



— GRUPO LATAM AIRLINES —

## REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2014





3

MENSAJE DEL PRESIDENTE  
DEL DIRECTORIO



4

MENSAJE DEL CHIEF  
EXECUTIVE OFFICER (CEO)



6

LATAM AIRLINES GROUP



12

GOBIERNO CORPORATIVO



18

RESULTADOS FINANCIEROS



23

CLIENTES



27

MEDIO AMBIENTE



37

SOCIEDAD



46

NUESTROS COLABORADORES



# Mensaje del presidente del Directorio

G4-1, 2, 15, 16

MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

MENSAJE DEL CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)

LATAM AIRLINES GROUP

GOBIERNO CORPORATIVO

RESULTADOS FINANCIEROS

CLIENTES

MEDIO AMBIENTE

SOCIEDAD

NUESTROS COLABORADORES

GESTIÓN 2014 PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

ÍNDICE REMISIVO GRI

CARTA VERIFICACIÓN

Para los que formamos parte de LATAM Airlines Group, América Latina representa nuestra raíz y nuestra identidad. Como líderes y protagonistas del sector aéreo latinoamericano y único grupo de aerolíneas del mundo que actúa en siete mercados domésticos de una misma región – Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, Paraguay y Perú –, queremos aumentar, cada vez más, el flujo y las opciones de transporte de pasajeros y de carga en el continente, facilitando de esta forma su integración, su crecimiento económico y su enriquecimiento cultural.

En 2014, establecimos las directrices que nos guiarán en los próximos años. Definimos una ambiciosa meta para 2018: ser una de las tres mejores aerolíneas del mundo. Para alcanzar este objetivo construimos cinco pilares estratégicos, los cuales son detallados en este reporte, y definimos los principios de la Cultura de LATAM Airlines Group, creando una identidad corporativa con valores únicos.

Confiamos plenamente en nuestro crecimiento y en el desarrollo de los países en los que actuamos. Es por eso que mantenemos grandes niveles de inversiones, entre las que se destaca nuestro plan de flota, que prevé un monto que supera los US\$ 12 mil millones entre 2014 y 2020.

La sostenibilidad está integrada en nuestra estrategia y definimos tres focos para su gestión, los cuales contribuirán para que alcancemos nuestros objetivos de crecimiento. El primero, gobernanza, contempla la aplicación de políticas de compliance y de gestión de riesgos. El segundo, cambio climático, determina la implementación de un sistema de gestión ambiental y la adopción de medidas para reducir y controlar el impacto sobre el medio ambiente. El tercero, ciudadanía corporativa, tiene como objetivo direccionar nuestras inversiones en temas sociales hacia proyectos con resultados de alto impacto que tengan directa relación con nuestro negocio.

En 2014 registramos importantes conquistas en el área de sostenibilidad. LATAM Airlines Group alcanzó el nivel mundial en el índice de Sostenibilidad Dow Jones, destacando el mejor desempeño de la industria en ecoeficiencia y cambio climático. Otro avance de gran importancia fue la reducción de 300 mil toneladas en nuestras emisiones de gases de efecto invernadero, como resultado de la puesta en práctica de programas de eficiencia en la gestión de las emisiones. También avanzamos en la gestión de sostenibilidad y aumentamos, aún más, la transparencia, lo cual puede comprobarse mediante nuestros resultados en los protocolos Pacto Global, Global Reporting Initiative (GRI), Carbon Disclosure Program (CDP) y GHG Protocol.



Sabemos que estar entre las mejores y mayores aerolíneas globales exige no sólo buenos resultados, sino también una reputación sólida y la aplicación de prácticas socioambientales consistentes, que generen un valor real para todos los públicos con los cuales nos relacionamos. Y esa visión está totalmente integrada en nuestros objetivos.



**Mauricio Rolim Amaro**

REPORTE DE  
SOSTENIBILIDAD  
2014

# Mensaje del Chief Executive Officer (CEO) de LATAM Airlines Group

G4-1, 2, 15, 16

La consolidación de LATAM Airlines Group como el mejor grupo de aviación en América Latina ha sido nuestro foco prioritario en los últimos años, para lo que hemos trabajado de forma consistente y disciplinada. En este camino hemos logrado grandes avances y, si bien los resultados han demorado más de lo que pensábamos, también sabemos que la asociación entre LAN y TAM ha sido la decisión más estratégica que hemos tomado mirando el largo plazo. Asimismo, tenemos la firme convicción de que LATAM Airlines Group es el grupo de aerolíneas mejor preparado para hacer frente a escenarios adversos, ya que contamos con una posición en la región que es única en el mundo.

Todo esto es fruto de muchos años de trabajo y nos demuestra que estamos en el camino correcto para lograr nuestro objetivo, que es posicionar a Grupo LATAM como uno de los tres grupos de aerolíneas más importantes del mundo hacia el año 2018. Para alcanzar esta meta hemos diseñado un plan estratégico basado en factores críticos de éxito que apuntan a aprovechar nuestras fortalezas y nuestro gran potencial.

Nuestra estrategia tiene como foco fundamental mejorar constantemente la experiencia del cliente en todas las etapas del viaje, buscando siempre diferenciarnos en términos de servicio. En este



contexto, hemos aprobado inversiones por más de US\$ 100 millones para potenciar el uso de tecnología en todos los puntos de contacto con el pasajero. Nuestro objetivo es que los pasajeros puedan atenderse de manera simple, transparente y con total independencia. En la misma línea, estamos trabajando para migrar hacia una nueva y única marca, así como también en el desarrollo de una cultura, producto y propuesta de valor unificados, todo lo cual va a permitir a LATAM Airlines Group ser percibida realmente como una única compañía aérea.

Estamos convencidos que el elemento diferenciador más importante para lograr estos objetivos son nuestras personas. Contamos con el mejor equipo

humano, un equipo de personas apasionadas y enfocadas en la construcción de una cultura común, que es la base de todo nuestro actuar, y que se centra en la seguridad, el cliente, la colaboración como equipo y la excelencia en todo ámbito. Es así como nuestra organización se ha alineado tras el objetivo de entregar un valor distintivo a nuestros clientes, superando consistentemente a los competidores.

Como organización hemos trabajado siempre para ser la mejor opción para cualquier persona que viaje dentro, hacia o desde Sudamérica, buscando mejorar permanentemente nuestra conectividad y fortalecer nuestra red. A nivel mundial, no hay otro grupo de aerolíneas que tenga presencia en siete





MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO	MENSAJE DEL CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOBIERNO CORPORATIVO	RESULTADOS FINANCIEROS	CLIENTES	MEDIO AMBIENTE	SOCIEDAD	NUESTROS COLABORADORES	GESTIÓN 2014 PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS	ÍNDICE REMISIVO GRI	CARTA VERIFICACIÓN
---------------------------------------	---	----------------------	----------------------	------------------------	----------	----------------	----------	------------------------	--	---------------------	--------------------

mercados domésticos en un solo continente, como es el caso de Grupo LATAM, a lo que se suma nuestra operación regional, internacional y de carga. Para aprovechar este potencial, nos hemos propuesto incrementar la conectividad dentro de Sudamérica y potenciar nuestros hubs en la región, especialmente el aeropuerto de Guarulhos, en Sao Paulo -- principal puerta de entrada a Sudamérica -- como también Brasilia y Lima.

A lo anterior se suma la redefinición de nuestra estructura de costos, con lo que buscamos mejorar la competitividad y simplificar la organización, aumentando la flexibilidad y rapidez en la toma de decisiones, nos hemos propuesto trabajar de manera más simple y en una cultura de mayor austeridad. La meta es reducir los costos totales en aproximadamente U\$ 800 millones al año 2018, equivalente a alrededor del 5% del gasto anual de LATAM Airlines Group, ahorro que se suma a las eficiencias por la incorporación de aviones de nueva tecnología. Buscamos incorporar la mejor tecnología y ser líderes en eficiencia, por la vía de reducir el número de aviones y aumentar la capacidad mediante la incorporación de modelos más grandes.

Contamos hoy con una de las flotas más jóvenes del mundo, con una edad promedio de siete años, permitiéndonos desarrollar una operación segura,

eficiente y más amigable con el medio ambiente, al contar con equipos que consumen menos combustible, reduciendo notablemente las emisiones de CO<sub>2</sub>.

En nuestro esfuerzo por avanzar en los ámbitos de sostenibilidad, quiero destacar que en 2014 LATAM Airlines Group, se convirtió en el primer grupo de aerolíneas de América y segundo del mundo en ser parte del Índice Mundial de Sostenibilidad Dow Jones, el indicador más importante a nivel global en materia de sostenibilidad. Integramos hoy un selecto grupo de empresas líderes en este ámbito. Esto representa un gran orgullo, pues confirma nuestro compromiso con todos nuestros *stakeholders* por construir, día tras día, una aerolínea transparente y responsable en los aspectos económico, social y ambiental.

Estamos conscientes que los próximos años serán complejos y desafiantes en nuestra región, impactados por un menor crecimiento de las economías y fuertes devaluaciones de las monedas. Sin embargo, estamos convencidos que el plan estratégico que hemos trazado y que estamos implementando nos permitirá cumplir exitosamente nuestros objetivos de largo plazo, sobrellevando las dificultades que actualmente afectan a nuestros mercados y la volatilidad inherente en nuestro entorno. Sabiendo que no podemos estar ajenos a las realidades de nuestra industria y de la región

en la que operamos, hemos priorizado una gestión proactiva del riesgo, considerando a todos nuestros *stakeholders*, convencidos que una visión amplia e integral del riesgo y una administración adecuada del mismo son clave para el éxito de largo plazo.

Pese a que la integración de las aerolíneas LAN y TAM ha tomado tiempo, estamos convencidos de que con la asociación de estas dos compañías todos hemos ganado: LAN, TAM y Grupo LATAM. Es por eso que, junto con agradecer a nuestros accionistas por la confianza depositada en esta administración, deseo hacer un reconocimiento especial a las más de 53 mil personas que trabajan en los distintos países donde operamos, que han entregado lo mejor de sí para contribuir a la consolidación de este proyecto histórico de la aviación latinoamericana. Y, por sobre todo, quiero invitarlos a seguir trabajando con la misma pasión y compromiso para hacer de LATAM Airlines Group uno de los tres grupos de aerolíneas más importantes del mundo.



Enrique Cueto

CEO LATAM Airlines Group



# LATAM Airlines Group

G4-3, G4- 4, G4-5, G4- 6, G4-7, G4-8, G4-9





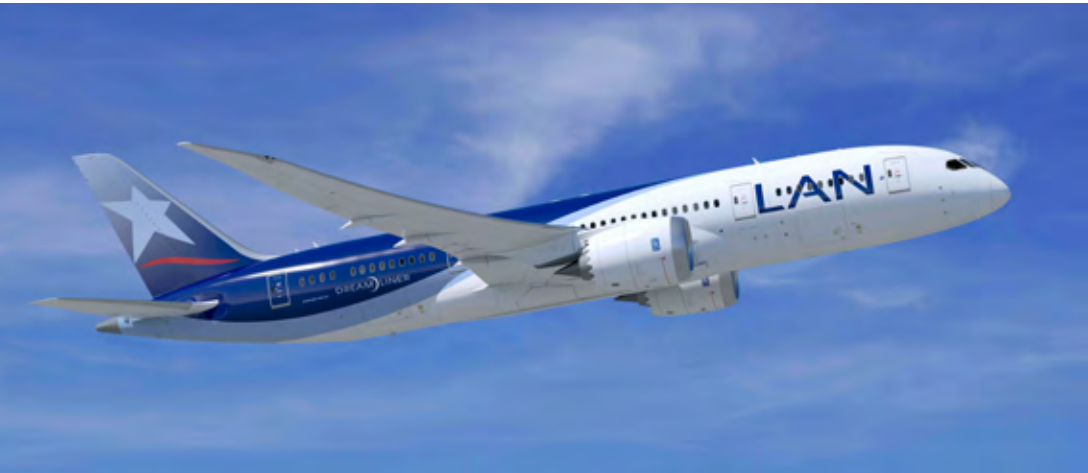
LATAM

Airlines Group

MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO	MENSAJE DEL CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOBIERNO CORPORATIVO	RESULTADOS FINANCIEROS	CLIENTES	MEDIO AMBIENTE	SOCIEDAD	NUESTROS COLABORADORES	GESTIÓN 2014 PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS	ÍNDICE REMISIVO GRI	CARTA VERIFICACIÓN
---------------------------------------	---	----------------------	----------------------	------------------------	----------	----------------	----------	------------------------	--	---------------------	--------------------

PERFIL Y EMPRESAS DEL GRUPO

Formado por LAN Airlines y TAM S.A., LATAM Airlines Group S.A. es un grupo de aerolíneas que incluye a:



LAN Airlines

y sus relacionadas en Perú, Argentina, Colombia y Ecuador;



LAN CARGO

y sus relacionadas;



TAM S.A.

y sus filiales TAM Linhas Aéreas S.A., incluyendo las unidades de negocios TAM Transportes Aéreos Del Mercosur S.A. (TAM Airlines – Paraguay), TAM Viagens y Multiplus S.A. (programa de puntos).

Con 53.072 empleados y una flota de 327 aeronaves, es el mayor grupo de aerolíneas de América Latina y uno de los mayores del mundo en lo que se refiere a su red de destinos. Las aerolíneas miembros de LATAM Airlines Group ofrecen transporte de pasajeros para 135 destinos en 24 países y transporte de cargas para 144 localidades en 26 países. Realizan cerca de 1.500 vuelos diarios y transportan 67 millones de pasajeros anualmente. LATAM Airlines Group es líder en América del Sur, donde actúa en siete mercados que representan más del 90% del tráfico de la región. Su red se extiende por América del Sur, el Caribe, Europa, Oceanía y América del Norte. Sus acciones se cotizan en las bolsas de valores de Santiago, Nueva York y São Paulo.



LATAM

Airlines Group

MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO	MENSAJE DEL CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOBIERNO CORPORATIVO	RESULTADOS FINANCIEROS	CLIENTES	MEDIO AMBIENTE	SOCIEDAD	NUESTROS COLABORADORES	GESTIÓN 2014 PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS	ÍNDICE REMISIVO GRI	CARTA VERIFICACIÓN
---------------------------------------	---	----------------------	----------------------	------------------------	----------	----------------	----------	------------------------	--	---------------------	--------------------

NUESTRA ASPIRACIÓN

LATAM Airlines Group tiene como objetivo ser uno de los tres mejores grupos de aerolíneas del mundo. Debido a su posición estratégica en la región, los múltiples mercados en los que actúa y la calidad de sus colaboradores, el Grupo prevé alcanzar este objetivo en los próximos años.

Para orientar y sustentar este crecimiento, el año pasado se definieron cinco pilares estratégicos: fortaleza organizacional, gestión de riesgos, liderazgo en la red de destinos que ofrecemos, experiencia del cliente y liderazgo de marca y competitividad de costos. Con el objetivo de crear una estructura

para la puesta en práctica de la estrategia, el Grupo también lanzó el Código de Conducta LATAM, y definió sus focos de sostenibilidad.

Los pilares de fortaleza organizacional y de gestión de riesgos se encuentran en la base del desarrollo de este conjunto estratégico. Para LATAM Airlines Group, el conocimiento claro de los objetivos y las metas de cada área por parte de sus colaboradores, así como la capacidad de identificar y administrar los riesgos, forman parte de toda la operación. Compartir los mismos valores y la visión del negocio es una condición necesaria para el compromiso de los equipos en torno a un mismo objetivo estratégico.

Los otros tres pilares se relacionan directamente con el negocio. El liderazgo de network determina el fortalecimiento de la red de destinos, con más destinos y mejores conexiones, a precios competitivos. El pilar de la experiencia del cliente y el liderazgo de marca prevé proporcionar servicios cada vez más atractivos, con el fin de garantizar una experiencia de viaje diferenciada y de calidad. La competitividad de costos valoriza la cultura de la eficiencia operacional de las empresas que forman parte de LATAM Airlines Group.

CÓDIGO DE CONDUCTA DE

LATAM AIRLINES GROUP

G4-56

A finales de 2014, LATAM Airlines Group publicó su Código de Conducta, el cual aborda los temas éticos en la conducción y el desarrollo de los negocios de la compañía. Las directrices de este documento se basan en los códigos de LAN y TAM y ofrecen una orientación unificada para todos los mercados en los que las empresas de LATAM Airlines Group actúan y para el relacionamiento con todos los grupos de interés, cumpliendo las normas legales de cada localidad.

El código fue elaborado por el área de Compliance de la compañía en conjunto con el área de Gestión de Personas, Seguridad y demás sectores de la

Organización. El documento se aplica a todos los empleados y colaboradores, los cuales firman una Carta de Compromiso Personal en el momento en que son contratados. Todos los colaboradores tienen el deber de velar por el cumplimiento de los principios del código, comunicando inmediatamente cualquier duda o sospecha de posibles violaciones a través de los canales correspondientes. El documento abarca también la actuación de terceros, quienes también asumen este compromiso al firmar el contrato de suministro de productos o de prestación de servicios con una de las empresas del grupo.

Para divulgar el contenido del código entre los equipos fue lanzado, en diciembre de 2014, un entrenamiento interactivo, en formato de e-learning, para todos los empleados y colaboradores. El curso es obligatorio y se concluye con una prueba de conocimientos, en la que el participante debe obtener un resultado de 80%, como mínimo. En aquellos casos en que el puntaje obtenido sea inferior al 80% se realiza un entrenamiento presencial. Todos los empleados y colaboradores pasarán por un repaso cada dos años.



MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO	MENSAJE DEL CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOBIERNO CORPORATIVO	RESULTADOS FINANCIEROS	CLIENTES	MEDIO AMBIENTE	SOCIEDAD	NUESTROS COLABORADORES	GESTIÓN 2014 PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS	ÍNDICE REMISIVO GRI	CARTA VERIFICACIÓN
---------------------------------------	---	----------------------	----------------------	------------------------	----------	----------------	----------	------------------------	--	---------------------	--------------------

VISIÓN DE SOSTENIBILIDAD

G4-56

El proyecto de crecimiento de LATAM Airlines Group para los próximos años muestra la sostenibilidad como un tema transversal a la estrategia. En 2014, LATAM Airlines Group definió tres focos de acción, a partir de la relación entre los cinco pilares ya mencionados y los temas materiales definidos por la organización en el año anterior.

De esta forma, al integrar la sostenibilidad a su plan estratégico, la compañía obtiene una mejora en los procesos, gestiona con eficiencia los riesgos sociales y ambientales e identifica las oportunidades para generar valor. También promueve el diálogo entre las empresas que forman parte de LATAM Airlines Group y los públicos con los que se relaciona, lo que tiene un impacto positivo en su reputación corporativa.

cambio  
climático

Implementación, SGA y certificaciones  
Huella de carbono  
Energía alternativa sostenible  
Eco-eficiencia

relacionamiento  
con stakeholders y comunicación

gobernanza  
de sostenibilidad

Prestación de cuentas e transparencia  
Política, compliance y riesgos  
Compromisos  
Cadena de valor  
Clientes

ciudadanía  
corporativa

NUESTRAS COMUNIDADES  
Turismo sostenible  
Inversión social  
  
COLABORADORES  
Compromiso  
Calidad de vida laboral y personal



Focos de Sostenibilidad:

Gobernanza de sostenibilidad: enfatiza el fortalecimiento de la prestación de cuentas y la transparencia, asumiendo compromisos claros y el establecimiento de políticas de compliance y gestión de riesgos, involucrando a toda la cadena de valor y a los clientes;

Cambio climático: promueve iniciativas como la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental (SGA), el cálculo, verificación y la reducción de la huella de carbono y las acciones en ecoeficiencia y energías alternativas sostenibles;

Ciudadanía corporativa: compromiso con la sostenibilidad dentro y fuera de la empresa, mediante programas para fomentar el turismo sostenible, la inversión social privada en las comunidades y proyectos dirigidos a la calidad de vida laboral y personal de los colaboradores de las empresas del grupo.



LATAM  
Airlines Group



MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO	MENSAJE DEL CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOBIERNO CORPORATIVO	RESULTADOS FINANCIEROS	CLIENTES	MEDIO AMBIENTE	SOCIEDAD	NUESTROS COLABORADORES	GESTIÓN 2014 PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS	ÍNDICE REMISIVO GRI	CARTA VERIFICACIÓN
---------------------------------------	---	----------------------	----------------------	------------------------	----------	----------------	----------	------------------------	--	---------------------	--------------------

MATERIALIDAD

G4-18, G4-19, G4-20, G4-21, G4-24, G4-25, G4-26, G4-27

En 2013, LATAM Airlines Group consultó a sus principales públicos de interés con los que se relaciona permanentemente para definir temas materiales, es decir, entender qué puntos deberían ser trabajados con prioridad por parte de la gestión. En Chile y Brasil fueron consultados ejecutivos, empleados, clientes, proveedores, analistas de mercado y especialistas del sector de la aviación en entrevistas individuales, reuniones, paneles y acciones on-line. Los datos obtenidos en ese levantamiento fueron utilizados para elaborar la Matriz de Materialidad de LATAM Airlines Group, que cuenta con nueve temas prioritarios. Estos temas determinan los indicadores que se presentan en este reporte.

La relación con los principales grupos de interés se detalla caso a caso en los siguientes capítulos del reporte.

TEMAS MATERIALES G4-19

	Gestión con ecoeficiencia	Alcanzar niveles de excelencia en la gestión de residuos y en el uso de recursos naturales.
	Mitigación del cambio climático	Reducir de forma continua la intensidad de las emisiones, investigar nuevas tecnologías de energía y controlar nuestros impactos en la calidad del aire.
	Reducción de ruido	Controlar de forma permanente el impacto acústico de las aeronaves en las comunidades del entorno de los aeropuertos e invertir en tecnología para reducirlo.
	Conectividad y relación con el cliente	Invertir en la calidad del servicio, en la comunicación transparente y ética y en la atención a las demandas de nuestros clientes.
	Salud y seguridad en aire y tierra	Gestionar los riesgos potenciales y garantizar los más elevados estándares de seguridad a nuestros clientes, colaboradores y la comunidad.
	Retención de talentos y control de la rotación	Actuar para mejorar la gestión de desempeño y carrera en las diferentes unidades de negocio, con el objetivo de crear una cultura integrada LATAM.
	Relación con gobiernos y especificidades regulatorias	Mantener un diálogo permanente con gobiernos, autoridades locales y entidades representativas del sector, con el fin de alcanzar soluciones responsables de negocios.
	Sostenibilidad económico-financiera	Buscar la sinergia en la gestión de costos y activos, la planificación de inversiones actuales y futuras y el enfoque en la generación de valor para la compañía y sus proveedores de capital.
	Fomento al turismo sostenible	Realizar la gestión y el monitoreo de los impactos sociales y económicos de nuestras actividades en las comunidades.



LATAM  
Airlines Group

MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO	MENSAJE DEL CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOBIERNO CORPORATIVO	RESULTADOS FINANCIEROS	CLIENTES	MEDIO AMBIENTE	SOCIEDAD	NUESTROS COLABORADORES	GESTIÓN 2014 PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS	ÍNDICE REMISIVO GRI	CARTA VERIFICACIÓN
---------------------------------------	---	----------------------	----------------------	------------------------	----------	----------------	----------	------------------------	--	---------------------	--------------------

EL REPORTE

G4-13, G4-22, G4-23, G4-28, G4-29, G4-30, G4-31, G4-32, G4-33

Este Reporte de Sostenibilidad abarca el período del 1º de enero al 31 de diciembre de 2014. Es el primer año que LATAM Airlines Group presenta, de manera unificada, sus informaciones cuantitativas colectadas por el Sistema de Indicadores de Sostenibilidad (SIS). Los reportes se emiten con una frecuencia anual y en caso de dudas se ofrece un canal de contacto, a través del correo electrónico [investor.relations@lan.com](mailto:investor.relations@lan.com).

El reporte sigue el protocolo de GRI, versión G4, y tiene en cuenta los principios del Pacto Global, del cual es signataria la compañía. Siguiendo la recomendación de GRI, el documento informa los indicadores relacionados con los temas relevantes en, al menos, un aspecto.

Los indicadores propuestos por GRI – 71 en total – se aplican a las unidades operacionales clasificadas de la siguiente forma: Negocio Internacional, Negocio Doméstico Brasil (TAM), Negocio Doméstico países de habla hispana (LAN en Chile, LAN Perú, LAN Argentina, LAN Colombia y LAN Ecuador) y Negocio de Carga (LAN CARGO, TAM Cargo, MasAir y LANCO). El reporte abarca todas las empresas del grupo y contiene datos sobre las operaciones directas de la compañía, incluyendo vuelos, operaciones en tierra en los aeropuertos y el mantenimiento de centros y actividades administrativas. Las informaciones fueron auditadas por Deloitte.





# Gobierno corporativo





# Gobierno corporativo

MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO	MENSAJE DEL CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOBIERNO CORPORATIVO	RESULTADOS FINANCIEROS	CLIENTES	MEDIO AMBIENTE	SOCIEDAD	NUESTROS COLABORADORES	GESTIÓN 2014 PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS	ÍNDICE REMISIVO GRI	CARTA VERIFICACIÓN
---------------------------------------	---	----------------------	----------------------	------------------------	----------	----------------	----------	------------------------	--	---------------------	--------------------

## ESTRUCTURA DE GOBIERNO

G4-34

Las empresas que forman parte de LATAM Airlines Group poseen su propia estructura de gobierno corporativo, consejos y órganos ejecutivos y operan con autonomía a partir de la orientación estratégica del Directorio. El CEO del Grupo es Enrique Cueto. Los líderes de LAN son el CEO, Ignacio Cueto, y el Gerente General del negocio de pasajeros, Armando Valdivieso. TAM S.A. será presidida por Marco Antonio Bologna hasta abril de 2015, y TAM Linhas Aéreas es dirigida por Claudia Sender. A cargo del Negocio de Carga está Cristián Ureta.

### Directorio

El Directorio de LATAM Airlines Group fue elegido en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas el 29 de abril de 2014 para un mandato de dos años, como establece el Estatuto Social de la compañía. Atendida la renuncia de uno de sus directores, el Directorio deberá ser renovado en su totalidad en la Junta Ordinaria de Accionistas que tendrá lugar el día 28 de Abril de 2015. Está compuesto por nueve miembros y su presidente es Mauricio Rolim Amaro. Las reuniones ordinarias se celebran mensualmente y pueden realizarse encuentros extraordinarios de acuerdo con el escenario del mercado y las necesidades del negocio.

COMPOSICIÓN DEL DIRECTORIO
<b>Mauricio Rolim Amaro</b> Presidente del Directorio
<b>Henri Philippe Reichstul</b> (designado en reemplazo de Maria Cláudia Amaro)
<b>Juan José Cueto Plaza</b>
<b>Georges de Bourguignon</b>
<b>Ramón Eblen Kadis</b>
<b>Ricardo J. Caballero</b>
<b>Carlos Heller Solari</b>
<b>Gerardo Jofré Miranda</b>
<b>Francisco Luzón López</b>

Cumpliendo las normas de las legislaciones chilena y de Estados Unidos se creó el Comité del Directorio de LATAM Airlines Group, el cual ejerce también las funciones de Comité de Auditoría. Esta instancia está integrada por tres miembros del Directorio, que son responsables, entre otras materias, por:

- Examinar los informes de los auditores externos del Grupo, los balances y otros informes financieros y emitir su parecer sobre los mismos antes de que sean presentados a los accionistas para su aprobación;
- Evaluar y proponer auditores externos y agencias de rating para el Directorio;
- Analizar informes de control interno sobre transacciones con partes relacionadas;
- Examinar y elaborar informes sobre todas las transacciones con partes relacionadas;



# Gobierno corporativo

MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO	MENSAJE DEL CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOBIERNO CORPORATIVO	RESULTADOS FINANCIEROS	CLIENTES	MEDIO AMBIENTE	SOCIEDAD	NUESTROS COLABORADORES	GESTIÓN 2014 PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS	ÍNDICE REMISIVO GRI	CARTA VERIFICACIÓN
---------------------------------------	---	----------------------	----------------------	------------------------	----------	----------------	----------	------------------------	--	---------------------	--------------------

## Dirección Ejecutiva

La Dirección Ejecutiva está compuesta por vicepresidentes y directores, que actúan en nombre de LATAM Airlines Group o en las estructuras de las unidades de negocio LAN y TAM. Esta dirección está integrada por líderes de las áreas de Finanzas, Gestión de Personas, Marketing, Legal, Auditoría, Funciones Corporativas y Planificación y Control de Gestión.

## Composición accionaria

LATAM Airlines Group tiene como principales accionistas al Grupo Cueto (con un 25,49%), representado por Costa Verde Aeronáutica S.A., Inversiones Nueva Costa Verde Aeronáutica Limitada, Costa Verde Aeronáutica SpA, Inversiones Priesca Dos y Cía. Ltda., Inversiones Caravia Dos y Cía. Ltda., Inversiones El Fano Dos y Cía. Ltda., Inversiones la Espasa Dos y Cia. Limitada, Inversiones Puerto Claro Dos y Cia. Ltda., Inversiones La Espasa Dos S.A., Inversiones Puerto Claro Dos Limitada e Inversiones Mineras del Cantábrico S.A.; y el Grupo Amaro (12,0%), a través de TEP Chile S.A. (TAM Empreendimentos e Participações).

El resto del capital de la compañía está dividido entre varios inversionistas institucionales, personas físicas y entes jurídicos, especialmente de Chile, que son titulares de ADRs (recibos de depósito estadounidenses negociados en la bolsa de valores Nueva York) y BDRs (recibos de depósito brasileños negociados en la bolsa de valores de São Paulo). LATAM Airlines Group concluyó 2014 con un total de 1.600 accionistas.

TEP Chile S.A. detenta el control de las acciones con derecho a voto de TAM S.A., y el Grupo Cueto, el control de LATAM Airlines Group S.A.

(\*) El Sr. Bologna dejará de ser CEO de TAM el 1 de abril, 2015.

## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL 2014

**Enrique Cueto Plaza**  
CEO LATAM Airlines Group

**Armando Valdivieso**  
Presidente de LAN Chile

**Jerome Cadier**  
Vicepresidente Senior de Marketing

**Ignacio Cueto Plaza**  
CEO LAN

**Cristian Ureta**  
Vicepresidente Senior de Carga

**Juan Carlos Menció**  
Vicepresidente Senior Legal

**Marco Antonio Bologna (\*)**  
CEO TAM

**Roberto Alvo**  
Vicepresidente Senior de Planificación de Red y Flota

**Emilio del Real**  
Vicepresidente Senior de Personas

**Claudia Sender**  
Presidente de TAM Linhas Aéreas

**Andrés Osorio**  
Vicepresidente Senior de Finanzas



# Gobierno corporativo

## GESTIÓN DE RIESGOS

Desde 2013, LATAM Airlines Group cuenta con un gestor de riesgos corporativos, posición ocupada actualmente por el Vicepresidente de Finanzas. Como uno de los pilares estratégicos de la compañía, la gestión de riesgos implica una participación global del proceso de toma de decisiones, basada en una visión compartida de la administración de riesgos.

Con el apoyo de la organización, el gestor de riesgos corporativos, líder del pilar, es el responsable por definir indicadores, mapa de riesgos, prioridades, lineamientos e iniciativas, teniendo en cuenta los públicos de interés. Los focos son riesgos estratégicos, fundamentalmente aquellos con menor probabilidad de incidencia y con alto impacto. Entre los objetivos podemos mencionar:

- 1 Asegurar la protección y la mitigación contra y de eventos que puedan amenazar la continuidad del negocio.
- 2 Asegurar que los impactos de los riesgos se mantengan dentro de los límites adecuados para la compañía.
- 3 Establecer la gestión de riesgos como una práctica integrada a la toma de decisiones.

Al inicio de 2014 fue creado un nuevo Equipo de Gestión de Riesgos, dirigido por el Vicepresidente de Finanzas de la empresa, cuya misión era establecer una metodología común, consolidar y reportar al Directorio los riesgos a los que la compañía está expuesta.

Debido a la diversidad de riesgos, cada Vicepresidencia tiene la responsabilidad de identificar, evaluar, mitigar y monitorear cada riesgo específico de su propia área. El Equipo de Gestión de Riesgos, mediante la participación activa y la intervención de las diferentes instancias, es capaz de interrelacionar los impactos en las diferentes áreas y de esta forma, tener una visión holística del universo de riesgos de la compañía.

En situaciones de emergencia, existe un Plan de Respuesta a Emergencias (Emergency Response Plan), administrado por el Comité de Emergencia, que responde directamente al CEO.





# Gobierno corporativo

MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO	MENSAJE DEL CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOBIERNO CORPORATIVO	RESULTADOS FINANCIEROS	CLIENTES	MEDIO AMBIENTE	SOCIEDAD	NUESTROS COLABORADORES	GESTIÓN 2014 PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS	ÍNDICE REMISIVO GRI	CARTA VERIFICACIÓN
---------------------------------------	---	----------------------	----------------------	------------------------	----------	----------------	----------	------------------------	--	---------------------	--------------------

## Compliance y accountability

G4-SO4, G4-SO5 y G4-24

El perfeccionamiento del programa de Compliance en 2014 tuvo como objetivo elevar el nivel de gestión de la compañía a estándares de alta responsabilidad. Se elaboraron nuevas políticas que refuerzan la creencia de LATAM Airlines Group en las conductas éticas y de respeto a las leyes en todos los países en los que actúa. Las normas internas cumplen los prerrequisitos de las leyes aplicadas a las empresas cotizadas en las bolsas de valores de Nueva York, Santiago y São Paulo, en donde la compañía cotiza sus acciones.

El Grupo cuenta con un responsable por compliance que corresponde al Gerente Senior de Compliance LATAM. Además, el rol de compliance lo cumple el gerente legal en cada país (Brasil, Chile, Estados Unidos, México, Perú, Colombia, Argentina, España y Ecuador) y en Europa. El proceso de revisión y aprobación de nuevas políticas corporativas es coordinado por el equipo de Compliance LATAM, que está distribuido entre Brasil y Chile.

## Entrenamiento

LATAM Airlines Group lleva a cabo un entrenamiento de gobierno corporativo, compliance y del Código de Conducta, en el que participan todos los empleados y colaboradores, al igual que terceros, como la filial de TAM Viagens. El curso obligatorio online, está basado en prevención, detección y respuesta a problemas e incumplimiento de las leyes, seguridad operacional, corporativa y de la información y en principios éticos, anticorrupción y antitrust.

Este entrenamiento online se inició en diciembre de 2014 y la meta es que sea impartido para todos aquellos que trabajan con computadores hasta fines de junio de 2015. Para el público operativo, que no utiliza estos equipos, fue desarrollado un calendario de entrenamientos presenciales con instructores entrenados por la Chief Compliance Officer LATAM. A diciembre de 2015, el 100% de la compañía habrá recibido el curso del Código de Conducta.

Además, en 2014 se intensificó la divulgación de los cursos obligatorios de gobierno corporativo para los empleados con cargos ejecutivos de LATAM Airlines Group. Todos aquellos que tienen responsabilidad de gestión de equipos y son sensibles a alguna operación de riesgo, regida por leyes rigurosas, fueron convocados para participar en los entrenamientos presenciales obligatorios con la



Chief Compliance Officer de LATAM, que visitó todas las empresas y filiales del Grupo en todos los países. Su objetivo es concluir la capacitación del 100% del cuadro de ejecutivos sobre los temas del programa de Compliance hasta marzo de 2015.

Los resultados de los entrenamientos y el monitoreo de todas las acciones del programa se presentan periódicamente al Comité Ejecutivo de holding TAM y al Directorio de LATAM Airlines Group.



# Gobierno corporativo

## Canal de Ética

La vigilancia de eventuales violaciones de las normas de conducta profesional y de convivencia tendrá en 2015 nuevo canal interno LATAM. El pasado año, el Grupo contaba con dos vías para hacer denuncias, una para las empresas LAN y otra para las empresas TAM. Por el correspondiente Canal de Ética, los empleados y colaboradores del Grupo podían enviar denuncias relacionadas a temas laborales, de discriminación, cualquier tipo de acoso, fraude, corrupción o incumplimiento de cualquiera de las

leyes o políticas internas. Las herramientas utilizadas hasta 2014 por LAN y TAM, respectivamente, eran [www.lan.ethicspoint.com](http://www.lan.ethicspoint.com) y [www.eticatam.com.br](http://www.eticatam.com.br). A partir de abril de 2015, ambas pasarán a formar parte de un único canal para todas las empresas que forman parte de LATAM Airlines Group, que podrá recibir denuncias anónimas o identificadas de acuerdo con las leyes locales aplicables.

Para garantizar que el 100% de las denuncias sean analizadas y respondidas de forma idónea y confidencial, esta herramienta continuará siendo

operada por un proveedor externo, de la misma forma que ocurría en los canales de LAN y TAM. Las incidencias serán analizadas y enviadas a los Comités de verificación de cada país, de acuerdo con un procedimiento interno estandarizado. Si se confirma alguna irregularidad, el Comité de Administración del Código de Conducta de la localidad, acuerda las medidas a tomar. Forman parte de este Comité las áreas de Recursos Humanos, Compliance, Legal, entre otras. El comité podrá decidir a favor de un cambio de proceso, para evitar una nueva incidencia o proponer medidas disciplinarias.





# Resultados financieros





# Resultados financieros

G4 EC1

## GESTIÓN DEL DESEMPEÑO FINANCIERO Y OPERACIONAL

En 2014, LATAM Airlines Group obtuvo una ganancia operacional de US\$ 513.4 millones, un resultado 20,3% menor en comparación con 2013. Esta disminución puede atribuirse a la desaceleración de las economías de la región y la fuerte depreciación de monedas locales, las situaciones económicas específicas de Venezuela y Argentina, la fuerte caída del mercado de carga y la mayor competencia de operadores hacia y dentro de la región. La operación especial llevada a cabo por para el Mundial de Fútbol de la FIFA también tuvo impacto negativo de alrededor de US\$140 a US\$160 millones en el resultado del Grupo, por una menor demanda de pasajeros de negocios y turismo durante el evento.

El margen operacional alcanzó el 4,1%, lo que representa una reducción de 0,7 puntos porcentuales en comparación con el año anterior. Los ingresos disminuyeron en 6,0%, alcanzando US\$ 12.471 millones debido a la disminución de 6,2% en los ingresos por el transporte de pasajeros y de 8,0% en los ingresos por el transporte de carga, parcialmente compensado por un aumento de 10,6% en otros ingresos. Estos resultados incluyen el impacto negativo de 9,1% de la devaluación del real en 2014.



Los costos operacionales alcanzaron U\$ 11.959 millones, una disminución de 5,3% comparado con 2013. Este resultado se obtuvo gracias a la reducción de los costos en combustibles y remuneraciones, además del impacto positivo de la devaluación del real y del peso chileno en costos denominados en esas monedas. En relación al consumo de combustible, hubo una disminución de 3,7% en el número de galones consumidos en el último año, debido a las iniciativas de eficiencia y racionalización Lean Fuel y Smart Fuel.



Resultados

financieros

MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO	MENSAJE DEL CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOBIERNO CORPORATIVO	RESULTADOS FINANCIEROS	CLIENTES	MEDIO AMBIENTE	SOCIEDAD	NUESTROS COLABORADORES	GESTIÓN 2014 PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS	ÍNDICE REMISIVO GRI	CARTA VERIFICACIÓN
---------------------------------------	---	----------------------	----------------------	------------------------	----------	----------------	----------	------------------------	--	---------------------	--------------------

LATAM Airlines Group y

Dow Jones Sustainability Index (DJSI)

LATAM Airlines Group se convirtió en el primer grupo de aerolíneas de América en ingresar al Índice Mundial de Sostenibilidad Dow Jones, luego de ser elegido dentro de un selecto grupo de empresas líderes en sostenibilidad, por su desempeño económico, responsabilidad social y gestión ambiental con foco en el largo plazo.

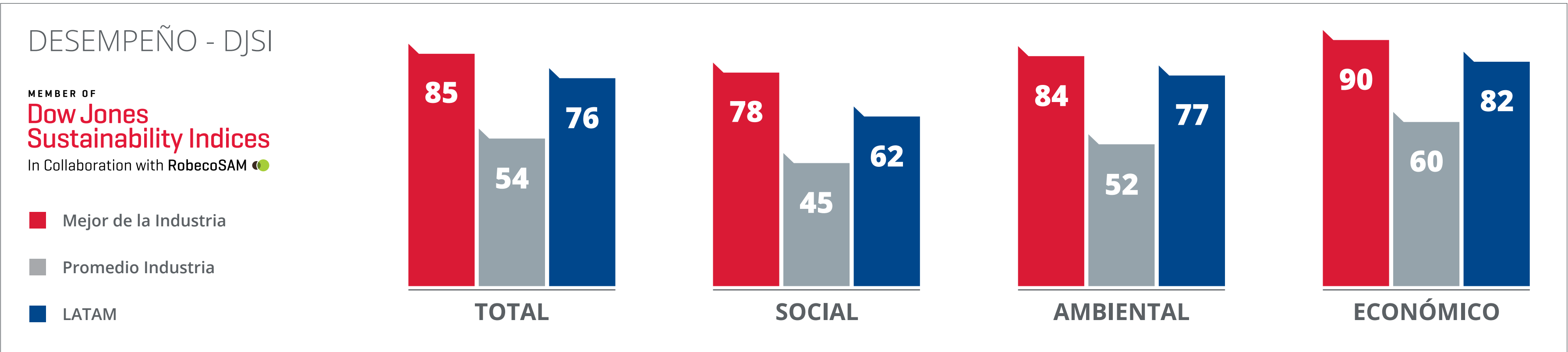
Con el ingreso a este índice, LATAM Airlines Group se convirtió en una de las dos compañías del mundo en la industria aeronáutica que listan actualmente

en el Dow Jones World. La compañía no sólo hace noticia por su desempeño económico, capacidad de crecimiento y eficiencia, sino también por maximizar su aporte al desarrollo sostenible. De esta forma, ser miembro de este índice, evidencia la consolidación de un actuar responsable a lo largo de los años.

El pasado año, la compañía conquistó el liderazgo en el índice de ecoeficiencia y cambio climático en la industria de aviación, con los datos correspondientes al año 2013. Este reconocimiento fue posible debido a las estrategias de consumo de combustible de los proyectos Lean Fuel y Smart Fuel, al establecimiento de programas de eficiencia y al desarrollo de la

gestión de emisión de gases contaminantes y de ruido. La compañía también se destacó en las categorías de reporte social y desempeño económico.

Acceder al Dow Jones World demuestra un desempeño superior en términos de sostenibilidad, no sólo en comparación a sí misma, sino también respecto a las empresas más importantes del mundo. Por otro lado, permite generar mayores niveles de confianza con los diferentes grupos de interés de la compañía: clientes, empleados, proveedores, comunidad, órganos reguladores y accionistas.





MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO	MENSAJE DEL CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOBIERNO CORPORATIVO	RESULTADOS FINANCIEROS	CLIENTES	MEDIO AMBIENTE	SOCIEDAD	NUESTROS COLABORADORES	GESTIÓN 2014 PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS	ÍNDICE REMISIVO GRI	CARTA VERIFICACIÓN
---------------------------------------	---	----------------------	----------------------	------------------------	----------	----------------	----------	------------------------	--	---------------------	--------------------

# Resultados financieros

## Demostración de valor agregado (DVA) e ingresos

	2012	2013	2014
VALOR ECONÓMICO GENERADO	10.008.989	13.340.884	12.555.191
Ingreso por Ventas Netas	9.710.372	12.924.537	12.093.501
Ingresos financieros	77.489	72.828	90.500
Participación en las ganancias (pérdidas) de Asociadas	972	1.954	6.455
Otros ingresos, por función	220.156	341.565	377.645
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	9.264.350	12.045.669	11.405.947
Costos Operativos	6.954.048	9.085.484	8.621.888
Salarios y Beneficios a Trabajadores	1.908.915	2.492.769	2.350.102
Gastos de Personal	1.908.915	2.492.769	2.350.102
Pagos a Proveedores de capital	294.598	462.524	430.034
Costos Financieros (intereses y otros)	294.598	462.524	430.034
Pagos a Gobiernos	105.535	3.834	-
Multas	3.149	3.834	
Pagos por impuestos a las ganancias	102.386	-	
Inversión social en la comunidad	1.254	1.058	3.923
Donaciones	1.254	1.058	3.923
VALOR ECONÓMICO RETENIDO	744.639	1.295.215	1.149.244



Resultados

financieros

MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO	MENSAJE DEL CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOBIERNO CORPORATIVO	RESULTADOS FINANCIEROS	CLIENTES	MEDIO AMBIENTE	SOCIEDAD	NUESTROS COLABORADORES	GESTIÓN 2014 PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS	ÍNDICE REMISIVO GRI	CARTA VERIFICACIÓN
---------------------------------------	---	----------------------	----------------------	------------------------	----------	----------------	----------	------------------------	--	---------------------	--------------------

Mundial de Fútbol 2014

G4 EC7

Para el Mundial de Fútbol que tuvo como sede Brasil, LATAM Airlines Group invirtió US\$ 18,9 millones para operar una nueva red de destinos entre el 12 de junio y el 13 de julio de 2014. Antes del inicio del evento la compañía creó nuevos vuelos, cerca de 750 domésticos y 350 internacionales, con el objetivo de atender las necesidades de las ciudades que serían sedes de los partidos. Durante el evento fueron operados más de 205 vuelos charter. En la segunda etapa del evento, en el mes de julio, las empresas del grupo introdujeron 40 vuelos domésticos regulares nuevos. En total fueron transportados cerca de 3 millones de pasajeros en más de 20 mil vuelos realizados en el periodo.

Las aerolíneas miembros del grupo alcanzaron índices operacionales positivos: 95% de puntualidad y 99,8% de regularidad en los vuelos operados durante el Mundial. Una campaña interna estimuló el compromiso de los colaboradores y tuvo como resultado una disminución en el índice de absentismo.

LATAM Airlines Group firmó un acuerdo de asociación exclusiva con World Childhood Foundation Brasil – entidad apoyada por TAM desde 2011 – para desarrollar una campaña contra el turismo sexual infantil durante el período de duración del evento. El video de divulgación de la campaña fue transmitido en más de 20 mil vuelos, siendo las aerolíneas del grupo las únicas que apoyaron este proyecto.

El Mundial también inspiró una importante acción de sostenibilidad: se compensaron 100 mil toneladas de gases emitidos, correspondientes a más de 4.500 vuelos, mediante la compra de créditos de carbono Premium – provenientes de proyectos de reducción de emisiones localizados en regiones de las ciudades sedes.

Estos proyectos ofrecen beneficios socioambientales importantes para las comunidades involucradas, como la preservación de la biodiversidad, la inclusión social, el estímulo a la cultura y a los cuidados con la salud. También se destacan los incentivos para la práctica del fútbol como un instrumento de socialización y calidad de vida para los empleados y la comunidad. Más de 300 personas se beneficiaron con las acciones de incentivo al fútbol de los proyectos apoyados por las aerolíneas que forman parte de LATAM Airlines Group.





más de

100 mil

toneladas de gases de efecto invernadero compensadas







Cientes

G4-24



MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO	MENSAJE DEL CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOBIERNO CORPORATIVO	RESULTADOS FINANCIEROS	CLIENTES	MEDIO AMBIENTE	SOCIEDAD	NUESTROS COLABORADORES	GESTIÓN 2014 PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS	ÍNDICE REMISIVO GRI	CARTA VERIFICACIÓN
---------------------------------------	---	----------------------	----------------------	------------------------	----------	----------------	----------	------------------------	--	---------------------	--------------------

PROPUESTA DE VALOR

La estrategia de LATAM Airlines Group, tiene como foco fundamental mejorar constantemente la experiencia del cliente, lo que llevó a la construcción de una propuesta de valor que refleja el compromiso de mejorar cada día el servicio de la compañía. Con un foco centrado en el cliente y sus necesidades, LATAM Airlines Group construyó una propuesta que incorpora cambios en la experiencia a nivel de producto y servicio, buscando siempre diferenciarnos en términos de servicio.

El desafío es poder tener una oferta diferenciadora y sostenible en el tiempo, para lograr la preferencia de clientes en la región y el mundo. Estas ventajas se traducen en ofrecer conectividad y opciones de rapidez y simplicidad, disminuir el tiempo de espera, cuidando el tiempo de nuestros clientes, brindando apoyo y soluciones en caso de imprevistos. En resumen, la propuesta de valor busca ofrecer al cliente la solución más fácil y simple, con cuidado y una preocupación especial.

CONECTIVIDAD

La conectividad es un tema que se destaca en la propuesta de valor de LATAM Airlines Group. LATAM Airlines Group realizó una inversión de US\$ 100 millones en proyectos de tecnología para optimizar la calidad de su servicio, la experiencia de viaje de sus pasajeros y las tareas de sus trabajadores. La oferta de nuevos sistemas y aplicaciones tiene como objetivo proporcionar una experiencia más rápida, con menores esperas en aeropuertos, menos tiempo de conexión, con más opciones de entretenimiento a bordo, y una mejor información en caso de una contingencia.

Entre las novedades la compañía ha desarrollado aplicaciones para smartphones, con las que los clientes pueden administrar los ítems de sus viajes antes de embarcar, además de contar con una tarjeta de embarque electrónica. En vuelo, la alianza con Youtube permite ofrecer una selección del contenido de los canales más populares del buscador en su entretenimiento a bordo. Por último se lanzó un sistema de entretenimiento inalámbrico a bordo para dispositivos personales, a través del cual los pasajeros podrán ver películas, series y videos en sus propios smartphones, tablets y laptops. El objetivo es que los pasajeros puedan atenderse de manera simple, transparente y con total independencia.

Las inversiones en conectividad realizadas por las empresas del grupo, consideran también tecnologías que simplifican y optimizan las tareas de sus trabajadores con el fin de contribuir a la excelencia en el servicio que cada uno de ellos entrega directa o indirectamente a los pasajeros. La compañía lanzó tres proyectos para implementar, a través de tablets con softwares especialmente diseñados, para la gestión de la información y operación de los Jefes de Tripulación, los Pilotos y las Bases de Mantenimiento. Esto permitirá reducir tiempos de procesamiento de datos, costos, recursos, y aumentar los índices de seguridad y efectividad de las operaciones en tierra y en vuelo. Para perfeccionar la atención a los clientes de las unidades de carga del Grupo, está siendo desarrollado un plan de inversiones en sistemas que llega a US\$ 25 millones en soluciones digitales.

inversión de

US\$100 MM

en tecnología



# Clientes

## PROGRAMAS DE FIDELIZACIÓN

Las empresas que forman parte de LATAM Airlines Group operan dos programas de fidelización, LANPASS y TAM Fidelidade, que proporcionan beneficios a más de 20 millones de pasajeros.

Creado en 1984, LANPASS permite que sus miembros acumulen millas y las conviertan en pasajes gratis de LAN, además de ofrecer otros productos y premios. A finales de 2014, el programa contaba con 9,8 millones de clientes en Chile, Perú, Argentina, Colombia, Ecuador y Estados Unidos, registrando un importante crecimiento de 15% en comparación con el año anterior. En 2014, fueron canjeados 800.000 premios en el programa LANPASS.

TAM Fidelidade – primer programa de fidelización creado en Brasil en 1993 – tiene como objetivo recompensar, mediante beneficios y promociones exclusivas, a los clientes que vuelan de forma frecuente en TAM. En diciembre de 2014, el programa contaba con 11,7 millones de miembros, un aumento de 8% en relación a 2013. En 2014, fueron canjeados 2.400.000 premios en el programa TAM Fidelidade. TAM Fidelidade forma parte de

Multiplus, la mayor red de fidelización de Brasil, lo que permite a sus clientes acumular puntos en empresas de diferentes segmentos. Multiplus tiene acciones cotizadas en la BM&FBOVESPA y tiene como principal accionista a TAM, con una participación de 73%.

### Alianza oneworld

LATAM Airlines Group profundizó en 2014 su participación en **oneworld**, una de las mayores y más premiadas alianzas de aerolíneas del mundo. Con la entrada, en marzo, de LAN y TAM Colombia a esta red, el Grupo aumenta las opciones de destinos que ofrece a sus clientes. Los pasajeros de otras unidades de LAN disfrutaban de estas ventajas desde el año 2000.



**LANPASS**  
 crecimiento de  
**15%**  
 en comparación  
 con 2013

**TAM Fidelidade**  
 crecimiento de  
**8%**  
 en comparación  
 con 2013





# Cientes

MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO	MENSAJE DEL CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOBIERNO CORPORATIVO	RESULTADOS FINANCIEROS	CLIENTES	MEDIO AMBIENTE	SOCIEDAD	NUESTROS COLABORADORES	GESTIÓN 2014 PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS	ÍNDICE REMISIVO GRI	CARTA VERIFICACIÓN
---------------------------------------	---	----------------------	----------------------	------------------------	----------	----------------	----------	------------------------	--	---------------------	--------------------

## RELACIONAMIENTO CON EL CLIENTE G4-SO11, G4-PR5, G4-24

La excelencia en la atención a los clientes es una prioridad para LATAM Airlines Group, que posee diversos canales de comunicación con el objetivo de escuchar sus solicitudes y ofrecerles mejor servicio y relacionamiento. A través de llamadas telefónicas, formularios electrónicos en los sitios webs de las compañías, Twitter, Facebook, cartas etc., la compañía recibe las solicitudes, las cuales son registradas y analizadas por equipos específicos. Todos los casos reciben una respuesta y las informaciones son utilizadas en procesos de mejora, modificación de servicios y reconocimiento de empleados.

Las quejas recibidas son analizadas y tratadas rigurosamente. Los casos son enviados al Servicio de Atención al Cliente, que se encarga de identificar a los responsables. Cuando existe la necesidad de mejorar un proceso, se comunica a la administración del área involucrada. El análisis de cada una de las incidencias, le permite a la compañía evaluar ampliamente su operación y actuar de forma rápida para corregir posibles errores.

La compañía también realiza encuestas con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción de los clientes. LATAM Airlines Group utiliza la metodología Net Promoter Score (NPS), cuya aplicación se basa en un cuestionario que los pasajeros responden y en encuestas de satisfacción aplicadas en diferentes puntos de atención, como oficinas de venta y call center. El indicador se gestiona en los niveles estratégico, táctico y operacional de la empresa.

Entre diciembre de 2013 y diciembre de 2014, el NPS señaló un crecimiento de 2 puntos porcentuales en el nivel de satisfacción de los clientes de las empresas

## SATISFACCIÓN CLIENTES DE CARGA



del grupo. Los principales avances se deben a una mejor evaluación de los pasajeros que viajan en vuelos internacionales por TAM. Los indicadores de percepción de aeropuerto en Brasil y puntualidad, registraron un aumento de más de 10 puntos porcentuales de satisfacción.

La percepción positiva se ha mantenido estable desde que la compañía comenzó a realizar esta medición. Se detectan como principales focos de atención para mejora, el manejo de incidencias y el precio en Chile y la experiencia de vuelo en Brasil.

Una encuesta realizada en 2014, señaló que la satisfacción de los clientes de las operaciones de carga alcanzó el 71%, superando en 2 puntos porcentuales los resultados del año anterior. Este aumento es el resultado de los esfuerzos realizados para obtener mejoras en el manejo de carga, en el proceso de facturación y en la gestión de excepciones, aspectos que fueron considerados prioritarios en la encuesta de satisfacción de 2013.



# Medio Ambiente





# Medio Ambiente

MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO	MENSAJE DEL CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOBIERNO CORPORATIVO	RESULTADOS FINANCIEROS	CLIENTES	MEDIO AMBIENTE	SOCIEDAD	NUESTROS COLABORADORES	GESTIÓN 2014 PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS	ÍNDICE REMISIVO GRI	CARTA VERIFICACIÓN
---------------------------------------	---	----------------------	----------------------	------------------------	----------	----------------	----------	------------------------	--	---------------------	--------------------

El principal objetivo de la estrategia ambiental de LATAM Airlines Group es ser líderes mundiales en Cambio Climático, contribuyendo de esta forma con la eficiencia y la competitividad de la compañía. Los esfuerzos que con este fin se realizan, son evidentes y fueron reconocidos en las conquistas obtenidas en las iniciativas internacionales, como el Índice Dow Jones de Sostenibilidad (DJSI).

Para obtener estos resultados, LATAM Airlines Group fue pionero en promover acciones relacionadas con la huella ambiental del sector. Es una de las tres compañías del mundo, y primera en América, que está próxima a obtener la certificación de IATA Environmental Assessment, un sistema de gestión ambiental específico para aerolíneas.

La gobernanza y la gestión de temas relacionados con el desempeño ambiental del Grupo tienen su origen en la alta administración y se concentran en reducir los riesgos e integrar el tema a los objetivos de la compañía. El Cambio Climático es uno de los focos de la Sostenibilidad dentro de la Compañía.

El Directorio es el órgano responsable por la aprobación de las directrices ambientales y las políticas de la empresa, así como la revisión de los

indicadores. El colegiado evalúa el cumplimiento de los compromisos ambientales internos y externos y, conjuntamente con su Comité de Auditoría, analiza la eficiencia de los controles y los riesgos asociados a las decisiones y al desempeño ambiental. La compañía cuenta con una Política de Seguridad, Calidad y Medio Ambiente como instrumento transversal de orientación de sus acciones. También están siendo estructuradas, para todo el Grupo, las siguientes metas:

Objetivo IATA nº1: mejorar la eficiencia en el uso de combustibles.

Objetivo IATA nº2: crecimiento Carbono Neutro en 2020.

Objetivo IATA nº3: alcanzar, para 2050, una reducción de 50% en las emisiones líquidas de CO<sub>2</sub> en relación con los niveles de 2005.

Operaciones Terrestres Carbono Neutro en 2020.



Mejorar en 10% la eficiencia energética de la infraestructura de la compañía en 2020.

Economía de USD \$ 200.000 en el consumo de energía de las instalaciones en 2020.

Reducir en 10% el volumen de residuos en 2020.

Implementación completa del Sistema de Gestión Ambiental en todas las operaciones principales en 2016.



# Medio Ambiente

## ESTRATEGIA DE CAMBIO CLIMÁTICO

Uno de los principales desafíos para la sostenibilidad de la industria y para LATAM Airlines Group es el Cambio Climático, debido a que el mismo afecta de forma directa sus operaciones. Ejemplos de este impacto son el aumento de la temperatura y el volumen de lluvias, las alteraciones en los vientos y los eventos climáticos extremos, que pueden afectar el rendimiento y el desempeño operacional. La estrategia de Cambio Climático de la compañía está basada en dos pilares: Impacto y Rentabilidad, y Compromiso y Reconocimiento.

## ESTRATEGIA AMBIENTAL Y DE CAMBIO CLIMÁTICO





# Medio Ambiente

## SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

G4-EN29

LATAM Airlines Group fue pionero en la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental integral, que abarca tanto sus operaciones aéreas como las operaciones en tierra. Durante su desarrollo, la compañía realizó un levantamiento de todos los aspectos relevantes para el desempeño ambiental, los cuales son monitoreados con el objetivo de minimizar y prevenir los riesgos asociados.

La compañía está implementando el Sistema de Gestión Ambiental De lata (IEnvA por sus siglas en inglés), que cumple con creces los más altos estándares ambientales que se aplican a las operaciones de vuelo. La filial del Grupo en Chile es una de las tres primeras empresas aéreas del mundo en implementar este sistema, que se encuentra actualmente en fase de homologación. Para las operaciones terrestres la empresa ha desarrollado un Sistema de Gestión Ambiental basado en la norma ISO 14001. Este sistema se está llevando a cabo en las áreas que tienen impacto ambiental por las operaciones terrestres de la compañía.

Ambos sistemas de gestión están basados en el estudio de la regulación ambiental aplicable y son utilizados para garantizar y mantener el cumplimiento de las normas. La eficiencia de esta matriz queda demostrada por el hecho de que LATAM Airlines Group no ha registrado sanciones significativas por violación de la legislación y de las normas vigentes durante 2014.

## GESTIÓN DE RIESGOS

G4-EC2

El proceso de identificación y monitoreo de los riesgos, permite que la compañía establezca controles de prevención y acciones de mitigación, así como reportarlos a la administración de riesgos generales siempre que sobrepasen un nivel predeterminado de probabilidad o intensidad. Debido a esto, el tema de las emisiones fue incluido en la matriz de riesgos del Grupo.

La gestión de riesgos tiene como objetivos:

Asegurar y mantener el cumplimiento de la legislación por parte todas las operaciones de LATAM Airlines Group;

Desarrollar y monitorear acciones buscando la mitigación de los riesgos identificados;

Preparar la compañía para implementar la meta de la IATA de Crecimiento Carbono Neutro (CNG) para 2020.





# Medio Ambiente

MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO	MENSAJE DEL CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOBIERNO CORPORATIVO	RESULTADOS FINANCIEROS	CLIENTES	MEDIO AMBIENTE	SOCIEDAD	NUESTROS COLABORADORES	GESTIÓN 2014 PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS	ÍNDICE REMISIVO GRI	CARTA VERIFICACIÓN
---------------------------------------	---	----------------------	----------------------	------------------------	----------	----------------	----------	------------------------	--	---------------------	--------------------

## ECOEficiencia

G4-EN6, 19, 27

La Ecoeficiencia es considerada un criterio de desempeño ambiental y una parte importante de los objetivos estratégicos de la compañía. Su objetivo es demostrar el impacto financiero de una gestión eficiente en el uso de recursos en materia ambiental.

Los esfuerzos de LATAM Airlines Group para alcanzar los niveles más elevados de ecoeficiencia se basan en tres acciones:



en 2014

19

nuevos aviones

**Flota joven:** el modelo de negocio de la compañía se basa en mantener una flota joven, que le permita operar con motores de mayor rendimiento y que, además, contribuya con la calidad del aire y la reducción del nivel de ruido. En 2014, LATAM Airlines Group mantuvo su estrategia de tener una flota joven, con una edad promedio de siete años, lo que se logró gracias a la incorporación de 19 aeronaves nuevas. En 2015, se incorporarán 28 aeronaves nuevas a la flota actual.





eficiencia de

1,2%

en el consumo

**Eficiencia de combustibles:** LATAM Airlines Group ha mejorado en un 1,2% su eficiencia en combustible producto de los programas de ahorro. Los programas Lean Fuel (LAN) y Smart Fuel (TAM), que combinan mejoras tecnológicas y de procesos con la optimización y la consecuente reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub>, incluyen 17 y 14 iniciativas, respectivamente. Estas iniciativas permitieron, en 2014, disminuir el consumo en 31 millones de galones de combustible (aproximadamente 6 millones de GJ), equivalentes a una reducción de 298.184 toneladas de CO<sub>2</sub>.

Tales iniciativas pueden dividirse en economía y optimización de la distribución del peso a bordo; optimización y planificación de rutas más directas y con menos turbulencia; optimización de procesos en tierra para la reducción del consumo de combustible; y desarrollo de un panel de mantenimiento para la detección de oportunidades de mejora en la flota. Un ejemplo de la inversión en mejoras tecnológicas es la incorporación del sistema de navegación por satélite Required Navigation Performance (RNP), que permite definir el plan de vuelo de manera automática, posibilitando un mayor rendimiento. Otra iniciativa es el uso de winglets en todas las aeronaves Boeing 767-300, lo que disminuye la resistencia aerodinámica y reduce en 4% el consumo de combustible y por ende las emisiones de CO<sub>2</sub>. Todas estas iniciativas se encuentran detalladas en el cuadro que aparece a continuación.



# Medio Ambiente

MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO	MENSAJE DEL CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOBIERNO CORPORATIVO	RESULTADOS FINANCIEROS	CLIENTES	MEDIO AMBIENTE	SOCIEDAD	NUESTROS COLABORADORES	GESTIÓN 2014 PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS	ÍNDICE REMISIVO GRI	CARTA VERIFICACIÓN
---------------------------------------	---	----------------------	----------------------	------------------------	----------	----------------	----------	------------------------	--	---------------------	--------------------

## INICIATIVAS LEAN FUEL Y SMART FUEL

**1 Optimización del peso a bordo:** la cantidad y la distribución del peso a bordo influyen directamente en el consumo de combustible. Diversas iniciativas tienen como objetivo reducir el peso estructural de los vuelos y distribuirlo de la mejor forma posible dentro de la aeronave.

Mejora del factor de carga: combinación entre vuelos de pasajeros y carga, buscando optimizar la capacidad de transporte de la aeronave.

Incorporación de materiales más livianos a bordo.

Optimización de la distribución de la carga, con el objetivo de obtener un centro de gravedad más adecuado para la aeronave.

**2 Optimización de las rutas, velocidad de crucero y aterrizaje:** la planificación de rutas evitando condiciones climáticas adversas o turbulencias puede mejorar la eficiencia de combustible.

Priorizar rutas directas y procedimientos de aterrizaje de descenso continuo.

Uso del sistema de navegación OSA, que calcula las mejores rutas de acuerdo con las condiciones climáticas verificadas en tiempo real, tasas por el uso del espacio aéreo y el consumo de combustible.

Uso de RNP, un sistema de navegación por satélite que guía la aeronave por GPS de manera automática. El sistema permite realizar procedimientos de aproximación más eficientes y seguros. Este sistema se encuentra plenamente implantado en Ecuador y Chile y está en proceso de implantación en Perú.

Optimización de la velocidad de crucero para obtener una mayor eficiencia en el uso de combustible sin el atraso de los vuelos.

Estandarización de las operaciones de aproximación y aterrizaje, con el objetivo de aumentar su eficiencia.

**3 Optimización del uso de motores en tierra:**

Operaciones de taxeo utilizando un solo motor.

Minimización del uso de fuente de energía auxiliar de la aeronave (APU), gracias a la mejora de la infraestructura aeroportuaria.

**4 Panel de mantenimiento:** desarrollo de un programa que corrige errores que afectan el rendimiento del combustible.

Tareas para aumentar la eficiencia.

Lavado de motores, para permitir una combustión más eficiente y la reducción de la emisión de partículas PM10.

**5 Al preparar la aeronave para vuelos de pasajeros:**

Uso de un solo equipo para realizar la climatización y la presurización de la cabina en vez de dos, economizando combustible.

Exhibición del vídeo de seguridad antes del despegue.

**6 Actividades del panel de mejora continua:** permite identificar oportunidades de mejora.



# Medio Ambiente



2012:

el primer vuelo con biocombustible



**Mejoras en la infraestructura:** con el objetivo de identificar aspectos e impactos de la compañía para la introducción del Sistema de Gestión Ambiental, fueron desarrollados programas de eficiencia en el uso de energía, agua y la gestión y descarte de residuos. Es importante destacar que las operaciones en tierra corresponden a una pequeña fracción de la huella de carbono del Grupo. Se implementaron iniciativas tales como el uso de vehículos eléctricos y la sustitución de lámparas incandescentes en los hangares por una iluminación eficiente, entre otras medidas que tuvieron como resultado una reducción de costos y emisiones.

## Energías Alternativas Sostenibles

La industria del transporte aéreo está fuertemente comprometida con el desarrollo de los combustibles sostenibles. LATAM Airlines Group apoya el uso de combustibles alternativos sostenibles que permitan la reducción, no solo de la huella de carbono, sino también de la exposición a la volatilidad del precio del petróleo.

La compañía apoyó las investigaciones sobre tecnologías emergentes con biocombustibles, como Hydro Carbon to Direct Sugar (HCDS) o Alcohol to Jets (ATJ), y confía fuertemente en el potencial de producción masiva de esas tecnologías como una

prometedora oportunidad de mercado. En los últimos años, el Grupo avanzó en los estudios sobre tecnologías de combustibles alternativos, en colaboración con distribuidores locales, con el objetivo de promover el uso de biocombustibles. En 2012, LATAM Airlines Group operó en Chile el primer vuelo comercial, en América del Sur, utilizando biocombustible. En 2013, le correspondió a Colombia. La compañía tiene el compromiso de aumentar el número de este tipo de vuelos en el futuro, cuando se haya masificado su uso y se logren precios competitivos.

A pesar de estos avances en investigaciones y las evidencias relacionadas a combustibles sostenibles alternativos, su implementación a gran escala depende del desarrollo que realicen los productores de combustibles y los fabricantes de motores y aeronaves, además de la creación de políticas públicas que promuevan su utilización.

El Grupo continúa participando activamente en foros relacionados con estos temas, entre los que podemos mencionar a IATA, International Civil Aviation Organization, Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), Sustainable Aviation Fuel Users Group (SAFUG), Aliança Brasileira para Biocombustíveis de Aviação (ABRABA) y Chile Bio Renovable.

## Formación interna

LATAM Airlines Group está convencido de que el desarrollo de las capacidades y la gestión del conocimiento son esenciales para el crecimiento de la compañía, por lo que invierte en la capacitación de sus empleados en este tema. El desafío es hacer que el tema ambiental se convierta en parte de la cultura organizacional de la compañía.

En 2014, fue lanzada una plataforma de información ambiental, enviada mensualmente a través del correo electrónico a todos los empleados de la compañía. Su objetivo es divulgar conceptos e informaciones sobre medio ambiente para colaboradores y clientes.

## Transparencia

G4-24

La transparencia es un tema material valorado por los públicos de interés de la compañía. Actualmente, existen diversas instancias de divulgación de los resultados de la empresa en el área de Sostenibilidad, que incluyen temas ambientales, (Reporte de Sostenibilidad, DJSI, Pacto Global), y específicos para Medio Ambiente.



# Medio Ambiente

**Carbon Disclosure Project (CDP)**  
Desde 2011, el Grupo informa su huella de carbono a esta plataforma, subiendo de categoría cada año en el ranking del CDP.

**Enviromental Support Document**  
Documento propio de acceso público que presenta, con profundidad, la estrategia y el desempeño ambiental de la compañía.

## Compensación de emisiones

En 2014, la compañía implementó el programa Neuttravel, que permite que las empresas clientes conozcan su huella de carbono en viajes corporativos y puedan realizar la compensación con iniciativas que neutralicen las emisiones de CO<sub>2</sub>. Con esta acción, LATAM Airlines Group genera beneficios adicionales para las comunidades y el medio ambiente.

Está en marcha un plan de compensación de las operaciones en tierra en toda la compañía. Las operaciones de Perú compensan su huella de carbono desde 2011 en una alianza estratégica con Bosques Amazónicos. La operación en Colombia compensó, por primera vez, sus emisiones terrestres, mediante la adquisición de créditos de carbono del proyecto emblemático de conservación Choco-Darién.

Durante el Mundial de Fútbol en Brasil fueron compensadas 100 mil toneladas de gases de efecto invernadero emitidas por los vuelos hacia las 12 ciudades sedes.

Las emisiones de carbono incluyen el CO<sub>2</sub> equivalente, resultado del uso de combustible de fuentes fijas y móviles (Alcance 1), de la generación de electricidad (Alcance 2) y otras emisiones relacionadas con las actividades de la compañía (Alcance 3).

Es importante destacar que LATAM Airlines Group está perfeccionando el sistema de colecta de datos para mejorar la cobertura y el cálculo de las emisiones (principalmente de Alcance 2 y 3).

Las emisiones de sustancias que afectan la capa de ozono en el sector de la aviación, se limitan a aquellas que son utilizadas en la climatización de las instalaciones en tierra. En 2014 fueron utilizados los gases HCFC-22, HFC-125 y HFC-32, HCFC-141b y Halon-1211.

EMISIONES DE CARBONO G4-EN15, 16, 17, 18, 20, 21			
TIPO DE EMISIÓN	UNIDAD	2013	2014
CO <sub>2</sub> Alcance 1	t CO <sub>2</sub> e	11.844.687	11.716.772
CO <sub>2</sub> Alcance 2	t CO <sub>2</sub> e	18.597	18.003
CO <sub>2</sub> Alcance 3	t CO <sub>2</sub> e	4.283	7.091
Intensidad de emisiones GEE en operaciones de vuelo	Kg CO <sub>2</sub> e / 100 RTK	81,09	80,14
Gases que afectan la capa de ozono	Kg CFC-11e	2.985	2.218
Óxidos de Nitrógeno	t NOx	40.752	40.022
Intensidad de óxidos de Nitrógeno	gNOx/RTK	2,68	2,64
Óxidos de Azufre	t SOx	1.850	2.800
Intensidad de óxidos de azufre	gSOx/RTK	12,69	19,22

RTK: ingresos por tonelada-kilómetro transportada



MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO	MENSAJE DEL CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOBIERNO CORPORATIVO	RESULTADOS FINANCIEROS	CLIENTES	MEDIO AMBIENTE	SOCIEDAD	NUESTROS COLABORADORES	GESTIÓN 2014 PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS	ÍNDICE REMISIVO GRI	CARTA VERIFICACIÓN
---------------------------------------	---	----------------------	----------------------	------------------------	----------	----------------	----------	------------------------	--	---------------------	--------------------

# Medio Ambiente

## Materiales

G4-EN1

Aunque el principal consumo de la compañía es el de combustible para operaciones aéreas, detallado más adelante, se realiza también un levantamiento de los materiales más utilizados en las actividades de mantenimiento y que son fundamentales para la operación.

TIPO DE MATERIAL	[TON]
Cilindro de Oxígeno de Aviación (10m³)	331
Tuerca	188
Aceite Motor 2197	60
Moldura Plástica	51
Remache	50
Trapos	48
Batería AA	33
Unión de Aluminio para contenedores ULD	23
Líquido anti hielo	21
Otros (varios)	178
TOTAL Reportado	982

La información reportada corresponde a los 100 materiales más solicitados por mantenimiento en 2014 para LAN, los que representan el 66% de las unidades totales requeridas. No incluye materiales utilizados por TAM.

## Combustibles

G4-EN3

Además del consumo de combustible para operaciones aéreas, son utilizados otros tipos de combustibles para operaciones terrestres.

TIPO DE MATERIAL	UNIDAD	2013	2014
Combustible Consumido en operaciones aéreas	GJ	212.551.956	183.161.882
Gasolina	GJ	11.362	11.130
Diesel en Fuentes Fijas	GJ	274.731	514.580
Gas Natural	GJ	40	38
GLP	GJ	35.625	47.537
Etanol Hidratado	GJ	465	265
Electricidad	GJ	218.035	184.190

El aumento en el consumo de Diesel se debe a la inclusión de los equipos de TAM que se utilizan para prestar servicios a las aeronaves cuando están en tierra no reportados en 2013.

## Electricidad y Agua

G4-EN3, G4-EN8

Para las operaciones en tierra, uno de los consumos más importantes es el de electricidad. En condiciones normales del sector aéreo, el consumo de agua no se encuentra entre los aspectos más relevantes de la gestión ambiental, sin embargo, la compañía realiza un monitoreo de este indicador.

TIPO DE CONSUMO	UNIDAD	2013	2014
Electricidad	kWh	60.565.783	63.433.332
Agua	m³	229.099	335.961

El consumo de agua de TAM es estimado respecto al costo de m3 de agua, así como también en base a la toma diaria del consumo de agua desde los medidores.

En Brasil, en 2014, el Estado de São Paulo, pasó por una gran crisis hídrica. LATAM Airlines Group puso en práctica un plan de emergencia con el objetivo de minimizar los impactos de esta situación. Este plan incluía, por ejemplo, el abastecimiento de agua de las aeronaves en aeropuertos de regiones no afectadas por la crisis. El plan evitó que las operaciones de la compañía se vieran perjudicadas.



# Medio Ambiente

## Residuos

G4-EN23, G4-EN27

LATAM Airlines Group lleva a cabo la gestión de los residuos mediante un proceso de clasificación, con el objetivo de recuperar la mayor cantidad posible y asegurar su disposición final adecuada. Los residuos peligrosos son dispuestos de acuerdo con las exigencias legales, para que reciban el tratamiento adecuado.

En las oficinas y edificios, el grupo incentiva la minimización de la generación de aquellos residuos clasificados como no peligrosos, tales como papel, vidrio y plástico. En los vuelos, los desechos orgánicos son separados de los no orgánicos, para que puedan ser procesados correctamente. En el servicio de a bordo también se ofrecen utensilios reutilizables (tenedores, platos, etc.).



Los residuos generados por LATAM Airlines Group durante 2014 corresponden a:

TIPO DE RESIDUO	DISPOSICIÓN	[TON]
Peligrosos	Planta industrial	379,51
	Reciclaje	122,91
	Sin especificar	320,36
No peligrosos	Vertedero	748,43
	Planta industrial	20,42
	Reciclaje	1.125,55
	Sin especificar	1,38
Efluentes	Tratados	155,85
Total general		2.874,41

LATAM Airlines Group es el operador regular exclusivo hacia la Isla de Pascua. Considerando la fragilidad y singularidad de la misma, se elaboró un programa para traer de vuelta al continente los residuos generados en los vuelos a la isla. En 2014, fueron transportadas más de 250 toneladas de residuos, con participación de los diferentes públicos, autoridades, empresas privadas y empleados. Para 2015, la meta es avanzar aún más en el programa de reciclaje y transporte de residuos de plástico (PET) generados por la isla más distante del continente.

## Ruido

G4-EN27

Con el objetivo de reducir el ruido generado por sus operaciones, LATAM Airlines Group está adoptando procedimientos e implementando nuevas tecnologías. Actualmente, el 100% de la flota cumple con el Capítulo IV de la OACI, una norma de la industria aérea mundial dedicada al tema. LATAM Airlines Group está incorporando una nueva flota con modelos B787 y A350, que reducen en más de 50% el ruido, en comparación con las aeronaves de características similares. También está implementando el RNP (Requirement Navigation Performance), que permite realizar descensos programados con una menor emisión de ruido.

En el campo operacional, el grupo está implementado procedimientos tales como el aterrizaje con descenso continuo, el taxeo con un motor y la reducción del uso de la fuente auxiliar de energía de la aeronave (APU).

✓

100%

de cumplimiento

+ ✈

nuevos modelos:

50%

reducción de ruido

✈

procedimientos que

reducen

el ruido de la operación







# Sociedad

G4-24



LATAM Airlines Group tiene como principio la generación continua de valor en las diferentes regiones y localidades en las que está presente, en donde es su responsabilidad impulsar el desarrollo sostenible en conjunto con los grupos de interés con que se relaciona. Debido a la naturaleza de su negocio, la compañía es responsable por impactos positivos -como la creación de empleos y el fomento del turismo sostenible- e impactos negativos, como la generación de ruido y las emisiones de gases de efecto invernadero. Estos temas se consideran estratégicos para la empresa e involucran la correcta gestión y permiten identificar riesgos como también visualizar las oportunidades que contribuyan para mejorar el desempeño global de la compañía a largo plazo.

Conscientes de esta situación, las empresas que forman parte de LATAM Airlines Group llevan a cabo proyectos en las comunidades mediante inversiones directas, concesiones de pasajes y alianzas. Estas acciones se focalizan en las necesidades locales y tienen relación con diversos temas, como turismo sostenible, transporte de ayuda en situaciones de catástrofe, traslado de órganos humanos para trasplantes, apoyo financiero a instituciones con proyectos sociales y ambientales de alto impacto, entre otros.

## IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS Y DESARROLLO LOCAL

G4 EC7, EC8, SO1 y SO2 G4-24

### Proyectos sociales de LATAM Airlines Group

LATAM Airlines Group apoya acciones socioambientales que representen una mejora en pos del desarrollo de las comunidades involucradas. El principal objetivo es apoyar el desarrollo social, la conectividad y el cuidado ambiental, además de acercar el mundo aeronáutico a la comunidad e instituciones pertenecientes a los destinos donde opera la compañía. Las acciones llevadas a cabo en los diferentes países del grupo deberán alinearse a partir de 2015 en función de la estrategia de Sostenibilidad de LATAM Airlines Group.

Entre las organizaciones que recibieron apoyo en 2014 podemos mencionar Un Techo para mi País, América Solidaria, Coaniquem, María Ayuda, Corporación Esperanza y el Fondo para la Infancia de las Naciones Unidas (UNICEF). Otros programas importantes fueron implementados o beneficiados por la compañía durante el año pasado, los cuales se describen a continuación.

Con el objetivo común de aproximar a los niños al mundo de la aeronáutica, se lleva a cabo el Programa Conociendo LAN, que se realiza en Argentina,

Chile, Ecuador y Perú con nombres diferentes. En Argentina, el programa Todos Podemos Volar contó con la participación de 164 niños en 2014, los cuales tuvieron la oportunidad de hacer su primer viaje en avión. La versión chilena del programa se inició hace 16 años y fue bautizada Un Día en LAN. El año pasado participaron 4.000 niños, quienes pudieron conocer el proceso de mantenimiento de base de LAN en Santiago y 570 de ellos volaron por primera vez. También como parte del objetivo de aproximar la comunidad al mundo de la aviación, se inauguraron dos salas de tecnología patrocinadas por LATAM Airlines Group en establecimientos chilenos que imparten cursos de técnico en aeronáutica.

LATAM Airlines Group donó 1.412 computadoras, 56 impresoras, 14 proyectores y 98 monitores a la Fundación Chilenter. Esta entidad, que combate la exclusión digital, es apoyada por la empresa desde 2009. También fueron transportadas 281 computadoras para equipar unidades de enseñanza en todo el territorio chileno.

Chile también hizo una donación de US\$ 600 mil a Teletón, un evento de recaudación de fondos destinados a centros de rehabilitación de niños y jóvenes con discapacidad física. En octubre, como viene haciendo desde 2012, la empresa se sumó a la campaña mundial de prevención contra el cáncer de mama. Fueron invertidos US\$ 33.454 en un



# Sociedad

G4-SO1

programa gratuito de mamografías para empleadas y mujeres de las comunidades chilenas de Concepción,

Puerto Montt, Valparaíso y Santiago. En Ecuador, por primera vez se apoyó también esta causa y la campaña atendió a 120 pacientes por día.

En el área de ayuda humanitaria, LATAM Airlines Group contribuyó financieramente para la reconstrucción de casas destruidas por el gran incendio que arrasó la ciudad chilena de Valparaíso en abril. En otra situación crítica, el Avión Solidario, un programa de la unidad de Carga que actúa en situaciones de catástrofes, desastres y emergencias naturales transportó 23.500 kilogramos de productos para ayuda humanitaria en las semanas que se sucedieron al terremoto en el norte del país, que se produjo también en abril.

En Colombia, se concedieron diez pasajes para la Fundación Flip, que apoya la formación de periodistas en regiones consideradas de riesgo inminente. La Operación Sonrisa recibió 410 pasajes para transportar médicos a varias regiones del país, con el fin de viabilizar tratamientos y cirugías de labio leporino, paladar hendido y otras enfermedades.

En Perú, 940 pasajes fueron donados a personas naturales y a las organizaciones Operación Sonrisa, Hogar Clínica San Juan de Dios, al Programa Nacional

Integral de Bienestar Familiar (INABIF) y UNICEF. También en Perú, fueron donadas 1,5 toneladas de diversos artículos, 3.155 mantas y 50 computadoras portátiles.

En Brasil, TAM se ha centrado en las causas sociales y ambientales de gran alcance, priorizando las localidades en donde la compañía opera. En 2014, la empresa concedió 1.225 pasajes a 23 instituciones, un aumento de 9,5% en el número de entidades beneficiadas y de 4,1% en el de pasajes donados, em comparación con el año anterior. Además, se llevó a cabo una campaña de donación por Navidad en todas las bases del país, recaudando más de 8000 artículos que beneficiaron más de 40 organizaciones en Brasil.

TAM destinó pasajes para las entidades más importantes del área de protección de biomasa brasilera, tales como Associação Caatinga, WWFBrasil, Fundação Amazonas Sustentável y SOS Mata Atlântica. TAM mantiene una colaboración con el IBAMA (Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis) y repatrió 134 animales silvestres víctimas de tráfico. En Brasil también fueron atendidas instituciones que desarrollan proyectos de generación de ingresos, protección a la infancia y ayuda humanitaria, entre las que se encuentran Brazil Foundation, World Childhood Foundation Brasil, Amigos do Bem, Make-A-Wish Brasil, Doutores da Alegria y Médicos sin Fronteras.





# Sociedad

MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO	MENSAJE DEL CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOBIERNO CORPORATIVO	RESULTADOS FINANCIEROS	CLIENTES	MEDIO AMBIENTE	SOCIEDAD	NUESTROS COLABORADORES	GESTIÓN 2014 PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS	ÍNDICE REMISIVO GRI	CARTA VERIFICACIÓN
---------------------------------------	---	----------------------	----------------------	------------------------	----------	----------------	----------	------------------------	--	---------------------	--------------------

## Participación de los colaboradores en acciones de Responsabilidad Social

LATAM Airlines Group incentiva la participación de sus empleados en acciones sociales. LATAM Airlines Group estimula programas de colecta de ropas, alimentos y equipos para donación o sesiones de trabajo voluntario en grupo para beneficiar espacios públicos.

Desde hace diez años, los colaboradores de Argentina apoyan la Red de Bancos de Alimentos, que benefició a 7 mil personas en 2014. También recibieron ayuda familias que fueron perjudicadas debido a cuatro situaciones de emergencia que tuvieron lugar en el país.

En Colombia, se realizaron tres Jornadas de Acción Social el pasado año. Empleados de la compañía plantaron más de 400 árboles en ciudades que se encuentran en el entorno de Bogotá, participaron en la reparación de la fachada de la Casa de la Cultura de la capital colombiana y donaron regalos de Navidad para los niños de la Operación Sonrisa.

Ecuador mantiene el Programa de Acción Social que, en la Navidad de 2014, financió y donó más de 50 cestas de alimentos.

Brasil desarrolló un proyecto social en colaboración con Make-A-Wish Brasil, para incentivar a los empleados a ayudar en la realización de los sueños de niños con enfermedades graves.

En Perú, 428 empleados participaron en 12 actividades de acción social.

## PROGRAMAS DE APOYO A PASAJEROS Y FAMILIARES

G4-24

La compañía cuenta con grupos de empleados entrenados especialmente para prestar apoyo en caso de accidentes aéreos. El objetivo es satisfacer las necesidades inmediatas de los pasajeros y sus familias, ofrecer asistencia sicológica y suministrar informaciones sobre el accidente y sus consecuencias.

En Brasil, el Programa Especial de Asistencia al Cliente en Emergencia (Peace), involucra a 2.415 colaboradores de diversas áreas, entre ellos 73 líderes capacitados. Los empleados pasan por un entrenamiento que aborda conceptos, legislación y comportamiento. Peace también cumple con las normas de la Agencia Nacional de Aviación Civil (Anac).

En los demás países, los empleados que participan en el programa Asistencia a Pasajeros y Familiares (APF) reciben la capacitación de psicólogos especializados en emergencias. En el APF participan 2.090 personas a nivel mundial (exceptuando a Brasil).

Además en Chile el área de Asistencia Humanitaria y Gestión de Emergencias, lleva a cabo el programa que está orientado en la entrega de primeros auxilios psicológicos (PAP) con foco en emergencias y catástrofes, donde un equipo de actores y psicólogos visitan distintas localidades y complementan las capacitaciones a colaboradores LAN, con talleres teórico-prácticos a la comunidad en general. Estos talleres permiten facilitar la primera asistencia psicológica a quienes se vean involucrados en una emergencia y al mismo tiempo crear redes de apoyo con la comunidad ante posibles desastres. A estos talleres se invitan a distintas agrupaciones vinculadas a emergencias tales como: autoridades locales, bomberos, Cruz Roja, policías locales, autoridades del sistema de justicia, de aeronáutica y de servicios de salud, entre otros.



Sociedad



participación de

2.600

estudiantes y voluntarios



MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO	MENSAJE DEL CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOBIERNO CORPORATIVO	RESULTADOS FINANCIEROS	CLIENTES	MEDIO AMBIENTE	SOCIEDAD	NUESTROS COLABORADORES	GESTIÓN 2014 PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS	ÍNDICE REMISIVO GRI	CARTA VERIFICACIÓN
---------------------------------------	---	----------------------	----------------------	------------------------	----------	----------------	----------	------------------------	--	---------------------	--------------------

Turismo sostenible

EC8

Uno de los principales focos de sostenibilidad de LATAM Airlines Group, que actúa promoviendo el cuidado del patrimonio cultural y natural buscando beneficiar a las generaciones actuales y futuras.

Nuestra estrategia de sostenibilidad busca impulsar el desarrollo sostenible junto a *stakeholders* en los destinos donde operamos trabajando los siguientes ámbitos:

- Gobierno:

Apoyando planes estratégicos nacionales de turismo sostenible en los destinos donde operamos.
- Destinos:

Medir impacto y desarrollar planes de superación de brechas relevantes
- Industria:

Generar alianzas con *stakeholders* regionales, nacionales y locales
- Clientes:

Comunicar la importancia del turismo sostenible a nuestros clientes y pasajeros

CUIDO MI DESTINO

El programa Cuido mi Destino es el principal proyecto integrado al concepto de turismo sostenible y a la conciencia ambiental mediante la intervención en espacios turísticos. Desde su inicio, 5 años atrás, el proyecto ha involucrado a más 2.600 estudiantes y voluntarios de las empresas de LATAM Airlines Group. En 2014, la compañía invirtió cerca de US\$370 mil en acciones en 11 ciudades de cinco países de América del Sur, con la participación de cien voluntarios de la compañía. En Brasil el proyecto será implantado en 2015.

El pasado año, Chile concluyó un proyecto de tres años en Coyhaique (concluido) y comenzó otro en Punta Arenas (segunda etapa realizada). Estas comunidades recibieron un espacio turístico renovado.

En Argentina el proyecto contó con la participación 125 estudiantes y 15 voluntarios, divididos entre la visita al museo sobre la historia de Martin Guemes y la visita a la ciudad de Tucumán, donde se llevó a cabo la recuperación del Parque Percy Hill.

Colombia organizó un encuentro con las autoridades para decidir cuáles serían los lugares beneficiados, teniendo en cuenta factores como el valor histórico o turístico, la localización y el carácter público. Como resultado de dicho encuentro fueron revitalizados dos lugares en 2014, con la participación de 78 voluntarios de la comunidad y 54 de la empresa.

En Ecuador el proyecto estuvo dirigido a la recuperación de áreas, principalmente El Panecillo, uno de los puntos turísticos que más visitantes atrae en la ciudad de Quito, y el paseo marítimo de Puerto Ayora, en Galápagos. Tres de las principales localidades turísticas de Perú, Iquitos, Lima y El Callao, pasaron por procesos de revitalización. En Iquitos se llevó a cabo la recuperación del punto turístico más importante de la ciudad, el Malecón Principal; en Lima, los Pantanos de Villa, hábitat de más de 208 especies de pájaros; y en El Callao, el Colegio IE, escuela que obtuvo una excelente evaluación de desempeño en los indicadores ambientales.



Sociedad

MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO	MENSAJE DEL CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOBIERNO CORPORATIVO	RESULTADOS FINANCIEROS	CLIENTES	MEDIO AMBIENTE	SOCIEDAD	NUESTROS COLABORADORES	GESTIÓN 2014 PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS	ÍNDICE REMISIVO GRI	CARTA VERIFICACIÓN
---------------------------------------	---	----------------------	----------------------	------------------------	----------	----------------	----------	------------------------	--	---------------------	--------------------

Impacto en el desarrollo del turismo en la región

G4-EC8; G4-24

LATAM Airlines Group contribuyó en US\$ 4.6 millones al sector de turismo de la región en 2014. Esto, gracias a los 4.7 millones de pasajeros extranjeros transportados a los principales destinos de Sudamérica durante el año, 15% más que en 2013. Esta cifra considera el gasto promedio por turista informado por los entes de Turismo de la región y considera lo gastado en aeropuertos, hospedaje, alimentación, traslados, paseos y compras. Esta estimación la realizamos basándonos en los informes que distribuyen organismos que trabajan directamente con el sector o vinculados a su gestión, tales como: Sernatur en Chile, Mincetur en Perú, INDEC en Argentina, Ministerios de Turismo de Brasil y Ecuador, Banco Mundial y ProColombia.

En colaboración con entidades de gobierno, operadores de turismo y demás aliados de la industria, LATAM Airlines Group busca promover la actividad turística, generando resultados directos en la recaudación de municipios, provincias y demás localidades en América Latina. Una de las iniciativas más importantes en este sentido es el programa Discover, organizado por las aerolíneas que forman parte de LATAM Airlines Group en sus principales

HomeMarkets en Sudamérica, con la finalidad de visitar y aprender sobre el destino y acercar la cadena comercial emisiva/receptiva a un grupo importante de operadores internacionales de nuestra red. La versión N°10 de esta experiencia fue realizada en Junio 2014 en Perú con el objetivo de presentar los atractivos y la excelente conectividad del Circuito Sur: Cusco, Juliaca, Puno, Puerto Maldonado.

Museo TAM

Ubicado en la ciudad de São Carlos (SP), en Brasil, el Museo TAM posee una importante colección representativa de la historia de la aviación en Brasil y en el mundo. El Museo ha servido, desde 2010, más de 2.300 organizaciones sociales y educativas y más de 75.000 personas de forma gratuita, incluyendo estudiantes, los niños y adultos en situación de vulnerabilidad social. En 2014, la institución atendió 849 organizaciones y 38 mil personas

El Museo fue creado en 2006 por los hermanos Rolim Adolfo Amaro, fundador de TAM Linhas Aéreas, y João Francisco Amaro. Inspirados por la restauración de un avión Cessna, los hermanos decidieron preservar y divulgar la memoria de la aviación. Con este objetivo adquirieron aeronaves y comenzaron a coleccionar las piezas que hoy se encuentran



reunidas en el pabellón de la antigua Compañía Brasileña de Tractores, al lado del Hangar de Mantenimiento de TAM.

Mediante el proyecto Museu Asas de um Sonho, (Museo Alas de un Sueño), administrado por Eductam - Educação, Assistência e Cultura, una Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (Oscip), fue posible construir una colección aeronáutica de valor histórico, artístico y documental. Dicha colección incluye aeronaves raras, construidas entre las décadas de 1920 y 1960. Las piezas llegaron al museo como resultado de compras, donaciones y préstamos de instituciones y coleccionistas.



contribución de

US\$4.6 MM

al sector del turismo



MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO	MENSAJE DEL CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOBIERNO CORPORATIVO	RESULTADOS FINANCIEROS	CLIENTES	MEDIO AMBIENTE	SOCIEDAD	NUESTROS COLABORADORES	GESTIÓN 2014 PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS	ÍNDICE REMISIVO GRI	CARTA VERIFICACIÓN
---------------------------------------	---	----------------------	----------------------	------------------------	----------	----------------	----------	------------------------	--	---------------------	--------------------

# Sociedad

## Relación con gobiernos, agencias reguladoras y entidades

G4-24; G4 - EC4;

Para mantener el diálogo con órganos y autoridades de gobierno, LATAM Airlines Group cuenta con las áreas de Asuntos Públicos, Relaciones Institucionales y Asuntos Corporativos, responsables por esta comunicación. Estos equipos monitorean y participan en los debates sobre el sector aéreo civil, adoptando una forma de diálogo transparente en la búsqueda de soluciones conjuntas, todo ello del marco legal aplicable.

El objetivo de esta comunicación con las autoridades de los países en los que el grupo actúa, es permitir el crecimiento de la compañía en consonancia con la legislación local y los planes gubernamentales para el sector. Debido a negociaciones con órganos estatales en Brasil, el pasado año TAM obtuvo US\$ 24.033.957 en exenciones tributarias de Impuestos sobre Circulación de Mercancías y Servicios (ICMS). En Colombia, se obtuvieron exenciones de US\$ 17.017.000 relativos a impuestos sobre abastecimiento de combustible en diversas localidades del país.

La compañía también mantiene alianzas con entidades de la sociedad civil con el objetivo de promover las mejores prácticas en el sector, desarrollar proyectos conjuntos y actuar a favor de causas comunes.

## ASOCIACIONES Y ENTIDADES – LATAM AIRLINES GROUP G4-16

MERCADO	PRINCIPALES ENTIDADES
Brasil	Asociación Brasileña de Empresas Aéreas (ABEAR) American Chamber of Commerce for Brasil (AMCHAM) Associação Brasileira de Agências de Viagens (ABAV) Associação Brasileira de Franchising (ABF) Associação Brasileira de Relações Empresa-Cliente (ABRAREC) Empresas pelo Clima / Centro de Estudos em Sustentabilidade da Fundação Getúlio Vargas (GVces) Junta de Representantes das Companhias Aéreas Internacionais do Brasil (JURCAIB) Sindicato Nacional das Empresas Aéreas (SNEA)
Chile	Asociación Chilena de Aerolíneas (ACHILA) Cámara de Comercio Chileno- Peruana Cámara de Comercio Chileno-Argentina Cámara Chileno Brasileira de Comercio (CBC) 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 Fedetur Acción RSE
Argentina	Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sustentable (CEADS) Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina (IDEA) Cámara de Comercio Argentina Brasileira
Perú	Cámara Nacional de Turismo (CANATUR) Sociedad de Comercio Exterior de Perú (COMEX) Cámara de Comercio Peruano- Chilena Cámara de Comercio Americana del Perú (AmCham)
Ecuador	Asociación de Representantes de Líneas Aéreas Del Ecuador (ARLAE) Cámara de Industrias y Producción Cámara ecuatoriana americana de comercio
Colombia	Asociación de Transporte Aéreo Colombiano Asociación Colombiana de Viajes Y Turismo (ANTAO)
Alianzas estratégicas	International Air Transport Association (IATA) Latin American and Caribbean Air Transport Association (ALTA) Organización Mundial del Turismo (UNWTO) Pacto Global Carbon Disclosure Project



# Sociedad

## Proveedores

G4-12, G4-24, SO9, SO10, EC9, PR1, EN27

En 2014, se unificaron las áreas de Compras Indirectas y Compras técnicas bajo la Vicepresidencia de Procurement y Supply Chain de LATAM Airlines Group. Se estableció asimismo una Política de Compras de la compañía, la cual unifica procedimientos y define responsabilidades para cada área. El documento reúne y transparenta las cláusulas y principios que rigen las relaciones con los

proveedores, aclarando que toda la relación está regida por el código de conducta de la compañía. Todos los empleados y colaboradores del área de Compras firman esta política, asumiendo de esta forma su compromiso con ella y con la documentación relacionada a los conflictos de intereses.

También se inició el pasado año, en conjunto con el área Legal y de Compliance, un procedimiento de unificación de los procesos de compras, el cual tendrá en cuenta el código de ética LATAM, la política anticorrupción de LATAM Airlines Group y las legislaciones de los países en los que operamos. Hasta el año pasado, todos los proveedores firmaban un contrato que incluía cláusulas de respeto a las leyes anticorrupción y a las políticas internas de Compras Corporativas del grupo. En 2015, todos los proveedores recibirán el Código de Conducta, que deberá ser firmado para formalizar el compromiso con lo que en el mismo se plantea. En el código de conducta se abordan los temas relacionados con ética, conducta, salud, seguridad, derechos humanos - incluso en lo que respecta a trabajo esclavo e infantil -, condiciones laborales, prácticas anticorrupción y responsabilidad socioambiental.

Con el fin de realizar una gestión sistémica e integral de este público, el Grupo desarrolló el Manual de Gestión de Proveedores. En 2013 se llevó a cabo en Brasil una identificación de temas críticos y evaluación socioambiental de proveedores. La idea es, durante 2015, ampliar este trabajo a las categorías de proveedores en Chile y luego, progresivamente, a todos los países. El objetivo es mejorar la gestión de las relaciones con los proveedores e identificar riesgos en la cadena de valor.

Actualmente, los impactos sociales negativos en potencial, identificados en esta cadena, son condiciones de trabajo degradantes (riesgo potencial en proveedores de vestuario), salud y seguridad con alimentación (riesgo en proveedores de alimentación a bordo), seguridad física (riesgo de movimiento y acomodación en hotel de tripulantes y pasajeros) y producto responsable (riesgo en obsequios y objetos de cortesía ofrecidos en los vuelos).





# Sociedad

LATAM Airlines Group monitorea continuamente a los proveedores críticos, tales como los de piezas de aeronaves, combustibles de aviación, equipos aeroportuarios, sistemas de backup y localización de pasajeros. En el caso de terceros y subcontratados, se realizan auditorías técnicas a proveedores para verificar el cumplimiento de las obligaciones laborales y analizar temas como horas extras y mantenimiento de equipos. También se dedica una atención especial a los aspectos relacionados con la salud y la seguridad de proveedores de alimentos y catering. Se consideran más críticas aquellas categorías de proveedores que involucran un mayor gasto, aquellas que pueden afectar directa y en un breve plazo, la operación del Grupo y las que tengan, un nulo o muy bajo grado de sustitución.

LATAM Airlines Group prioriza la contratación de empresas locales o filiales de empresas internacionales establecidas en los países en los que opera (Chile, Brasil, Colombia, Argentina, Ecuador y Estados Unidos). Un 85% del gasto en proveedores indirectos<sup>1</sup> son empresas de capitales locales o filiales de empresas internacionales constituidas en el país y con personal del país donde son contratados.

*1 Proveedores indirectos se refiere a todos aquellos proveedores de la compañía no relacionados con Combustible, Tasas Aeronáuticas, Flota y Mantenimiento.*

## ACCIONISTAS

El departamento de Relaciones con Inversionistas de LATAM Airlines Group es el responsable por las relaciones con los accionistas del grupo y otros agentes del mercado de capitales. Con ellos la compañía adopta una política de comunicación clara y transparente, utilizando canales específicos.

Las informaciones financieras y de gobernanza están concentradas en el sitio web [www.latamairlinesgroup.net](http://www.latamairlinesgroup.net) (disponible en inglés, español y portugués). La Directora de Relaciones con Inversionistas y el CFO (Chief Financial Officer) de la compañía presiden las teleconferencias de resultados trimestrales. Además, el área cuenta con un correo electrónico para los contactos individuales directos y personalizados.





# Nuestros colaboradores





# Nuestros colaboradores

G4 10, G4-24, LA1, EC4, EC6

En la elaboración del plan estratégico para los próximos años, LATAM Airlines Group definió la fortaleza organizacional como uno de sus pilares fundamentales. El principal desafío es hacer que toda la organización comparta las mismas aspiraciones y prioridades. Para avanzar, será necesario asegurar el alineamiento de la estrategia y de la Cultura, la motivación y desempeños excelentes y la capacidad de innovación de los colaboradores de las empresas que forman parte de LATAM Airlines Group.

El inicio de este proceso fue la definición de las normas y principios que constituyeron la Cultura del Grupo después de la integración de las operaciones de LAN y TAM. Este conjunto tiene la fuerza de generar cambios en la actividad de los profesionales, introducir estándares y reforzar procedimientos.

Para impulsar la fortaleza organizacional de la compañía en la búsqueda de los objetivos estratégicos establecidos, se definieron focos para el desarrollo de los empleados y colaboradores.

En este proceso, el entrenamiento y la evaluación tuvieron una fuerza especial, considerando un equipo de más de 53 mil personas en América del Sur y en otras regiones del mundo. La estructura de LATAM Airlines Group se basa en que los efectivos de la alta administración, en su mayoría (80%), actúan en sus propios países de origen.

El año pasado, las empresas del grupo invirtieron US\$ 39 millones en cursos internos y más de 430 mil dólares en concesiones de becas de estudios para sus empleados. Los cursos en formato de e-learning representaron el 16% del total de más de 1,9 millones de horas de entrenamiento. En Chile, la compañía obtiene franquicias tributarias por lo invertido en capacitación. Así durante 2014, la compañía pudo descontar US\$ 762.780 de impuestos.

En 2014, se registró un importante aumento en el número de colaboradores del grupo que recibieron la evaluación de desempeño, 74%, a diferencia de 33% en 2013. Para 2015, la meta es alcanzar un 90%.

## COLABORADORES POR TIPO DE CONTRATO

	PROPIOS	SUBCONTRATADOS	TOTAL
Jornada completa	52.892	1.123	54.015
Media jornada	180	223	403
Total	53.072	1.346	54.418

## COLABORADORES POR PAÍS

PAÍS	NÚMERO DE COLABORADORES	%
Brasil	28.428	54%
Chile	12.458	23%
Perú	4.022	8%
Argentina	2.715	5%
Colombia	1.927	4%
Ecuador	1.636	3%
Otros	1.886	4%
Total	53.072	

## COLABORADORES POR GÉNERO

	2013	2014
Masculino	32.384	32.838
Femenino	20.418	20.234
Total	52.802	53.072



# Nuestros colaboradores



COLABORADORES PROPIOS POR GRUPOS DE EDADES	
	2014
18 a 30	17.845
31 a 40	22.296
41 a 50	9.073
51 a 60	3.218
mayores de 61	640
Total	53.072

COLABORADORES POR CATEGORÍA FUNCIONAL		
	2013	2014
Operaciones	23.916	22.563
Soporte (overhead)	3.936	5.612
Soporte operacional	4.436	5.042
Soporte comercial	2.709	2.526
Tripulación	13.387	13.375
Ventas	4.418	3.954
Total	52.802	53.072

## Prácticas laborales

G4-11 y LA2

LATAM Airlines Group posee una política de remuneración compuesta por sueldo fijo, variable y beneficios. Se concede bono de alimentación, bono transporte, seguro de vida, plan (seguro) de salud, fondo de jubilación y auxilio sala cuna. Del total de colaboradores de las empresas del grupo, 97% están cubiertos por convenios colectivos y 67,5% están sindicalizados.

## DESARROLLO DE LOS COLABORADORES

### Inversiones en capacitación y formación

G4 LA9, LA10, LA11, HR7

LATAM Airlines Group posee una estrategia de educación que busca una experiencia completa de aprendizaje. Los entrenamientos se realizan siguiendo las mejores prácticas del mercado, con la finalidad de preparar al equipo para cumplir con los objetivos estratégicos de la compañía.

En 2014, se diseñó la primera inducción corporativa con carácter LATAM Airlines Group que cubre no sólo las características unidas del grupo sino también la nueva cultura de LATAM Airlines Group y sus pilares estratégicos. Este producto de

capacitación estandarizó el proceso de integración de todos los colaboradores de la Compañía en las distintas zonas geográficas en las que opera, aportando al éxito de la nueva estrategia de crecimiento definida. El tema de la sostenibilidad está incorporado a este proceso.

Por otra parte, el área de capacitación acompañó el proyecto de Armonización de Procedimientos de Servicio SAB en Brasil, destinado a lograr una única experiencia de viaje para todos los pasajeros. Se diseñó una oferta de capacitación alineada con los cambios que esto implicó a nivel de roles y productos, para cubrir la población completa de 5.500 tripulantes de cabina en Brasil. Para los tripulantes de TAM Mercosur, en Paraguay, se estructuraron cursos específicos para enfrentar el desafío de operar en aviones LAN y TAM (vuelos interchange) y capacitarse en el estándar operacional LAN.

Una de las iniciativas de capacitación más relevantes que se llevó a cabo en 2014 fue el curso “Celebrando el Servicio”, que entregó herramientas a todas las personas en contacto con pasajeros (ventas, contact center, aeropuertos y servicio a bordo) para brindar un servicio más asertivo y con foco en el cuidado de nuestros clientes. El diseño transversal de este curso permitió desarrollar estas competencias de forma eficiente, consistente y manteniendo un nivel de excelencia.



REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2014

Nuestros colaboradores

El calendario de cursos ofrece actualización de conocimientos en procesos operacionales, entrenamientos obligatorios que cumplan los requisitos de las leyes de la aviación y programas en el área del comportamiento, que abordan temas como la atención y la comunicación con clientes. Las empresas que forman parte de LATAM Airlines Group están utilizando el formato de e-learning como un recurso para transmitir conocimiento a un mayor número de empleados en todas las áreas.

El equipo también recibe entrenamientos en prácticas de derechos humanos, cumpliendo los requisitos de las autoridades de la aviación civil de cada país. En 2014, 94% del personal de seguridad de LAN participaron en el entrenamiento AVSEC (Aviation Security Service).



LATAM Airlines Group ofreció, en 2014, 306.634 horas de entrenamientos en formato de e-learning y 1.603.733 horas en formato presencial, completando un total de 1.910.367,38 horas.

PROMEDIO DE HORAS DE ENTRENAMIENTO POR CATEGORÍA FUNCIONAL

	2013	2014
Operaciones	34,2	41,5
Soporte (overhead)	30,5	11,3
Soporte operacional	28,2	19,9
Soporte comercial	48,9	29,4
Tripulación	38,0	41,6
Ventas	101,2	45,4
Total	40,7	36,0

PROMEDIO DE HORAS DE ENTRENAMIENTO POR GÉNERO

	2013	2014
Masculino	35,3	35,7
Femenino	49,4	36,4
Total	40,7	36,0

En 2014, el 74% de la población del grupo participó en el proceso de Evaluación de Desempeño, cuyo objetivo es generar una instancia formal de evaluación y feedback para cada miembro de la organización respecto de los logros y avances alcanzados durante el año. Del grupo de personas que participaron del proceso, el 74% eran hombres y el 73% eran mujeres (24.389 y 14.707 empleados respectivamente). Se observa un aumento significativo en la participación respecto al año 2013 ya que se sumó al proceso un grupo de funcionarios de TAM que en 2013 no participaron en la Evaluación de Desempeño Anual.

El proceso de Evaluación de Desempeño es obligatorio para todos los empleados de la compañía con contrato indefinido o plazo fijo a prueba y con fecha de ingreso anterior o igual al 30 de junio del mismo año. Se excluyen de este criterio los Tripulantes de Mando, Plazos Fijos (temporales y part-time temporal), Prácticas, Personal Externo (excepto “profesional”) y aquellas personas que tengan licencias superiores a 180 días.



# Nuestros colaboradores

MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO	MENSAJE DEL CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOBIERNO CORPORATIVO	RESULTADOS FINANCIEROS	CLIENTES	MEDIO AMBIENTE	SOCIEDAD	NUESTROS COLABORADORES	GESTIÓN 2014 PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS	ÍNDICE REMISIVO GRI	CARTA VERIFICACIÓN
---------------------------------------	---	----------------------	----------------------	------------------------	----------	----------------	----------	------------------------	--	---------------------	--------------------

## COLABORADORES SOMETIDOS A ANÁLISIS DEDESEMPEÑO Y DESARROLLO DE CARRERA

	TOTAL DE EMPLEADOS	NÚMERO DE EMPLEADOS SOMETIDOS A ANÁLISIS DE DESEMPEÑO Y DESARROLLO DE CARRERA	% POR POBLACIÓN
Operaciones	22.563	20.223	90%
Soporte (overhead)	5.612	5.011	89%
Soporte a la operacion	5.042	4.564	91%
Soporte comercial	2.526	2.330	92%
Tripulaciones	13.375	3.371	25%
Ventas	3.954	3.597	91%
Total	53.072	39.096	73,7%

## COLABORADORES QUE RECIBIERON EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO, POR GÉNERO

	2013	%	2014	%
Masculino	10.237	32%	24.389	74%
Femenino	7.005	34%	14.707	73%
Total	17.242	33%	39.096	74%





# Nuestros colaboradores

## ROTACIÓN

G4 LA1

El movimiento de personal en 2014 se mantuvo dentro de los niveles habituales en la compañía, manteniendo la tasa promedio de rotación en 14,56%.

LATAM Airlines Group ofrece a los colaboradores una indemnización adicional en caso de despido, teniendo en cuenta su edad y el tiempo dedicado a la empresa.



## CONTRATACIONES Y DESPIDOS DE COLABORADORES PROPIOS, POR GÉNERO

	2013		2014		2013		2014	
	Contratados	%	Contratados	%	Despedidos	%	Despedidos	%
Masculino	3.521	62,78	4.432	64,24	5.132	61,34	4.785	61,92
Femenino	2.086	37,20	2.467	35,76	3.235	38,66	2.943	38,08
Total	5.607		6.899		8.367		7.728	

## CONTRATACIONES Y DESPIDOS DE COLABORADORES PROPIOS, POR GRUPO DE EDADES

	2014			
	Contratados	% Contratados	Despedidos	% Despedidos
18 a 30	4.435	64,28	3.582	46,35
31 a 40	1.963	28,45	2.944	38,10
41 a 50	396	5,74	842	10,90
51 a 60	92	1,33	251	3,25
mayores de 61	13	0,19	109	1,41
Total	6.899		7.728	



# Nuestros colaboradores

MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO	MENSAJE DEL CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOBIERNO CORPORATIVO	RESULTADOS FINANCIEROS	CLIENTES	MEDIO AMBIENTE	SOCIEDAD	NUESTROS COLABORADORES	GESTIÓN 2014 PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS	ÍNDICE REMISIVO GRI	CARTA VERIFICACIÓN
---------------------------------------	---	----------------------	----------------------	------------------------	----------	----------------	----------	------------------------	--	---------------------	--------------------

## SALUD Y SEGURIDAD

G4 LA6, LA7, PR1, PR2

El área de Seguridad del Trabajo tiene como objetivo garantizar la salud y la integridad física de los empleados del grupo mediante la identificación, la evaluación y el control de situaciones de riesgo. Esta política expresa el valor máximo de LATAM Airlines Group, que se extiende también a los clientes y la sociedad. En 2014 no hubo casos de no conformidad con reglamentos y códigos de productos y servicios relacionados a la salud y la seguridad. El tema está directamente relacionado con el proyecto estratégico en el pilar gestión de riesgo y de *stakeholders*.

Los procesos de salud y seguridad están orientados por cinco vertientes, que integran aspectos de seguridad operacional (safety), corporativa (security), laboral, emergencias y auditorías. Estas vertientes tienen como base común el mapeo de riesgos, la prevención y la gestión, para garantizar la seguridad en todas las etapas de la operación.

Los cuidados incluyen las operaciones de vuelos, las incidencias en instalaciones y equipos, los incidentes en los vuelos (con pasajeros, tripulación, equipo terrestre e instalaciones aeroportuarias), las actividades críticas (trabajo en altura o con energía eléctrica, por ejemplo) y las enfermedades ocupacionales. La empresa tiene colaboradores que actúan en actividades con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades en los procesos de mantenimiento – exposición a material particulado, solventes, ruido, radiación UV y vibraciones – y en los procesos de aeropuerto (expuestos a ruido y vibración).

Las normas y los procedimientos tienen como objetivo capacitar a los empleados para identificar riesgos potenciales y la corrección proactiva de desvíos. Para cada tipo de actividad operacional existen equipos especializados en procesos, sistemas de seguridad y evaluación de riesgos. El 100% de estas actividades pasan por una revisión de sus procedimientos y también se realizan auditorías internas y externas, como la de responsabilidad de IATA.

Las empresas que forman parte de LATAM Airlines Group registran el número de incidencias con la finalidad de generar indicadores de salud y seguridad entre sus empleados directos. Este seguimiento también incorporará a los colaboradores subcontratados en 2015.

## INDICADORES DE SALUD Y SEGURIDAD

Número de lesiones	1.234
Tasa de lesiones	2,40
Número de días perdidos	12.764
Número de muertes	0





# Gestión 2014

## Premios y Reconocimientos





Gestión 2014

Premios y Reconocimientos

MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO	MENSAJE DEL CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOBIERNO CORPORATIVO	RESULTADOS FINANCIEROS	CLIENTES	MEDIO AMBIENTE	SOCIEDAD	NUESTROS COLABORADORES	GESTIÓN 2014 PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS	ÍNDICE REMISIVO GRI	CARTA VERIFICACIÓN
---------------------------------------	---	----------------------	----------------------	------------------------	----------	----------------	----------	------------------------	--	---------------------	--------------------

En 2014, las compañías que pertenecen a LATAM Airlines Group recibieron más de 50 reconocimientos en diversos ámbitos: Servicio a bordo (excelencia de su carta de vinos y menú), Experiencia de Viaje (Salones VIP LATAM Airlines Group, revistas de entretenimiento a bordo), Reputación, además de rankings que miden su gestión económica, social y ambiental. A continuación, se enumeran los reconocimientos más destacados en 2014 de las empresas que forman parte de LATAM Airlines Group:

- Dow Jones Sustainability Index 2014:**

LATAM Airlines Group ingresa a la categoría Mundial del Índice de Sostenibilidad Dow Jones, convirtiéndose en el primer grupo de aerolíneas en el continente americano en alcanzar dicho reconocimiento.
- Skytrax 2014:**

Es el premio más reconocido en la industria. LAN: Primer puesto en la categoría “Mejor Aerolínea de Sudamérica”. LAN: Primer puesto en la categoría “Mejor Servicio en Sudamérica”. TAM: Segundo puesto en la categoría “Mejor Aerolínea de Sudamérica”.

- 21° World Travel Awards (WTA)**

LAN: Mejor línea aérea de Sudamérica.
- Premio Empresa Alas20 (Agenda Líderes Sustentables):**

Premio Mejor de los Mejores  
Mejor relación con inversionistas, sustentabilidad.  
Gerente General Líder en Sustentabilidad: Enrique Cueto.  
Segundo Lugar en Gobierno Corporativo.

- Premio transparencia Corporativa/ Universidad del Desarrollo y Chile Transparente 2014**

LAN Airlines
- Best of 2014 Awards Gala / Premier Traveler USA**

Primer lugar en la categoría “Best Airline to South America”.

- Premio Corresponsables y Pacto Global**

Programa “Cuido mi Destino”
- Wines on the Wing / Global Traveler**

Mejor Vino Blanco Clase Ejecutiva Internacional: 20 Barrels, Sauv. Blanc 2013, Viña Cono Sur, Chile



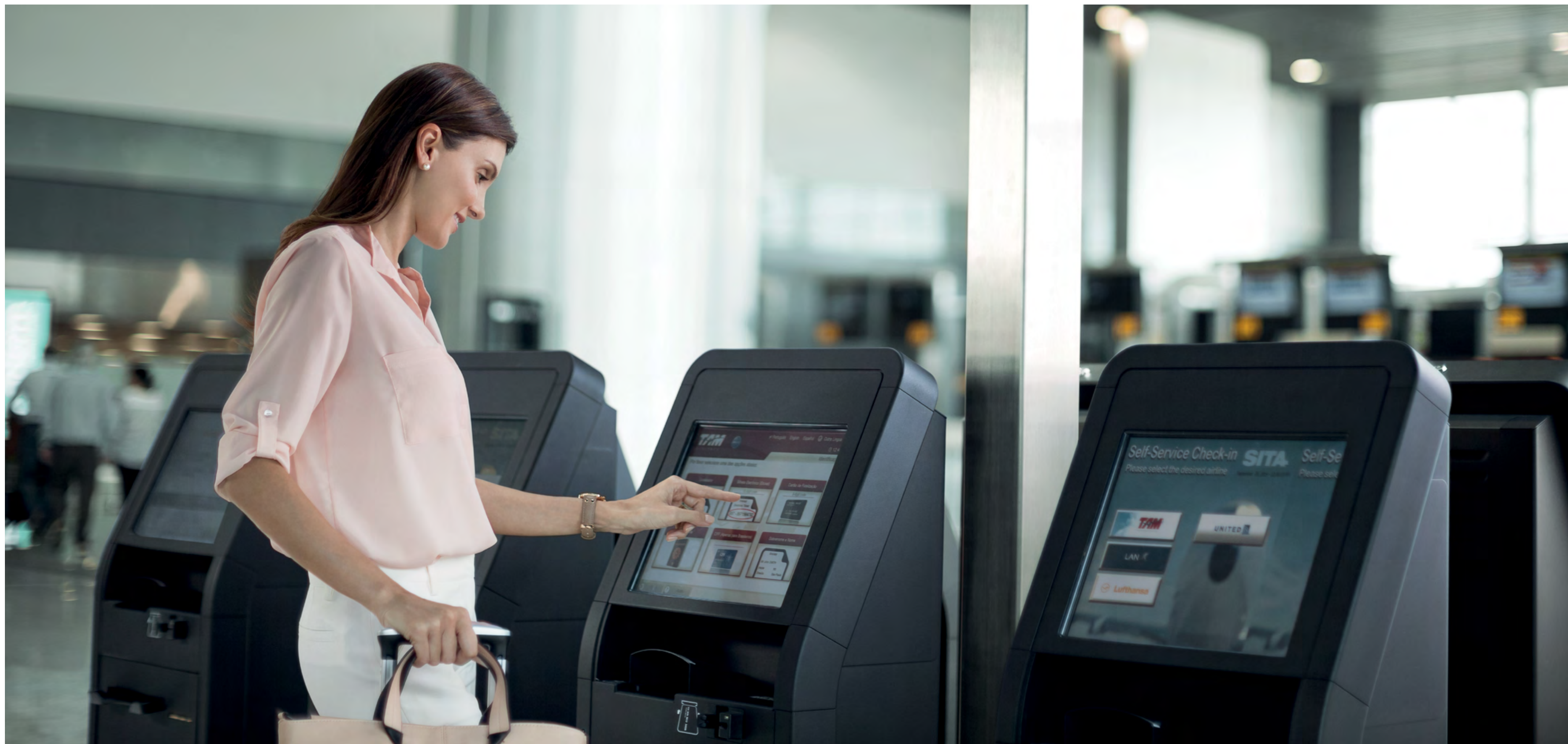
- Travelers’ Choice Favorites - TripAdvisor®**

TAM: Primer lugar en la categoría líneas aéreas
- Las Marcas más amadas – Centro de Inteligência Padrão (CIP)**

Primer lugar TAM en la categoría líneas aéreas



# Índice Remisivo GRI





# Índice Remisivo GRI

G4-32



MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO	MENSAJE DEL CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOBIERNO CORPORATIVO	RESULTADOS FINANCIEROS	CLIENTES	MEDIO AMBIENTE	SOCIEDAD	NUESTROS COLABORADORES	GESTIÓN 2014 PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS	ÍNDICE REMISIVO GRI	CARTA VERIFICACIÓN
---------------------------------------	---	----------------------	----------------------	------------------------	----------	----------------	----------	------------------------	--	---------------------	--------------------

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	GLOBAL COMPACT	OBSERVACIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS					
G4-1	Mensaje del Presidente	3, 4			Si
G4-2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	3, 4			Si
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN					
G4-3	Nombre de la organización	6			Si
G4-4	Principales marcas, productos y/o servicios	6			Si
G4-5	Localización de la sede de la organización	6			Si
G4-6	"Países donde la organización opera y donde sus principales operaciones están localizadas	6			Si
G4-7	Tipo y naturaleza jurídica de la propiedad	6			Si
G4-8	Mercados atendidos	6			Si
G4-9	Tamaño de la organización	6			Si
G4-10	Perfil de los empleados	47	6		Si
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	48	3		Si
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización	44			Si
G4-13	Cambios en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización	11			Si



MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO	MENSAJE DEL CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOBIERNO CORPORATIVO	RESULTADOS FINANCIEROS	CLIENTES	MEDIO AMBIENTE	SOCIEDAD	NUESTROS COLABORADORES	GESTIÓN 2014 PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS	ÍNDICE REMISIVO GRI	CARTA VERIFICACIÓN
---------------------------------------	---	----------------------	----------------------	------------------------	----------	----------------	----------	------------------------	--	---------------------	--------------------

# Índice Remisivo GRI

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	GLOBAL COMPACT	OBSERVACIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA
G4-14	Cómo la organización aborda, si procede, el principio de precaución			“Todos los servicios de LATAM Airlines Group, incluyendo rutas, itinerarios y actividades de mantenimiento y programas de fidelización, se desarrollan en conformidad con la ley aplicable y consideran los riesgos potenciales y los impactos que se pueden ejercer sobre los consumidores y la sociedad. Sin embargo, la empresa no adopta formalmente el principio de precaución en la planificación de sus negocios.”	Si
G4-15	Cartas, principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social	3, 4			Si
G4-16	Participación en asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional	3, 4, 43			Si
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA					
G4-17	Lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes que no figuran en el reporte			Todas las filiales fueron considerados en el informe.	Si, página 62
G4-18	Proceso de definición de contenido	10			Si, página 62
G4-19	Lista de temas materiales	10			Si, página 62
G4-20	Cobertura de aspecto material dentro de la organización	10			Si, página 62
G4-21	Cobertura de aspecto material fuera de la organización	10			Si, página 62
G4-22	Reformulaciones de la información en reportes anteriores	11			Si, página 62
G4-23	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto com respecto a memorias anteriores	11			Si, página 62
PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS					
G4-24	"Lista de grupos de interés vinculados a la organización financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes que no figuran en el reporte"	10, 16, 24, 26, 33, 38, 40, 42, 43, 44, 47			No



Índice Remisivo  
GRI

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	GLOBAL COMPACT	OBSERVACIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA
G4-25	Base de la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	10			Si, página 62
G4-26	Enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés	10			Si, página 62
G4-27	Cuestiones y problemas clave surgidos a raíz de la participación de los grupos de interés	10			Si, página 62
PERFIL DEL REPORTE					
G4-28	Período objeto del informe	11			Si
G4-29	Fecha del informe anterior	11			Si
G4-30	Ciclo de presentación de memorias	11			Si
G4-31	Punto de contacto sobre el reporte/memoria	11			Si
G4-32	Opción de aplicación de directrices GRI y ubicación de índice GRI	11, 56			Si
G4-33	Política y práctica de la organización con respecto a verificación externa	11			Si
GOBIERNO					
G4-34	Estructura de gobierno de la organización	13			Si
ÉTICA E INTEGRIDAD					
G4-56	Valores, principios, estándares y normas de la organización	8, 9	10		Si
CATEGORÍA ECONÓMICA					
G4-DMA	Enfoque de gestión				



MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO	MENSAJE DEL CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOBIERNO CORPORATIVO	RESULTADOS FINANCIEROS	CLIENTES	MEDIO AMBIENTE	SOCIEDAD	NUESTROS COLABORADORES	GESTIÓN 2014 PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS	ÍNDICE REMISIVO GRI	CARTA VERIFICACIÓN
---------------------------------------	---	----------------------	----------------------	------------------------	----------	----------------	----------	------------------------	--	---------------------	--------------------

Índice Remisivo  
GRI

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	GLOBAL COMPACT	OBSERVACIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido	19			Si
G4-EC2	Riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático	30	7		Si
G4-EC4	"Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno"	43, 47			Si
G4-EC6	Contratación local	47	6		Si
G4-EC7	Impacto de inversiones en infraestructura ofrecidas para beneficio público	22, 38			Si
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos	38, 41, 42			Si
G4-EC9	Políticas, prácticas y proporción de gastos con proveedores locales	44			Si
CATEGORÍA AMBIENTAL					
G4-DMA	Enfoque de gestión				
G4-EN1	Materiales por peso o volumen	35	7	Verificado parcialmente	Si
G4-EN3	Consumo de energía dentro de la organización	35	7,8	Verificado parcialmente	Si
G4-EN6	Reducción del consumo energético	31	8,9		Si
G4-EN8	Captación de agua según la fuente	35	7,8	Verificado parcialmente	Si
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero	34	7,8		Si
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía	34	7,8		Si
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero	34	7,8		Si
G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	34	8		Si
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	31, 34	8,9		Si



MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO	MENSAJE DEL CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOBIERNO CORPORATIVO	RESULTADOS FINANCIEROS	CLIENTES	MEDIO AMBIENTE	SOCIEDAD	NUESTROS COLABORADORES	GESTIÓN 2014 PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS	ÍNDICE REMISIVO GRI	CARTA VERIFICACIÓN
---------------------------------------	---	----------------------	----------------------	------------------------	----------	----------------	----------	------------------------	--	---------------------	--------------------

Índice Remisivo  
GRI

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	GLOBAL COMPACT	OBSERVACIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA
G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono	34	7,8		Si
G4-EN21	NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas	34	7,8		Si
G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	36	8	Verificado parcialmente	Si
G4-EN27	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	31, 36, 44	7,8		Si
G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	30			Si
CATEGORÍA SOCIAL – PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO					
G4-DMA	Enfoque de gestión		6		
G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región	47, 51			Si
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, por operaciones significativas	48			Si
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	52			Si
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevado de enfermedad	52			Si
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado	48	6		Si
G4-LA10	Programas para gestión de habilidades y formación continua	48			Si
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	48	6		Si
CATEGORÍA SOCIAL – DERECHOS HUMANOS					
G4-DMA	Enfoque de gestión				



MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO	MENSAJE DEL CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	LATAM AIRLINES GROUP	GOBIERNO CORPORATIVO	RESULTADOS FINANCIEROS	CLIENTES	MEDIO AMBIENTE	SOCIEDAD	NUESTROS COLABORADORES	GESTIÓN 2014 PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS	<b>ÍNDICE REMISIVO GRI</b>	CARTA VERIFICACIÓN
---------------------------------------	---	----------------------	----------------------	------------------------	----------	----------------	----------	------------------------	--	----------------------------	--------------------

# Índice Remisivo GRI

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	GLOBAL COMPACT	OBSERVACIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA
G4-HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos	48	1		Si
CATEGORÍA SOCIAL – SOCIEDAD					
G4-DMA	Enfoque de gestión				
G4-SO1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	38	1		Si
G4-SO2	"Operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales"	38	1		Si
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	16			Si
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	16		El Indicador es de Carácter Confidencial.	No
G4-SO9	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social			“No hubo criterios sociales para la selección de proveedores en los años anteriores. Algunos proveedores No existentes fueron examinados durante el año 2013.”	
G4-SO10	Impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas	44			Si
G4-SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	26, 44		El número de reclamaciones es confidencial.	No
CATEGORÍA SOCIAL – RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS					
G4-DMA	Enfoque de gestión	44, 52			
G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado	44			Si
G4-PR2	Incidentes resultantes del incumplimiento de reglamentos o códigos voluntarios relacionados con los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad	44			Si
G4-PR5	Satisfacción de los clientes	26			Si



Deloitte.

Risk  
Rosario Norte 407  
Piso 8  
Las Condes, Santiago  
Chile  
Fono: (56-2) 2 729 8281  
Fax: (56-2) 374 9190  
e-mail: riskchile@deloitte.com  
www.deloitte.cl

Mayo 15, 2015

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL  
REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2014 LATAM

Señor  
Enrique Cueto  
Vicepresidente Ejecutivo  
Presente

De nuestra consideración:

Hemos realizado la revisión de los siguientes aspectos del Reporte de Sostenibilidad 2014 de LATAM:

Alcance

- ✓ Revisión de seguridad limitada de la adaptación de los contenidos e indicadores del Reporte de Sostenibilidad 2014, con lo establecido en la Guía para la elaboración de Memorias de Sustentabilidad GRI en su versión G4, en cuanto al perfil de la organización e indicadores materiales surgidos del proceso de materialidad realizado por la compañía en torno a los criterios establecidos en la guía GRI-G4, 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 LATAM 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 que se describen a continuación.

- ✓ Reunión con la Jefa de Responsabilidad Social Corporativa, Srta. María Loreto Silva.
- ✓ Reunión con el equipo que lideró el proceso de materialidad.
- ✓ Reuniones con el equipo de la consultora externa responsable de la elaboración del Reporte de Sostenibilidad 2014 para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- ✓ Análisis de la adaptación de los contenidos del Reporte de Sostenibilidad 2014 a los recomendados en la Guía GRI-G4 y comprobación que los indicadores verificados 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 de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores GRI G4 incluida en el Reporte de Sostenibilidad 2014 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de LATAM.

Conclusiones

- ✓ El proceso de verificación se realizó en base a los indicadores establecidos a partir del proceso de materialidad realizado por la empresa. Una vez identificados, priorizados y validados los indicadores fueron incluidos en el reporte. Los indicadores reportados y verificados, se señalan en la siguiente tabla:

GRI G4						
Contenidos Básicos Generales						
G4-1	G4-2	G4-3	G4-4	G4-5	G4-6	G4-7
G4-8	G4-9	G4-10	G4-11	G4-12	G4-13	G4-14
G4-15	G4-16	G4-17	G4-18	G4-19	G4-20	G4-21
G4-22	G4-23	G4-25	G4-26	G4-27	G4-28	G4-29
G4-30	G4-31	G4-32	G4-33	G4-34	G4-56	
Contenidos Básicos Específicos						
G4-EC1	G4-EC2	G4-EC4	G4-EC6	G4- EC7	G4- EC8	G4-EC9
G4-EN1	G4-EN3	G4-EN6	G4-EN8	G4-EN15	G4-EN16	G4-EN17
G4-EN18	G4-EN19	G4-EN20	G4-EN21	G4-EN23	G4-EN27	G4-EN29
G4-LA1	G4-LA2	G4-LA6	G4-LA7	G4-LA9	G4-LA10	G4-LA11
G4-HR7	G4-SO1	G4-SO2	G4-SO4	G4-SO10	G4-PR1	G4-PR2
G4-PR5						

- ✓ Respecto de los indicadores verificados podemos afirmar que no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Reporte de Sostenibilidad 2014 de LATAM no ha sido elaborado de acuerdo con la Guía para la elaboración de Reportes de Sustentabilidad del Global Reporting Initiative en su versión G4 en los aspectos señalados en el alcance.

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 LATAM y de Deloitte

- La preparación del Reporte de Sostenibilidad 2014, así como el contenido del mismo es responsabilidad de LATAM, la que además es responsable 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 LATAM, 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 15/05/2015.
- El alcance de una revisión de seguridad limitada es sustancialmente inferior al de una auditoría o revisión de seguridad razonable, por lo que no proporcionamos opinión de auditoría sobre el Reporte de Sostenibilidad 2014 de LATAM



Fernando Gaziano.  
Socio



## Coordinacion general

Dirección de Relaciones  
Institucionales y Responsabilidad  
Social corporativa

Bruno Ardito

Loreto Silva Lavin

Dirección de Relaciones  
Institucionales y Sostenibilidad

Gislaine Rossetti

Cristine Naum

Sarita Severien

Tais Brandão

## Producao editorial, design e consultoria GRI

Visão Sustentável

### Equipe:

José Pascowitch,

Rafael Morales,

Andrea Fumo,

Carolina Besse,

Carolina de Paula

S+G Comunicação





