



— GRUPO LATAM AIRLINES —

# REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2014

VERSIÓN RESUMIDA

## LATAM Airlines Group

LATAM Airlines Group es el mayor grupo de aerolíneas de América Latina, con 53.072 empleados y una flota de 327 aeronaves, es uno de los mayores del mundo en lo que se refiere a su red de destinos. LATAM Airlines Group ofrece transporte de pasajeros para 135 ciudades en 24 países y transporte de cargas para 144 localidades en 26 países. Realiza aproximadamente 1.500 vuelos diarios y transporta a 67 MM de pasajeros anualmente. Forma parte de **oneworld** y sus acciones se cotizan en las bolsas de valores de Santiago, Nueva York y São Paulo. En 2014, LATAM Airlines Group se convirtió en la primera compañía del sector aéreo de América Latina en formar parte del Índice de Sostenibilidad Dow Jones.

## Materialidad

En este reporte se presentan las acciones de la empresa en los ámbitos económico, social y ambiental y el mismo tiene como base los nueve temas considerados como los más importantes por los públicos de interés y por LATAM Airlines Group. Para definirlos, la compañía entrevistó a sus principales *stakeholders* en Chile y en Brasil durante 2013. Ejecutivos, empleados, clientes, proveedores, analistas de mercado y especialistas del sector de la aviación fueron consultados mediante entrevistas individuales, reuniones y paneles. Como resultado de este proceso se elaboró la Matriz de Materialidad LATAM.

La versión integral del Reporte de Sostenibilidad LATAM consideró las directrices de la Global Reporting Initiative (GRI) y puede ser consultada en el sitio web [www.latamairlinesgroup.net](http://www.latamairlinesgroup.net)

## Gestión con Ecoeficiencia

### EFICIENCIA DE COMBUSTIBLES:

LATAM Airlines Group registró un aumento en su eficiencia de un 1,2%, en el consumo de galones de kerosene de aviación por kilómetro-tonelada transportado. Para este resultado contribuyeron los programas de eficiencia en el uso de combustibles - Lean Fuel (LAN) y Smart Fuel (TAM) -, los que combinan avances tecnológicos y mejoras en los procesos y permiten la reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub>.



### FLOTA JOVEN:

El modelo de negocios del Grupo se basa en mantener una flota joven, con aeronaves cuya edad promedio es de siete años, lo que le permite operar con motores de mayor rendimiento y que, además, contribuyan con la calidad del aire y la reducción del nivel de ruido. En 2014 se incorporaron 19 nuevos aviones.



### RESIDUOS:

El Grupo LATAM Airlines trabaja con el objetivo de recuperar la mayor cantidad de residuos posibles y asegurar su correcta disposición final. Los residuos peligrosos son dispuestos de acuerdo con las exigencias legales, para que reciban el tratamiento adecuado. En 2014, fueron enviadas para reciclaje 1.250 toneladas de residuos.



## Cambio Climático



más de  
**100 mil**  
toneladas de  
gases de efecto  
invernadero  
compensadas

### COMPENSACIÓN DE EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO:

En Brasil, LATAM Airlines Group compensó 100 mil toneladas de gases de efecto invernadero emitidas por los vuelos realizados hacia las 12 ciudades sedes durante el Mundial de Fútbol de la FIFA. La unidad de Perú compensa su huella de carbono desde 2011 mediante 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 de conservación Choco-Darién.



reducción de más de  
**298 mil**  
toneladas de  
emisiones de CO<sub>2</sub>

### EMISIONES:

La mayor parte de las emisiones de gases de efecto invernadero de la compañía proviene de la quema de combustible, por lo que la eficiencia es un factor clave en el desempeño ambiental del Grupo. El consumo de combustible también es responsable por los principales gastos operativos. Con los programas de eficiencia Lean Fuel (LAN) y Smart Fuel (TAM), además de la aplicación otras medidas, la compañía obtuvo una reducción de 298.184 toneladas de emisiones de CO<sub>2</sub>.



**2012:**  
el primer  
vuelo con  
biocombustible

### ENERGÍAS ALTERNATIVAS:

En 2012, LATAM Airlines Group operó en Chile el primer vuelo comercial, en América del Sur, utilizando biocombustible. En 2013, le correspondió a Colombia. En los últimos años, el Grupo también avanzó en estudios sobre tecnologías de combustibles alternativos, como el *Hydro Carbon to Direct Sugar* (HCDS) y el Alcohol to Jets (ATJ), en colaboración con distribuidores locales.

## Reducción de Ruido

### NUEVAS TECNOLOGÍAS:

Para reducir el ruido generado por sus operaciones, 100% de la flota del Grupo cumple con el Capítulo IV de la ICAO (Organización de la Aviación Civil Internacional), norma de la industria aérea mundial dedicada al tema.

  
**100%**  
de cumplimiento

### NUEVA FLOTA:

La compañía está incorporando nuevos modelos Boeing 787 y Airbus A350, que reducen el ruido en más de 50%, en comparación con aeronaves de características similares.

  
nuevos modelos:  
**50%**  
reducción de ruido

### OPERACIÓN:

LATAM Airlines Group está implementando procedimientos que reducen los niveles de ruido de la operación, tales como el aterrizaje con descenso continuo, el taxeo con un solo motor y la reducción del uso del APU (*Auxiliary Power Unit*).

  
procedimientos que  
**reducen**  
el ruido de  
la operación





## Conectividad y Relación con el Cliente

### EXPERIENCIA DE VIAJE:

La compañía realizó una inversión de US\$ 100 MM en proyectos de tecnología para ampliar los servicios a los clientes y mejorar la experiencia de viaje. Entre las iniciativas se encuentran las aplicaciones móviles que permiten administrar el viaje desde su *smartphone*, una alianza con Youtube y un sistema de entretenimiento con tecnología wireless que permite que los clientes vean películas y series en sus propios equipos personales (*smartphones, tablets y laptops*).

  
inversión de  
**US\$ 100 MM**  
en tecnología

### PROGRAMAS DE FIDELIZACIÓN:

LATAM Airlines Group ofrece el programa LANPASS, que cuenta con 9,8 MM de clientes en Chile, Perú, Argentina, Colombia, Ecuador y Estados Unidos y registró un crecimiento de 15% en comparación con el año anterior; y el programa TAM Fidelidade, con 11,7 MM de miembros y un aumento de 8% en comparación con 2013. En 2014 se canjearon 800.000 premios en LanPass y 2.400.000 premios de Tam Fidelidade.

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



## Salud y Seguridad

Cinco vertientes rigen la actividad de LATAM Airlines Group en el mapeo, la prevención y la gestión de riesgos, para garantizar la salud y la seguridad de personas y equipos en todas las etapas de la operación. Son estas: Operacional (safety), Corporativa (security), Laboral, Emergencias y Auditorias. Cumplimos dos años consecutivos sin defunciones en la operación, gracias a los protocolos y prácticas de salud y seguridad.

### TASA DE LESIONES:

Disminución de 20% en comparación con 2013 – de 3,02% para 2,40%.

  
disminución de  
**20%**  
en comparación  
con 2013

## Atracción y Retención de Talentos

### MULTICULTURAL:

53.072 empleados propios en 26 países.

más de  
**53 mil**  
empleados

### ENTRENAMIENTO:

306.633,98 horas en formato de *e-learning* y 1.603.733,4 horas en formato presencial, completando un total de 1.910.367,38 horas de entrenamiento.

más de  
**1,9 MM**  
de horas

### EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO:

74% de los colaboradores evaluados durante el año, un aumento importante en comparación con el total de 33% de 2013. El objetivo es alcanzar el 90% de cobertura en 2015.

**74%**  
de los  
colaboradores  
evaluados

## Ciudadanía corporativa

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. Conscientes de esta situación, el Grupo lleva 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.



participación de  
**2.600**  
estudiantes  
y voluntarios

### CUIDO MI DESTINO:

Proyecto Principal de LATAM Airlines Group, en el tema del turismo sostenible, se llevó a cabo en 14 ciudades de cinco países de América Latina en 2014, desde su creación ha participado alrededor de 2.600 estudiantes y voluntarios.

### IMPACTO EN EL DESARROLLO DEL TURISMO EN LA REGIÓN:

LATAM Airlines Group contribuyó en US \$4.600 MM al sector de turismo de la región en 2014. Esto, gracias a los 4.7 MM 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.



contribución de  
**US\$4,6 MM**  
al sector del turismo

### ALIANZAS CON ONGS:

El Grupo concedió 3.347 pasajes a 23 instituciones, aumentando en 4,1% la cantidad de pasajes donados respecto a 2013. Estos pasajes facilitan las acciones de proyectos que tienen un alto impacto en la transformación social y ambiental.



**3.347**  
pasajes donados

### ALGUNAS ORGANIZACIONES APOYADAS:

Make-A-Wish Brasil, Un Techo para Mi País, Amigos do Bem, América Solidaria, Brazil Foundation, Coaniquem, María Ayuda, Corporación Esperanza, World Childhood Foundation Brasil y Fondo para la Infancia de las Naciones Unidas (UNICEF), entre otras en toda América Latina.



**apoyo**  
en toda  
América Latina

## Gobiernos y temas regulatorios

Para mantener el diálogo con los órganos y las autoridades de gobierno, el Grupo cuenta con las áreas de Asuntos Públicos, Relaciones Institucionales y Asuntos Corporativos. El objetivo de esta comunicación con las autoridades es permitir el crecimiento de la compañía en consonancia con la legislación de los países en los que actúa y los planes gubernamentales para el sector.



### CÓDIGO DE CONDUCTA:

Publicado a finales de 2014, aborda los temas éticos en la conducción y el desarrollo de LATAM Airlines Group. Las directrices de este documento ofrecen una orientación unificada para todos los mercados en los que el Grupo actúa, cumpliendo las normas legales de cada localidad en las que el Grupo actúa y para el relacionamiento con todos los grupos de interés con los que se relaciona.

## Resultados Financieros

### GANANCIA OPERACIONAL:

**US\$ 513.4 MM,**

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.

### MARGEN OPERACIONAL:

LATAM Airlines Group alcanzó el **4,1%**, lo que representa una reducción de 0,7 puntos porcentuales en comparación con el año anterior.

### UTILIDAD NETA:

**US\$ 12.471 MM**

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.

### COSTOS OPERACIONALES:

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.



### DOW JONES SUSTAINABILITY INDEX:

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 que 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.

LAN  TAM

— GRUPO LATAM AIRLINES —