciones de LAN y el crecimiento anual de las operaciones.

	2010	2011
Consumo de energía en Megawatt / hora (MWh)	29.441	33.397

NOTA: El 100% del consumo proviene del suministro eléctrico del sistema correspondiente a cada país. En general, las fuentes de los países donde opera la compañía incluyen hidroelectricidad, combustibles fósiles y en menor medida, ERNC. No se registra generación para autoconsumo.



PARA DISMINUIR LAS EMISIONES INDIRECTAS
HEMOS IMPLEMENTADO INICIATIVAS COMO:

Programas de eficiencia energética, utilizando luminaria eficiente, lo que corresponde a una reducción del 5%.

.....

Campañas de concientización de personal en el uso de electricidad, agua y papel.

.....

Campañas de reciclaje dentro de la compañía.

.....

Edificación de la Primera oficina comercial sostenible de LAN en Isla de Pascua, Chile.

.....

Como compañía, vemos la eco eficiencia como base para la mejora continua de nuestro desempeño. Es así que la preocupación no es sólo gestionar las salidas de nuestros procesos, sino también los insumos utilizados, lo que ha permitido reducir el consumo de combustible, disminuir otros costos operacionales y abatir las emisiones de GEI asociados a estos. Esto se traduce en un ahorro de más de 50 millones de dólares.

En nuestro compromiso con la gestión ambiental, promovemos la innovación como parte fundamental de la competitividad, es por esto que durante el año 2011 se realizó la primera campaña de innovación medioambiental de nuestra compañía donde los participantes propusieron interesantes ideas para reducir nuestros consumos de energía, agua y otros recursos.

RUIDO

GRI EN26 / GRI S09, S010

El ruido es uno de nuestros impactos al medioambiente y es por eso que como compañía trabajamos todos los días para minimizarlo.

En el contexto de nuestra región, el ruido no es un aspecto determinante para las operaciones en los aeropuertos. Pese a esto, creemos que su gestión es un paso importante para asegurar el desarrollo sostenible de nuestra industria.

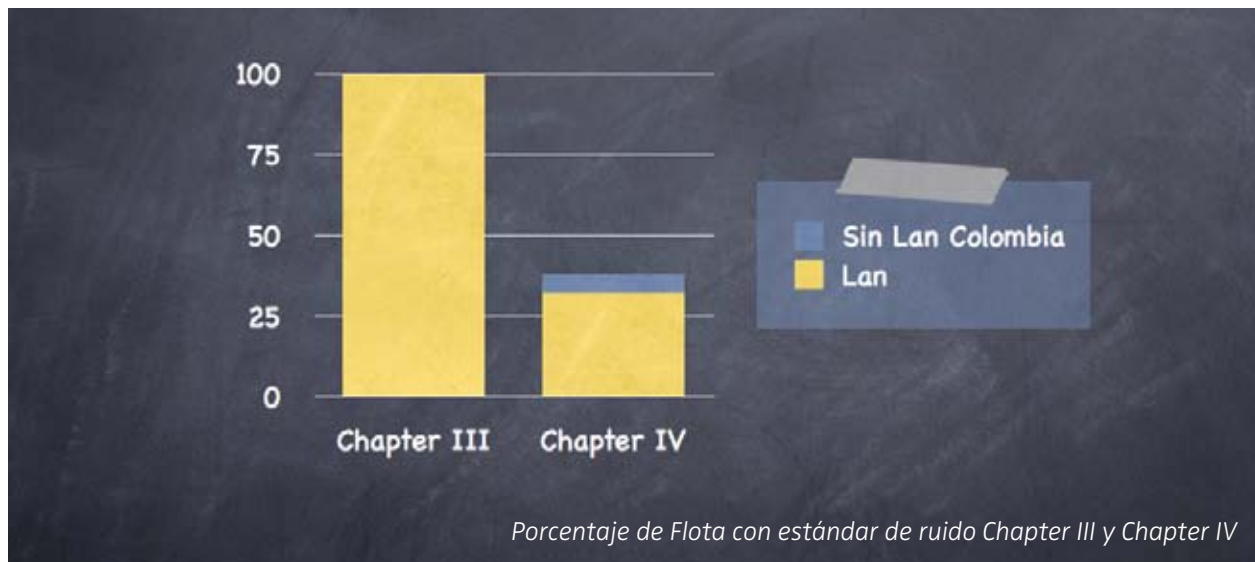
Nuestra gestión de ruido parte con que toda la flota LAN cumple con el estándar *Chapter III* de la Organización de Aeronáutica Civil Internacional (OACI) y desde el año 2008 todos los nuevos aviones de corto alcance, compuesto por la flota de la familia *Airbus A320* cumple con los estándares de ruido determinados en el *Chapter IV* de la OACI, adicionalmente para LAN



CARGO nuestra compañía está incorporando los modernos y eficientes aviones *Boeing 777-200F* que también cumplen el *Chapter IV* de OACI.

A la fecha, la totalidad de la flota de LAN, cumple con el estándar de ruido *Chapter III* y, adicionalmente un 32% ya cumple con el

más alto estándar al día de hoy, el *Chapter IV*. Cabe destacar que sin la flota de LAN Colombia, incorporada este año, el porcentaje de cumplimiento del estándar IV de OACI hubiese sido de 38%.



Para minimizar el ruido en nuestras operaciones la compañía ha introducido nuevas tecnologías y procedimientos como:

RNP: rutas óptimas que diseñan la trayectoria de los aviones para minimizar su impacto a las comunidades cercanas

.....
 Descenso Continuo

.....
One engine taxiing

.....
Reverse idle

.....
 Minimización uso APU

.....
 Vehículos de tierra eléctricos



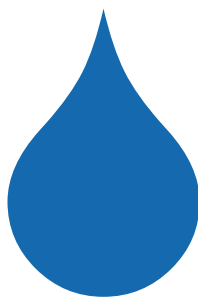
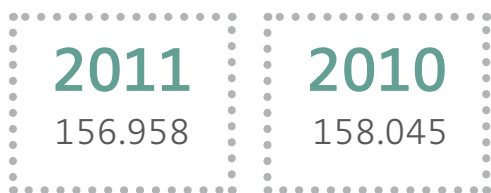
AGUA Y RESIDUOS

GRI EN8, EN10 / GRI EN22, EN23, EN26

En cuanto al uso del agua, la fuente de suministro de LAN corresponde a red pública de suministro en todos los países donde se encuentra. Para el año 2011, se logró reducir el consumo de agua en un 0,7% respecto del año 2010.

CONSUMO DE AGUA (M³)

Reducción en 0,7%



Si bien en la actualidad no existen programas de reutilización de agua y pese a que el consumo de esta no es significativo para los procesos de nuestra compañía, hemos tomado la iniciativa de incluir esta variable dentro del sistema de gestión ambiental, que permitirá velar por el consumo y gestión del agua utilizada y la evaluación de sus impactos.

Junto con el agua, nos preocupamos de trabajar por minimizar nuestros impactos producto de la generación de residuos, es por ello que hemos implementado varias iniciativas en esta materia:

Reciclaje en oficinas, en el que cada país tiene sus programas de reciclaje de papel, aluminio, plásticos y vidrios.
.....

Reciclaje servicio a bordo, la Gerencia de Aprovisionamiento a Bordo cuenta con un programa de reciclaje en Chile, el cual permite reutilizar los residuos generados a bordo de los vuelos llegando a Santiago
.....

e-Freight y *Mobile Pass*, que permite reducir el uso de papel
.....

Uso de papel certificado en la impresión de las revista IN y el catálogo LANTOURS, que garantizan que el papel proviene de bosques manejados de forma sustentable y fuentes controladas certificadas.
.....



En relación a la generación de residuos sólidos peligrosos, durante el año 2011 generamos 845 toneladas, un 1% menos que el año 2010 y un 3% menos de residuos no peligrosos. El detalle respecto al total de los residuos gestionados (en toneladas) se indica a continuación:

	2011	2010
GENERACIÓN RESIDUOS PELIGROSOS	845	856
GENERACIÓN RESIDUOS NO PELIGROSOS	1742	1756

**Datos consideran ajustes en base a distribución de empleados y operación.*

Los principales residuos peligrosos que generamos corresponden a: solventes y detergentes usados, baterías de plomo ácido, tarros vacíos, filtros de aceites, tubos fluorescentes, kerosene usado, combustible de aeronaves contaminado, y lodos de baños electrolíticos, entre otros. Y sus principales tratamientos corresponden a reciclaje, relleno sanitario e incineración.

Durante el mismo período no hubo derrames significativos.

DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS

GRI EN22

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, nuestra 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.

Además, ratificando nuestro compromiso con nuestros destinos, LAN ha implementado una iniciativa de disposición de residuos en Isla de Pascua, con el fin de no dejar los residuos generados en nuestros vuelos y ser traídos a Santiago para su disposición final.



Acerca del Reporte



VI. ACERCA DEL REPORTE

GRI 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 3.10, 3.13 / GRI 4.8

Alcance y elaboración del reporte

Nuestro compromiso con la sostenibilidad va de la mano con el interés por reportar sobre nuestro desempeño económico, social y ambiental. Por esta razón por segundo año consecutivo hemos elaborado un Reporte de Sostenibilidad, el cual comprendió el período entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2011. El reporte anterior también fue anual y comprendió el mismo periodo del año 2010.

Para su construcción, nos guiamos bajo las directrices y lineamientos del *Global Reporting Initiative* (www.globalreporting.org) en su versión 3.1 el que agrega nuevos indicadores respecto de la versión anterior. Dado al número y tipo de indicadores reportados, hemos concluido que nuestro Reporte de Sostenibilidad es equivalente al nivel de aplicación "B+".

La información ha sido mostrada a nivel corporativo y, en algunos casos, muestra datos desagregados por cada uno de los cinco mercados principales donde nuestra compañía desarrolla

operaciones (Argentina, Chile, Colombia, Ecuador y Perú) junto a Miami donde se encuentra la sede principal de LANCARGO. Para esto utilizamos el protocolo de límites elaborado por GRI, e indicando las razones cuando en algún indicador no se cubrió el 100% de la información.

Para facilitar su lectura, comprensión y comparación todas las cantidades monetarias en nuestro reporte están expresadas en dólares estadounidenses (US\$), reportando cifras al cierre del año 2011 y su histórico 2010, en los casos en que se estimó pertinente.

Para definir la materialidad y relevancia de la información se consideraron entrevistas a los principales ejecutivos de la compañía, nuestra estrategia de sostenibilidad, *benchmarking* de reportes de compañías de la industria, publicaciones en materia de desarrollo sostenible, y la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad GRI G3.1. Éste fue un proceso en el cual todas las áreas de nuestra compañía participaron activamente para plasmar en este documento un buen trabajo en beneficio de nuestros grupos de interés.

CAMBIOS SIGNIFICATIVOS

GRI 3.11

En nuestro segundo reporte, existieron cambios significativos con respecto a la memoria anterior, como lo es el caso de nuestras operaciones domésticas en Colombia. Luego de la compra de la línea aérea colombiana AIRES en diciembre del 2010, se pusieron en marcha las operaciones para dar paso a la marca LAN Colombia. Dado esto, para el año 2011 reportamos todos los indicadores incluyendo nuestra nueva filial.



VERIFICACIÓN

GRI 3.13

El Reporte de Sostenibilidad de LAN 2011, con la finalidad de obtener el Nivel B+, ha sido sometido por primera vez a una verificación externa. En el presente ejercicio, la verificación fue desarrollada por la consultora externa Deloitte, quienes han revisado y validado la información con los respectivos respaldos y documentación correspondiente.



CONTACTO

Para obtener mayor información sobre nuestro Reporte de Sostenibilidad, puedes contactar a:

Bruno Ardito, Director de Relaciones Institucionales y RSC

bruno.ardito@lan.com

Renata Muñoz, Jefa de Responsabilidad Social Corporativa

renata.munoz@lan.com

Ambos ubicados en Avenida Presidente Riesco 5711, piso 3 oficina 304,
Las Condes, Santiago de Chile



ÍNDICE GRI

GRI 3.12

GRI	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	ESTADO	UBICACIÓN	COMENTARIOS ADICIONALES
INDICADORES DE PERFIL				
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización.	Reportado	Página 3	
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Reportado	Página 22	
2.1	Nombre de la Organización	Reportado	Página 10	
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	Reportado	Página 10	
2.3	Estructura operativa de la organización. Principales divisiones, filiales y negocios conjuntos.	Reportado	Página 10	
2.4	Localización de la sede principal	Reportado	Página 10	
2.5	Nº de países en los que opera la organización. Nombre de los países que desarrolla actividades significativas	Reportado	Página 10	
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Reportado	Página 10	
2.7	Mercados servidos, desglose geográfico, tipos de clientes y beneficiarios.	Reportado	Página 10 / Página 26	
2.8	Nº empleados, de operaciones, ventas netas, capitalización total, cantidad de servicios prestados.	Reportado	Página 8 / Página 50	
2.9	Cambios significativos en el periodo cubierto	Reportado	Página 11	



2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo	Reportado	Página 25	
3.1	Periodo cubierto	Reportado	Página 83	
3.2	Fecha de la memoria anterior	Reportado	Página 83	
3.3	Ciclo de presentación de memoria	Reportado	Página 83	
3.4	Contacto para cuestiones relativas a la memoria	Reportado	Página 83	
3.5	Definición de contenido	Reportado	Página 83	
3.6	Cobertura de la memoria	Reportado	Página 83	
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	Reportado	Página 83	
3.8	Bases para información en el caso de negocios conjuntos	Reportado	Página 83	
3.9	Técnicas de medición y bases de cálculo	Reportado	Página 83	
3.10	Reexpresión de información	Reportado	Página 83	
3.11	Cambios significativos frente al informe anterior	Reportado	Página 83	
3.12	Índice GRI	Reportado	Página 85	
3.13	Política y práctica respecto a la verificación externa	Reportado	Página 84	
4.1	Estructura de gobierno corporativo	Reportado	Página 18	
4.2	Indicar si presidente máximo del gobierno corporativo, ocupa cargo ejecutivo	Reportado	Página 18	
4.3	Estructura unitaria se debe indicar N° y sexo de integrantes	Reportado	Página 18	
4.4	Mecanismos de comunicación con el directorio	Reportado	Página 32	LAN reporta los mecanismos de comunicación que los grupos de interés tienen con la compañía, pero actualmente no se especifican los mecanismos para los accionistas minoritarios.



4.5	Retribución de miembros del Directorio frente a desempeño LAN	Reportado	Página 19	
4.6	Conflicto de interés	Reportado	Página 19 / Página 23	
4.7	Determinación de la experiencia exigible a los miembros del órgano corporativo	Reportado	Página 18	
4.8	Visión, Misión y Valores Corporativos	Reportado	Página 23 / Página 83	
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar el desempeño económico, ambiental y social. Adherencia o cumplimiento de estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Reportado	Página 22	
4.10	Evaluación del gobierno corporativo en el desempeño económico, social y ambiental.	Reportado		La evaluación sobre el desempeño del máximo órgano de Gobierno es parte de las actividades tradicionalmente realizadas por el Directorio.
4.11	Descripción de cómo empresa ha adoptado principio de precaución	Reportado	Página 61 / Página 15	
4.12	Programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente	Reportado	Página 63 / Página 29 / Página 70	



4.13	Principales asociaciones a las que pertenece	Reportado	Página 32	
4.14	Relación con Stakeholders	Reportado	Página 32	
4.15	Proceso de identificación y priorización de stakeholders	Reportado	Página 32	Actualmente, LAN ha desarrollado un mapeo que permitió identificar a nuestros stakeholders, sin embargo a la fecha aún no se gestionan las relaciones en base a este diagnóstico.
4.16	Enfoque y frecuencia de inclusión de los grupos de interés	Reportado	Página 32	Actualmente, LAN ha desarrollado un mapeo que permitió identificar a nuestros stakeholders, sin embargo a la fecha aún no se gestionan las relaciones en base a este diagnóstico.
4.17	Principales preocupaciones de los grupos de interés y respuesta de la organización	Reportado	Página 32	Actualmente, LAN ha desarrollado un mapeo que permitió identificar a nuestros stakeholders, sin embargo a la fecha aún no se gestionan las relaciones en base a este diagnóstico.
DIMENSIÓN ECONÓMICA				
EC1	Valor económico directo generado y distribuido	P. Reportado	Página 40	Si bien se entrega información parcial con respecto al valor generado y distribuido, no se entregan cifras específicas con respecto a ciertas utilidades.
EC2	Consecuencia, riesgos y oportunidades debido al cambio climático	Reportado	Página 70 / Página 12	



EC3	Cobertura de las obligaciones por programas de beneficio social	P. Reportado		Si bien se reportan diversos beneficios sociales, no hay información para confirmar con respecto a planes de jubilación que sean especiales para ciertas categorías de colaboradores.
EC5	Relación entre salario inicial estándar y el salario mínimo local	P. Reportado	Página 58	Se entrega la información sobre la relación entre el salario inicial estándar y el mínimo local pero no hay un desglose por sexo en el Reporte.
EC6	Política, práctica y proporción de gasto de proveedores locales	Reportado	Página 45	
EC7	Procedimiento para de contratación local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Reportado	Página 50	
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados para beneficio público	Reportado	Página 42 / Página 44 / Página 48	
EC9	Descripción de los impactos económicos indirectos significativos	Reportado	Página 45 / Página 42 / Página 44 / Página 48 / Página 63	
DIMENSIÓN AMBIENTAL				
EN1	Materiales Utilizados	Reportado	Página 76	



EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	Reportado	Página 76	
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	Reportado	Página 76	
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	Reportado	Página 72 / Página 76	
EN6	Iniciativas para proporcionar productos eficientes en el consumo de energía o basado en energía renovable	Reportado	Página 12 / Página 72	
EN8	Captación total de agua por fuentes	Reportado	Página 80	
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	NO Aplica		No existen impactos significativos sobre este recurso en el caso de la operación de LAN. No verificado.
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	Reportado	Página 80	No verificado.
EN11	Descripción de terrenos cercanos o ubicados dentro de espacios naturales protegidos	NO Aplica		LAN no opera en terrenos cercanos o ubicados dentro de espacios naturales protegidos.
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad	NO Aplica		Debido a las ubicaciones de sus instalaciones, LAN no tiene impactos significativos en la biodiversidad.
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	NO Aplica		LAN no opera en terrenos de hábitats protegidos o restaurados.
EN14	Estrategias y acciones para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	NO Aplica		Debido a las ubicaciones de sus instalaciones, LAN no tiene impactos significativos en la biodiversidad, y por lo tanto no requiere de estrategias o acciones para gestionar este impacto.



EN15	Número de especies incluidas en la Lista Roja de la IUCN	NO Aplica		LAN no tiene impactos significativos en la biodiversidad, y por ello no impacta a ninguna especie incluida en la Lista Roja de la IUCN.
EN16	Emissiones totales, directas e indirectas de gases efecto invernadero, en peso	Reportado		
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	Reportado	Página 72	
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y métodos de tratamiento	Reportado	Página 81	
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	Reportado	Página 80	
EN25	Identificación de recursos hídricos afectados por vertidos de agua y aguas de escorrentía	NO Aplica		No existen impactos significativos sobre este recurso en el caso de la operación de LAN.
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales del servicio	Reportado	Página 72 / Página 78 / Página 80	
EN27	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje	NO Aplica		Dadas las operaciones de la compañía no existen productos significativos dentro de sus ventas que impliquen procesos de embalaje.
EN28	Multas y sanciones ambientales	Reportado		No existen multas en torno a temas ambientales.
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes	Reportado	Página 70 / Página 72	



EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	Reportado	Página 72	
DIMENSIÓN LABORAL				
LA1	Desglose de los trabajadores	Reportado	Página 50	
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados	P. Reportado	Página 50 / Página 54	Si bien se reporta el porcentaje de rotación de la compañía desglosado por sexo y edad, LAN no incluye la tasa de rotación de nuevos empleados como KPI corporativo. Se trabajará durante 2012 en términos de alcance para incrementar la cobertura de este indicador.
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa	Reportado	Página 56	
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	Reportado	Página 60	No verificado.
LA6	Porcentaje de trabajadores representado por comités de salud y seguridad	Reportado	Página 61	
LA7	Tasa de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales	P. Reportado	Página 61	No incluimos el listado de enfermedades y no se publica el desglose por sexo para este indicador y tampoco incluimos la tasa de ausentismo.
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	P. Reportado	Página 61	Si bien se señalan los cursos y capacitaciones a colaboradores, no se explicita si se realizan a familiares y/o comunidad.



LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	Reportado		Nuestra compañía no cubre asuntos de salud y seguridad dentro de los acuerdos con sindicatos.
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado	P. Reportado	Página 55	Se indica el total de horas de formación, pero no se publica el desglose por sexo y categoría de colaboradores para este indicador.
LA11	Gestión de habilidades y empleabilidad	Reportado	Página 55	No verificado.
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño	Reportado	Página 54	No verificado.
LA13	Diversidad	Reportado	Página 59	Se publicó en el primer Reporte de Sostenibilidad, pero no fue posible reportarlo en esta versión. Se trabajará durante 2012 en términos de alcance para incrementar la cobertura de este indicador y el desglose correspondiente.

DERECHOS HUMANOS

HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos	Reportado	Página 29	
HR2	Porcentaje de proveedores, distribuidores y contratistas analizados en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas	Reportado	Página 29 / Página 45	
HR3	Total de horas de formación a empleados sobre políticas en derechos humanos	Reportado	Página 55	
HR5	Actividades en que se pone en riesgo el derecho a la libertad de asociación, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos	P. Reportado	Página 60	Se publica este indicador en relación a las operaciones propias de la compañía pero no en torno a los proveedores.



HR6	Actividades que conlleven riesgo de explotación infantil, y medidas adoptadas	Reportado	Página 29 / Página 45	
HR7	Operaciones que puedan originar episodios de trabajo forzado, y medidas adoptadas	Reportado	Página 29 / Página 45	
DESEMPEÑO SOCIAL				
S01	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluación de impactos y participación de la comunidad local	P. Reportado	Página 63	Actualmente, LAN mantiene una contabilización acerca de los lugares donde se ha implementado el programa "Cuido mi Destino", sin embargo no realiza un cálculo en términos de porcentajes acerca de las operaciones donde se ha implementado este programa. Se trabajará durante 2012 en términos de alcance para incrementar la cobertura de este indicador.
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	P. Reportado	Página 23	Actualmente LAN ha identificado riesgos de corrupción pero no realiza un cálculo en términos de porcentaje acerca de las operaciones analizadas. Se trabajará durante 2012 en términos de alcance para incrementar la cobertura de este indicador.
S03	Porcentaje de empleados formados en la políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	Reportado	Página 23	



S06	Valor total de los aportes financieros y en especies a partidos políticos o instituciones relacionadas, por país.	Reportado		Nuestra compañía no realiza aportes financieros ni en especies a Partidos Políticos o instituciones relacionadas con ninguna de nuestras operaciones.
S09	Operaciones con impactos negativos significativos en comunidades locales	Reportado	Página 63 / Página 78	
S010	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos en comunidades locales	Reportado	Página 63 / Página 78	

RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO

PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan los impactos en la salud y seguridad de los clientes	Reportado	Página 15	
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente	Reportado	Página 26	
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o estándares voluntarios en materia de marketing o publicidad	Reportado		Nuestra compañía es parte de Anda (Asociación Nacional de Avisadores) y del CONAR (Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria).
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	Reportado	Página 27	



COMPROMISOS PRÓXIMO REPORTE

GRI	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	COMPROMISO
INDICADORES DE PERFIL		
3.5	Definición de contenido	Se harán los esfuerzos para incluir en el Reporte 2012 un incremento en la reportabilidad.
DIMENSIÓN ECONÓMICA		
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados para beneficio público	Se harán los esfuerzos para incluir en el Reporte 2012 si la organización ha realizado alguna evaluación con las comunidades impactadas con las operaciones de LAN, con el objetivo de identificar las necesidades de la comunidad y así determinar qué infraestructuras y otros servicios son necesarios.
DIMENSIÓN AMBIENTAL		
EN1	Materiales Utilizados	Se harán los esfuerzos por identificar y cuantificar todos aquellos materiales e insumos utilizados por su compañía que no han sido reportados, así como también la de aquellos proveedores relevantes, como por ejemplo aprovisionamiento a bordo.
DIMENSIÓN LABORAL		
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados	Si bien se reporta el porcentaje de rotación de la compañía desglosado por sexo y edad, LAN no incluye la tasa de rotación de nuevos empleados como KPI corporativo. Se trabajará durante 2012 en términos de alcance para incrementar la cobertura de este indicador.
LA5	Período mínimo de preaviso frente a cambios organizativos	Dado que el indicador no requiere de mayor complejidad sólo con una declaración señalar si existe o no un periodo de preaviso, confirmando dicha información en el Reporte 2012.
LA13	Diversidad	Se publicó en el primer Reporte de Sostenibilidad, pero no fue posible reportarlo en esta versión. Se trabajará durante 2012 en términos de alcance para incrementar la cobertura de este indicador y el desglose correspondiente.
DESEMPEÑO SOCIAL		
SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluación de impactos y participación de la comunidad local	Se trabajará durante 2012 en términos de alcance para incrementar la cobertura de este indicador.
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	Se trabajará durante 2012 en términos de alcance para incrementar la cobertura de este indicador.





Risk
 Av. Providencia 1760
 Piso 9
 Providencia, Santiago
 Chile
 Fono: (56-2) 729 8281
 Fax: (56-2) 374 9190
 e-mail: riskchile@deloitte.com
 www.deloitte.cl

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2011 LAN

Señor
 Bruno Ardito
 Director de Relaciones Corporativas
 Presente

De nuestra consideración:

Hemos realizado la revisión de los siguientes aspectos del Reporte de Sostenibilidad 2011 de LAN:

Alcance

- ✓ Revisión de seguridad limitada de la adaptación de los contenidos e indicadores del Reporte de Sostenibilidad 2011 con lo establecido en la Guía para la elaboración de Memorias de Sustentabilidad GRI en su versión 3.1 (G3.1) en cuanto al perfil de la organización e indicadores principales relacionados a las dimensiones Económica, Social y Ambiental.

Estándares y procesos de verificación

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con la Internacional Standard on Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (ISAE 3000) emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accounts (IFAC)

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a diversas unidades y gerencias de LAN que se han visto involucradas en el proceso de realización de este reporte, así como en la aplicación de procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación.

- ✓ Reunión con el Presidente del Directorio, Sr. Jorge Awad
- ✓ Reunión con el Director de Relaciones Corporativas, Sr. Bruno Ardito.
- ✓ Reunión con la Jefa de Responsabilidad Social Corporativa, Srta. Renata Muñoz.
- ✓ Reunión con el equipo que lideró el proceso de materialidad.
- ✓ Reuniones con el equipo responsable de la elaboración del Reporte de Sostenibilidad 2011 para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- ✓ Análisis de la adaptación de los contenidos del Reporte de Sostenibilidad 2011 a los recomendados en la Guía GRI-G3.1 y comprobación que los indicadores principales incluidos en este Reporte se corresponden con los protocolos establecidos por dicho estándar y que se justifican los indicadores no aplicables o no materiales.
- ✓ Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de muestras representativas de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores GRI incluida en el Reporte de sostenibilidad 2011 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de LAN.



Conclusiones

- ✓ No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Reporte de Sostenibilidad 2011 de LAN no ha sido elaborado de acuerdo con la Guía para la elaboración de Reportes de Sustentabilidad del Global Reporting Initiative en su versión 3.1 (G3.1) en los aspectos señalados en el alcance.
- ✓ No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que LAN no pueda acceder al nivel B del GRI (G3.1).

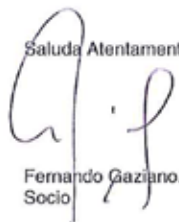
Informe de Mejoras

Adicionalmente, se presenta a la empresa un informe de oportunidades de mejoras orientadas a reforzar aspectos de gestión y la capacidad de reporte de su desempeño en materia de sustentabilidad.

Responsabilidades de la Dirección de LAN y de Deloitte

- La preparación del Reporte de Sostenibilidad 2011, así como el contenido del mismo es responsabilidad de LAN, la que además es responsables de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.
- Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.
- Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de LAN, de acuerdo a los términos establecidos en la Carta de Compromiso.
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código de Ética de la IFAC.
- Las conclusiones de verificación realizadas por Deloitte son válidas para la última versión de Reporte en nuestro poder, recibida con fecha 29/06/2012.
- El alcance de una revisión de seguridad limitada es sustancialmente inferior al de una auditoría o revisión de seguridad razonable. Por lo tanto no proporcionamos opinión de auditoría sobre el Reporte de Sostenibilidad 2011 de LAN

Saluda Atentamente a ustedes,



Fernando Gaziano.
Socio

Junio 29, 2012





Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **LAN Airlines S.A.** ha presentado su memoria “Un Pasaje al futuro: Reporte de sostenibilidad 2011” a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación B+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3.1 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3.1 de GRI.

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 10 de julio 2012



Nelmara Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo “+” al Nivel de Aplicación porque LAN Airlines S.A. ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 30 de junio 2012. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

