

Security Management System Avianca Holdings

Guillermo Pardo – Director General SRC
Wilson Moreno – Director Seguridad Aviación Civil
Boris Zúñiga – Gerente SeMS



Agenda

- 1.** Introducción y estructura Seguridad

 10:30 – 11:00
- 2.** Diagnóstico SeMS Avianca (GAP Analysis)

 11:00 – 11:30
- 3.** Implementación SeMS

 11:30 – 12:00
- 4.** Estrategias

 13:30 – 15:00
 - Gestión de riesgos.
 - Mejora continua.
 - Entrenamiento y promoción.



Operación Avianca



Ofrecemos 107
Destinos en 28 Países



Contamos con 176
Rutas en América
Latina y hacia Europa



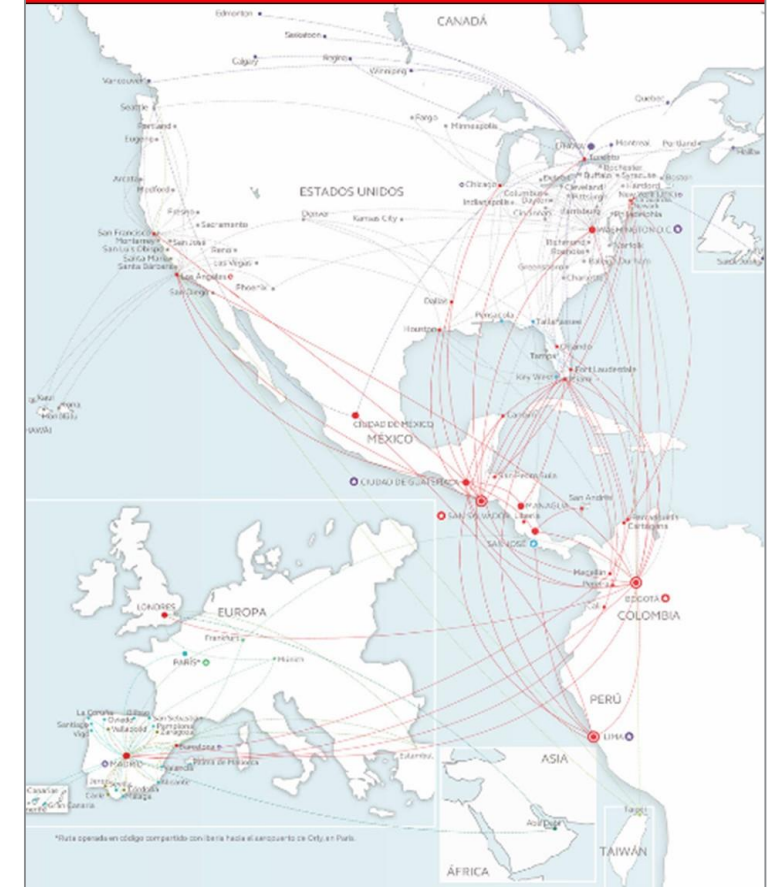
Operamos 804 Vuelos
Diarios en promedio



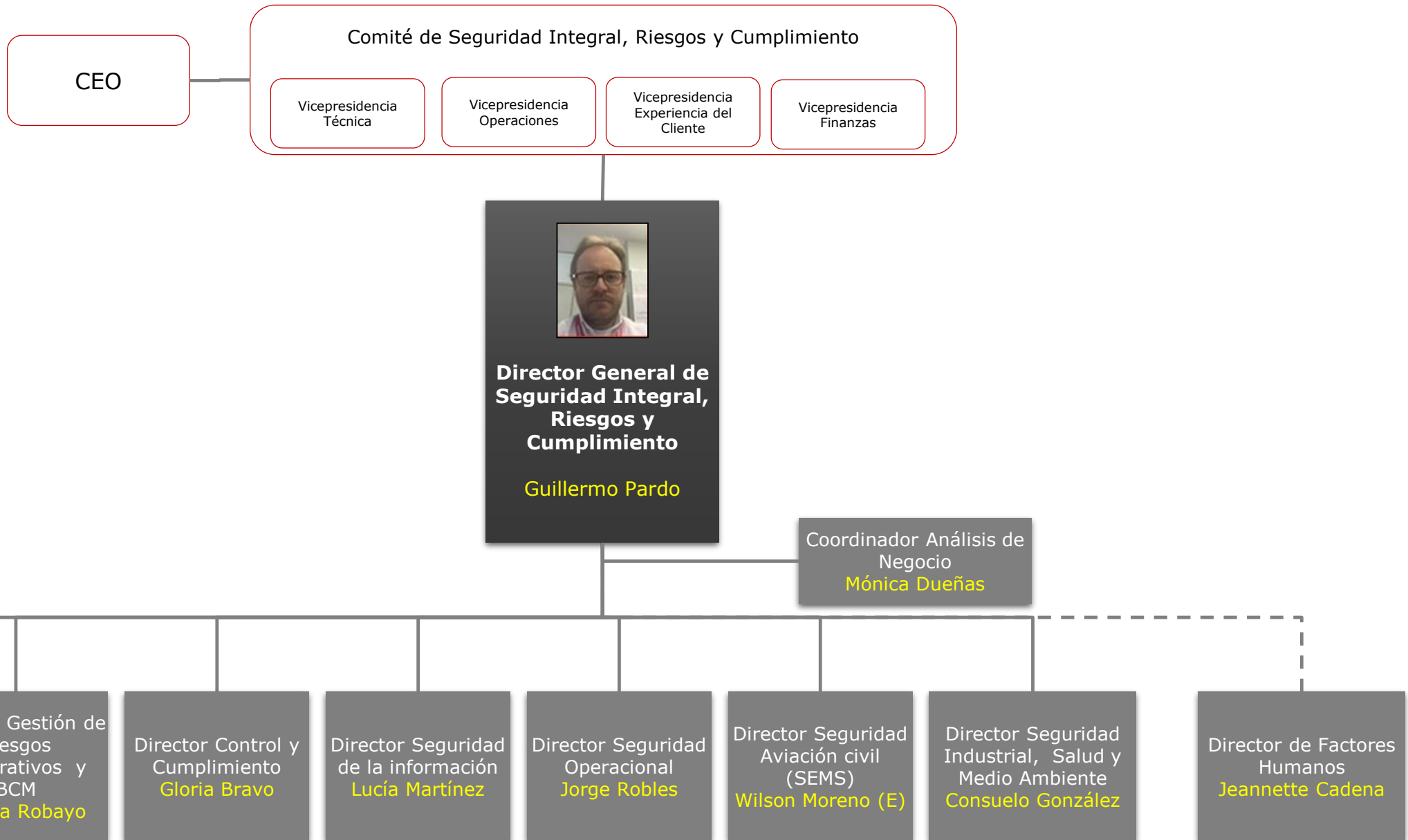
Transportamos más de
84,000 pasajeros
diarios durante S1-17

- Avianca Holdings se encuentra constituida por 9 aerolíneas y otras unidades de negocio.
- Cuenta con 181 aeronaves; 12 B787, 13 A330, 113 A3's, 8 EMB 190, 17 ATR's, 13 Cessna 208 y 5 A330 Cargo.
- **Durante el 2017, AVH opero 252K** vuelos y transporte 29M de pasajeros.

Contamos con 12 destinos en
Norteamérica y 3 en Europa



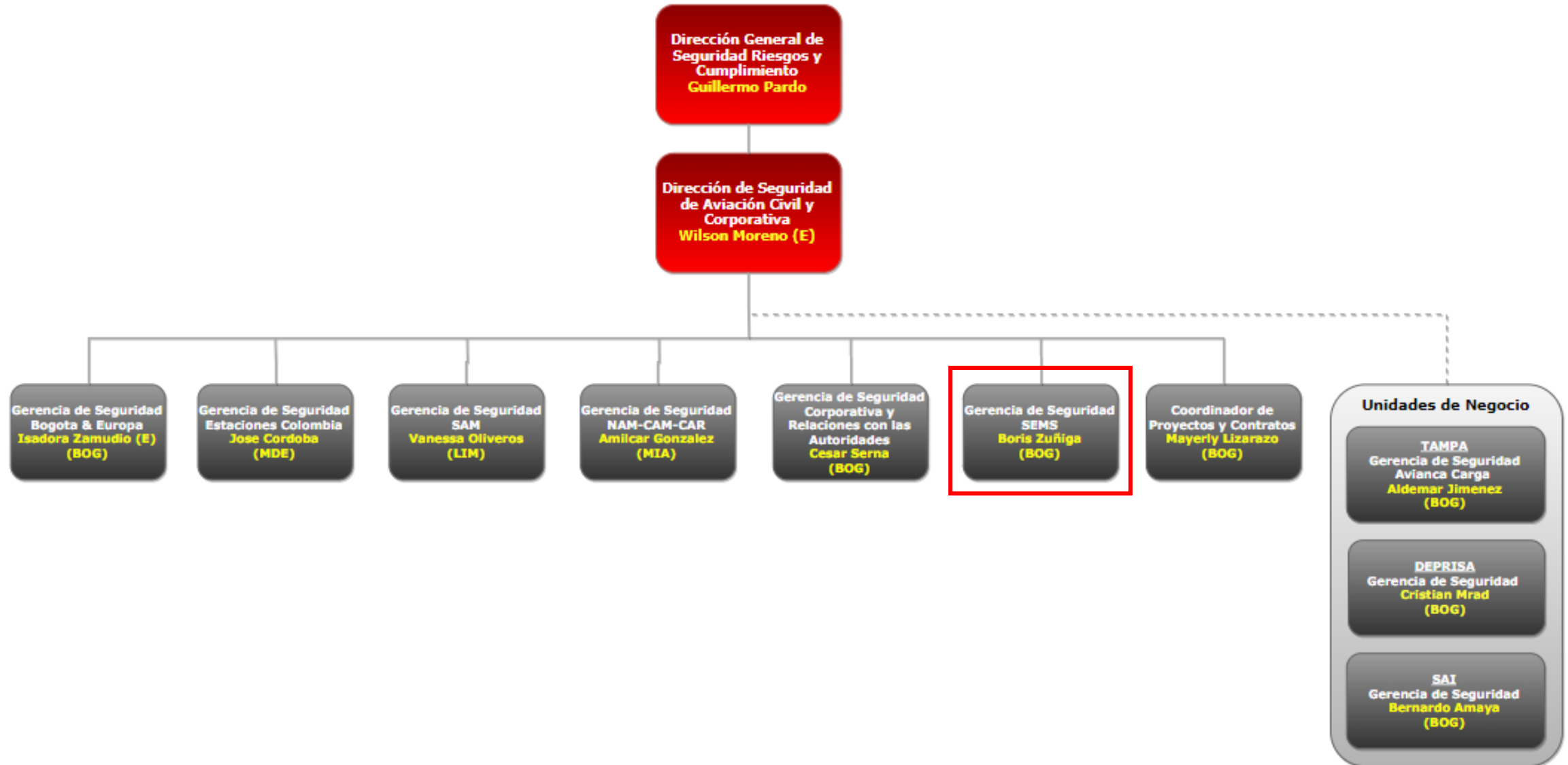
Estructura Dirección General de Seguridad Integral, Riesgos y Cumplimiento



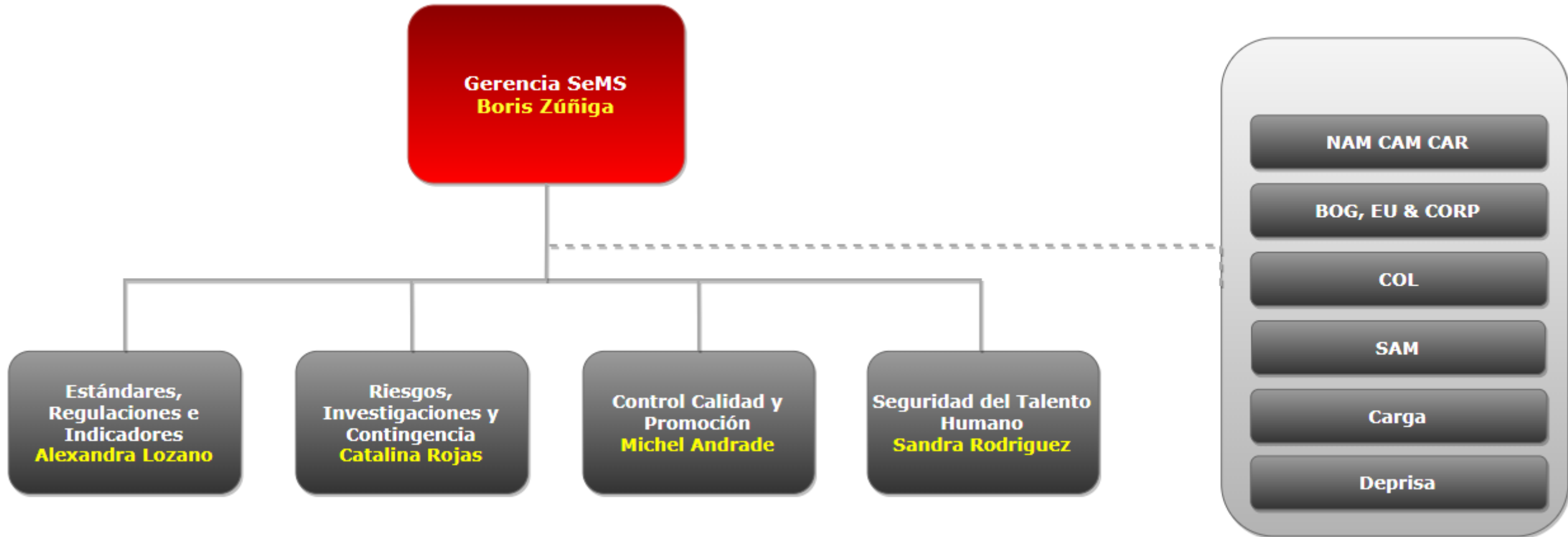
Estructura organizacional Seguridad



Estructura organizacional Seguridad



Estructura organizacional Seguridad



Agenda

1. Estructura organizacional Seguridad ————— 10:30 – 11:00

2. Diagnóstico SeMS Avianca (GAP Analysis) ————— 11:00 – 11:30

3. Implementación SeMS ————— 11:30 – 12:00

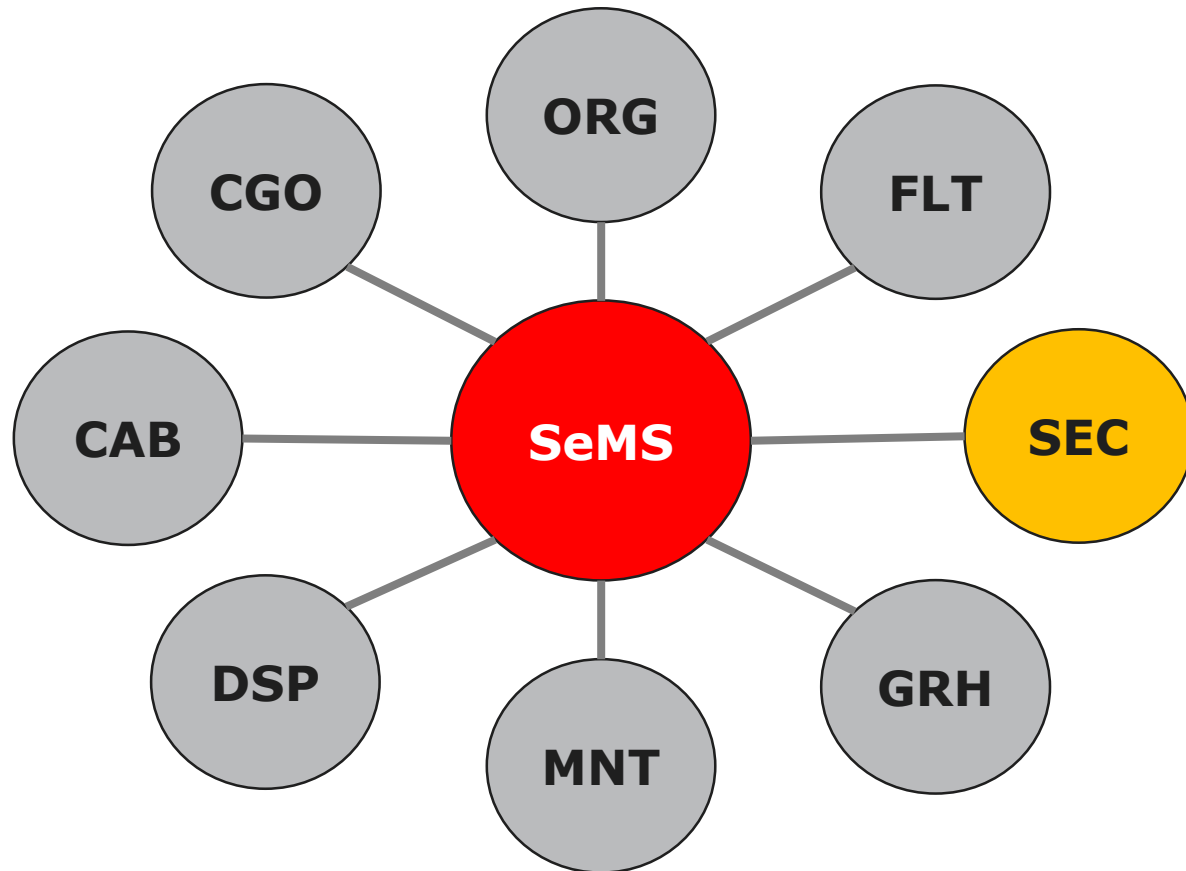
4. Estrategias ————— 13:30 – 15:00

- Gestión de riesgos.
- Mejora continua.
- Entrenamiento y promoción.

Diagnóstico SeMS Avianca



Sistema de Gestión de Seguridad de la Aviación Civil



Sistema de gestión enmarcado bajo el ciclo de mejora continua (PHVA), basado en la implementación de herramientas enfocadas a la evaluación y gestión de riesgos de la seguridad de la aviación civil.

Desarrollo de estrategias de seguridad, con base en el riesgo, priorizando con el fin de mantener el riesgo en un nivel aceptable.



Consulta de expectativas hacia el SeMS

Manuales & Procedimientos

- ✓ Planes de seguridad estandarizados y procedimientos aplicables.
- ✓ Unificación de procesos.
- ✓ Tener en cuenta condiciones contractuales al modificar procedimientos.
- ✓ Desarrollo procedimientos; CCTV en bodegas e inspección), biosensor, GAP, manejo valores, etc.
- ✓ Formatos de presentaciones para comités (Indicadores).

Auditorias

- ✓ Inspecciones / auditorias que sirvan para todos los COA's.
- ✓ Gestión de los resultados de auditorias e inspecciones.
- ✓ Estandarizar conceptos de inspectores / auditores.
- ✓ Lineamientos para pruebas de vulnerabilidad.
- ✓ Unificación formatos de inspección.

Investigaciones & Riesgo

- ✓ Proceso de investigación estandarizado.
- ✓ Estandarización aperturas de estación.
- ✓ Unificación de metodología de análisis de riesgo (matriz de riesgo).
- ✓ Cantidad de personal en estaciones por grupo de optimización.

Entrenamiento & Divulgación

- ✓ Manual General de Entrenamiento AVH.
- ✓ Informe periódico de entrenamiento.
- ✓ Estrategias y optimización entrenamientos.
- ✓ Divulgación de eventos de AV y otras empresas (lecciones aprendidas).

Diagnóstico SeMS Avianca



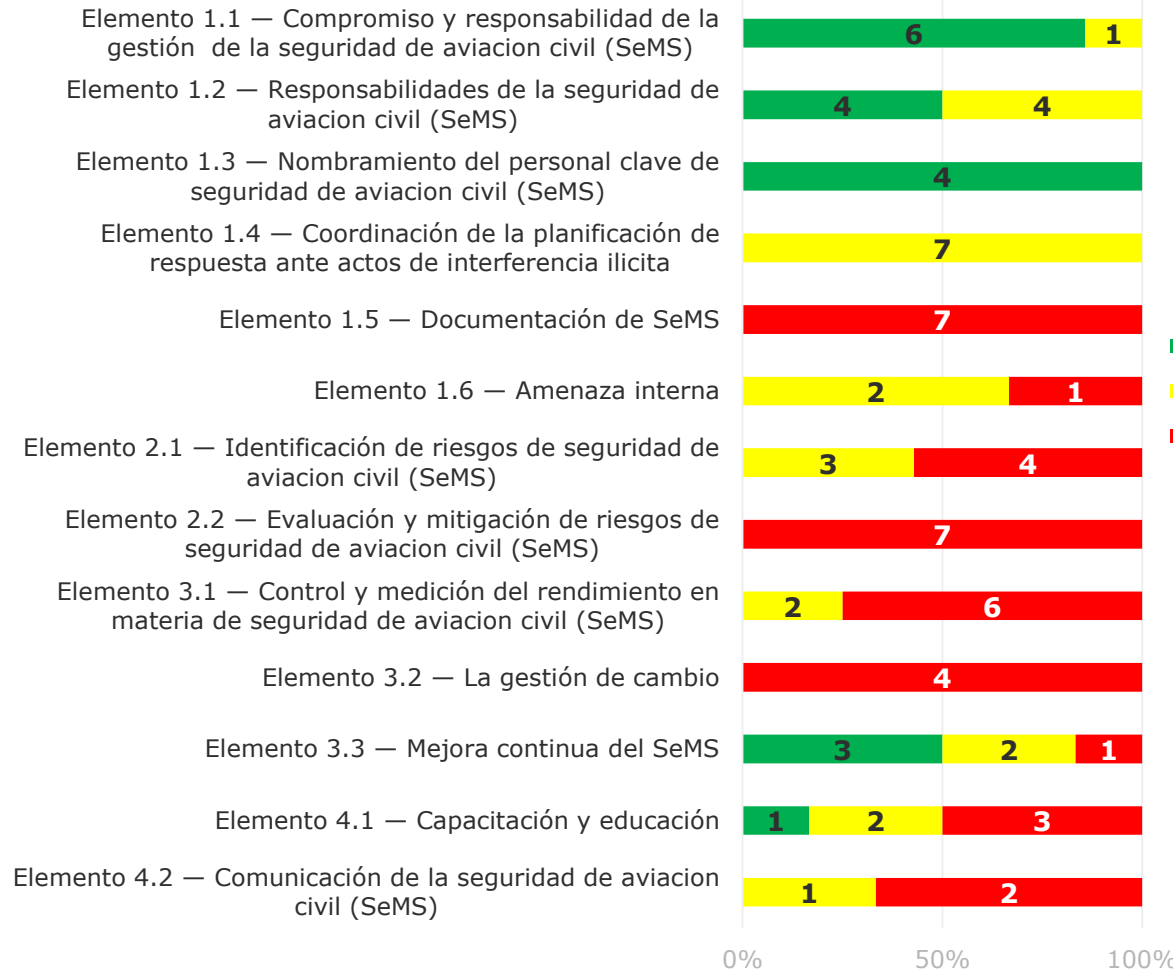
Análisis de brechas – Marzo 2017

I Política y Objetivos

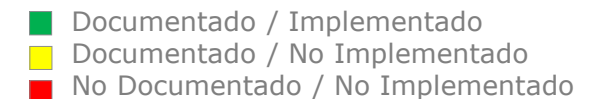
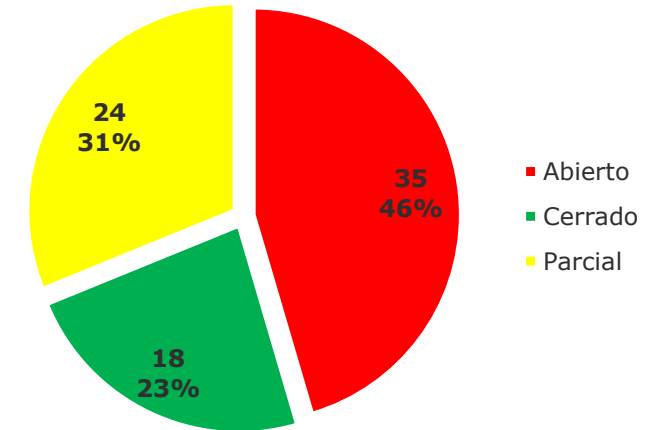
II Gestión de Riesgos

III Aseguramiento

IV Promoción



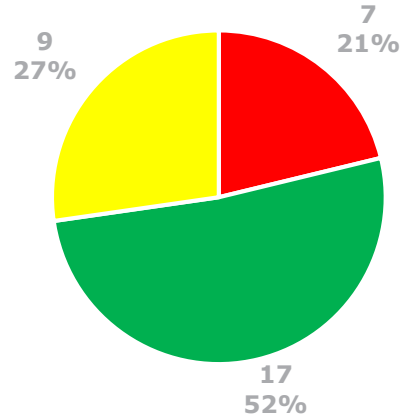
GAP ANALISYS SEMS





I – Política y Objetivos

GAP ANALISYS SEMS I



- Documentado / Implementado
- Documentado / No Implementado
- No Documentado / No Implementado

- Política de Seguridad.
- Responsables SeMS.

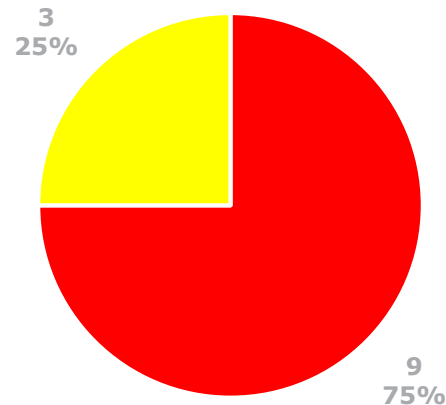
- Definición funciones del personal SeMS.
- Información a ser divulgada del SeMS en comités.
- Revisión plan contingencia (amenaza de bomba, secuestro, etc.)

- Plan de implementación.
- Documentación del SeMS.
- Gestión Documental.
 - Definición proceso de creación y modificación documental.
 - Documentación estándar documental (manuales, planes, formatos, etc.).



II – Gestión de Riesgos

GAP ANALISYS SEMS II



- Documentado / Implementado
- Documentado / No Implementado
- No Documentado / No Implementado

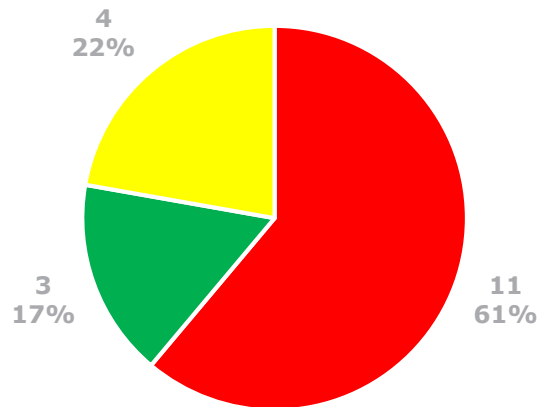
- Fortalecimiento sistema de reportes. (MOR's / IRO's)

- Clasificación de amenazas y eventos mediante el riesgo.
- Procedimiento de investigación (assessments / investigations).
 - Reporte de eventos.
 - Metodología estandarizada.
 - Informes de investigación.
- Auditorias, inspecciones, pruebas de vulnerabilidad, etc.
- Estandarización de emisión de hallazgos.



III – Aseguramiento

GAP ANALISYS SEMS III



- Documentado / Implementado
- Documentado / No Implementado
- No Documentado / No Implementado

- Auditoria interna del SeMS.

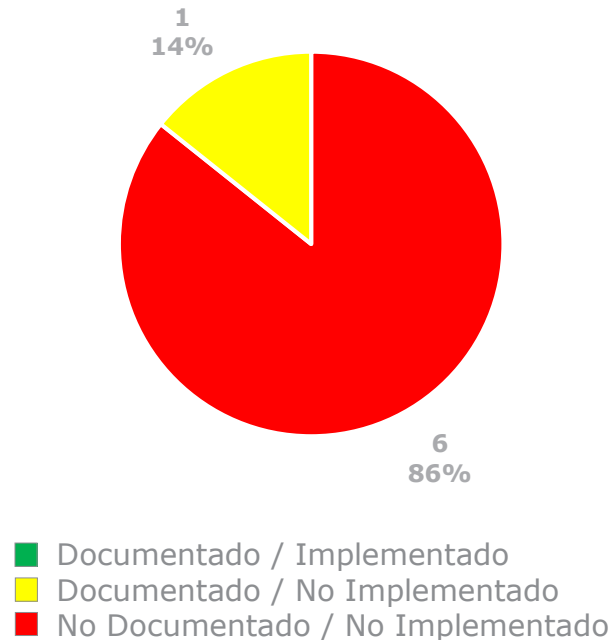
- Revisión interna de las actividades desarrolladas por el SeMS.
- Definición de objetivos e indicadores.
- Establecer y definir temas de comités.
 - Integral, Local, Primario ampliado, Primario, etc.

- Definición de event descriptors para SeMS.
- Gestión del cambio.
 - Aperturas de estación (análisis de seguridad).
 - Metodología para el desarrollo de proyectos.
 - Sistema tres líneas de defensa.



IV – Promoción

GAP ANALISYS SEMS IV



- Entrenamiento SeMS para personal AVSEC.
- Optimización del entrenamiento AVSEC.
 - Inclusión lecciones aprendidas.
 - Nuevos procedimientos.

- Entrenamiento SeMS para personal.
 - Evaluación del riesgo.
- Divulgación del información del SeMS.
 - Boletines, comunicados, alertas, industria, etc.

Agenda

1. Estructura organizacional Seguridad ————— 10:30 – 11:00

2. Diagnóstico SeMS Avianca (GAP Analysis) ————— 11:00 – 11:30

3. Implementación SeMS ————— 11:30 – 12:00

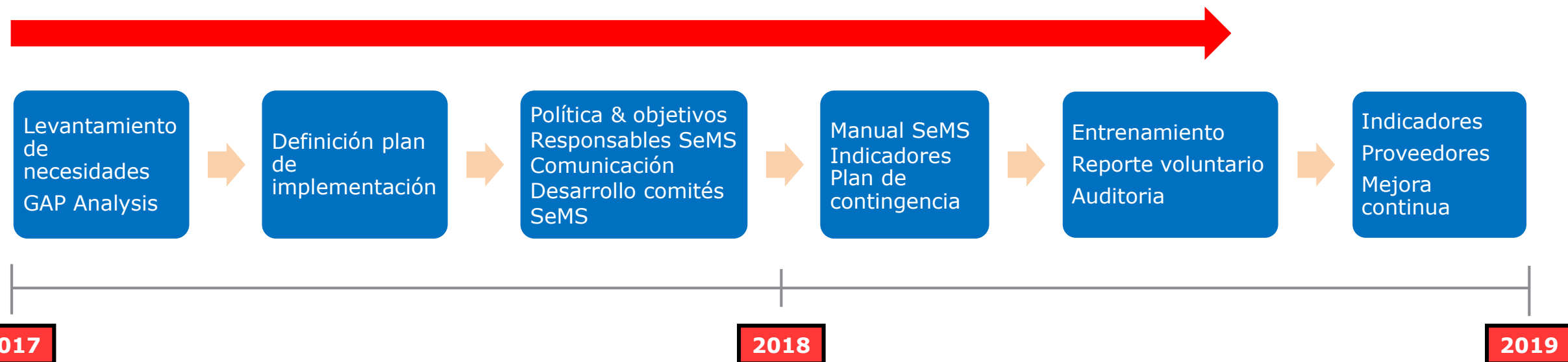
4. Estrategias ————— 13:30 – 15:00

- Gestión de riesgos.
- Mejora continua.
- Entrenamiento y promoción.

Implementación SeMS



Plan de implementación

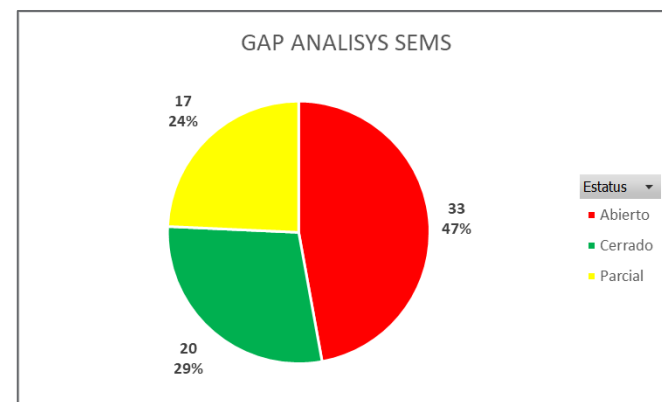
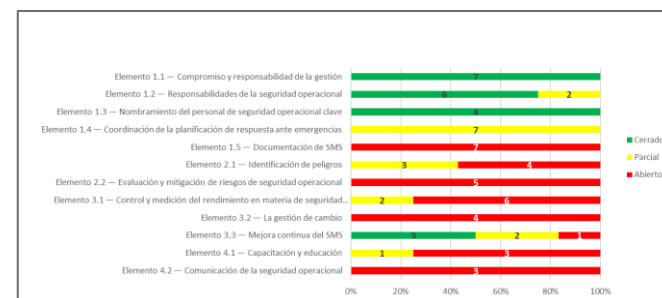


Implementación SeMS



Cronograma de actividades

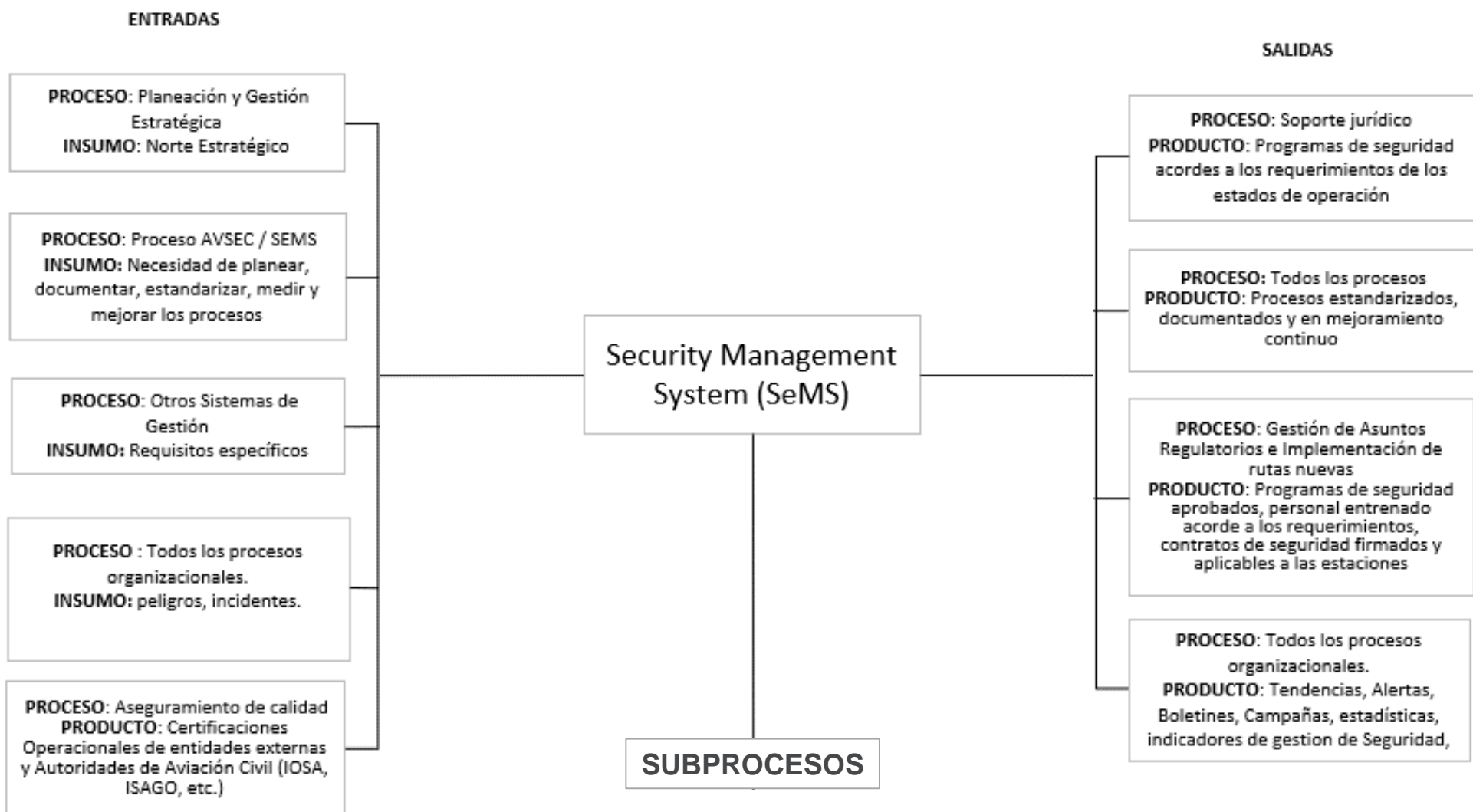
Compos	NU	Item	REF SMM R3	Documen	implemen	Estad	Tareas a efectuar	Responsab	Fecha Limit	Lim	Tipo	
Elemento 3.3 — Mejora	58	3,3-1	¿Existe un procedimiento para la evaluación/auditoría interna periódica del SeMS?	[5.3.78 a 5.3.82; 5.5.4; 5.5.5]	Si	Si	Cerrado	Desarrollado		No	Documental	
Elemento 3.3 — Mejora	59	3,3-2	¿Existe un plan actual de la auditoría/evaluación de SeMS interna?	[5.3.78 a 5.3.82; 5.5.4; 5.5.5]	Si	Si	Cerrado	Desarrollado		No	Documental	
Elemento 3.3 — Mejora continua del SeMS	60	3,3-3	¿Incluye la auditoría de SeMS la toma de muestras de las evaluaciones existentes completadas/de riesgos de seguridad operacional?	[5.5.5]	Si	No	Parcial	Desarrollado	Michel Andrade	30-dic-18	No	Documental
Elemento 3.3 — Mejora continua del SeMS	61	3,3-4	¿Incluye el plan de auditoría del SeMS la toma de muestras de los indicadores de rendimiento en materia de seguridad operacional para conocer la actualidad de los datos y el rendimiento de su configuración de objetivos/alertas?	[5.4.5; 5.5.5]	Si	No	Parcial	Desarrollado	Michel Andrade	30-dic-18	No	Documental
Elemento 3.3 — Mejora continua del SeMS	62	3,3-5	¿Aborda el plan de auditoría de SMS la interfaz de SeMS con los subcontratistas o clientes, donde corresponda?	[5.4.1; 5.5.5]	No	No	Abierto	SEMS OPAIN y demas admin de aeropuertos.	Michel Andrade	30-dic-18	No	Documental
Elemento 3.3 — Mejora continua del SeMS	63	3,3-6	¿Existe un proceso para que los informes de auditoría/evaluación de SeMS puedan enviarse o destacarse para la atención del gerente responsable, cuando sea necesario?	[5.3.80; 5.5.5]	Si	Si	Cerrado	Desarrollado		No	Documental	
Elemento 4.1 — Capacitación y educación	65	4,1-1	¿Existe un programa para proporcionar la capacitación/familiarización de SeMS al personal que participa en la implementación u operación del SMS?	[5.3.86 a 5.3.91; 5.5.5]	No	No	Parcial	Se ha impartido entrenamiento de SMS al personal operativo. Personal de implementación (SEMS), esta pendiente.	Michel Andrade	30-dic-18	No	Documental
Elemento 4.1 — Capacitación y educación	66	4,1-2	¿Ha tomado el ejecutivo responsable un curso de familiarización, sesión informativa o capacitación de SeMS adecuado?	[5.3.86 a 5.3.91; 5.5.5]	Si	No	Parcial	Pendiente entrenamiento de SMS para personal SEMS.	Michel Andrade	30-dic-18	No	Documental
Elemento 4.1 — Capacitación	67	4,1-3	¿Se brinda al personal que participa en la evaluación de riesgos capacitación o familiarización?	[5.3.86 a 5.3.91; 5.5.5]	No	No	Abierto	Pendiente capacitación al personal SEMS y coordinadores.	Michel Andrade	30-dic-18	No	Coordinación



Implementación SeMS



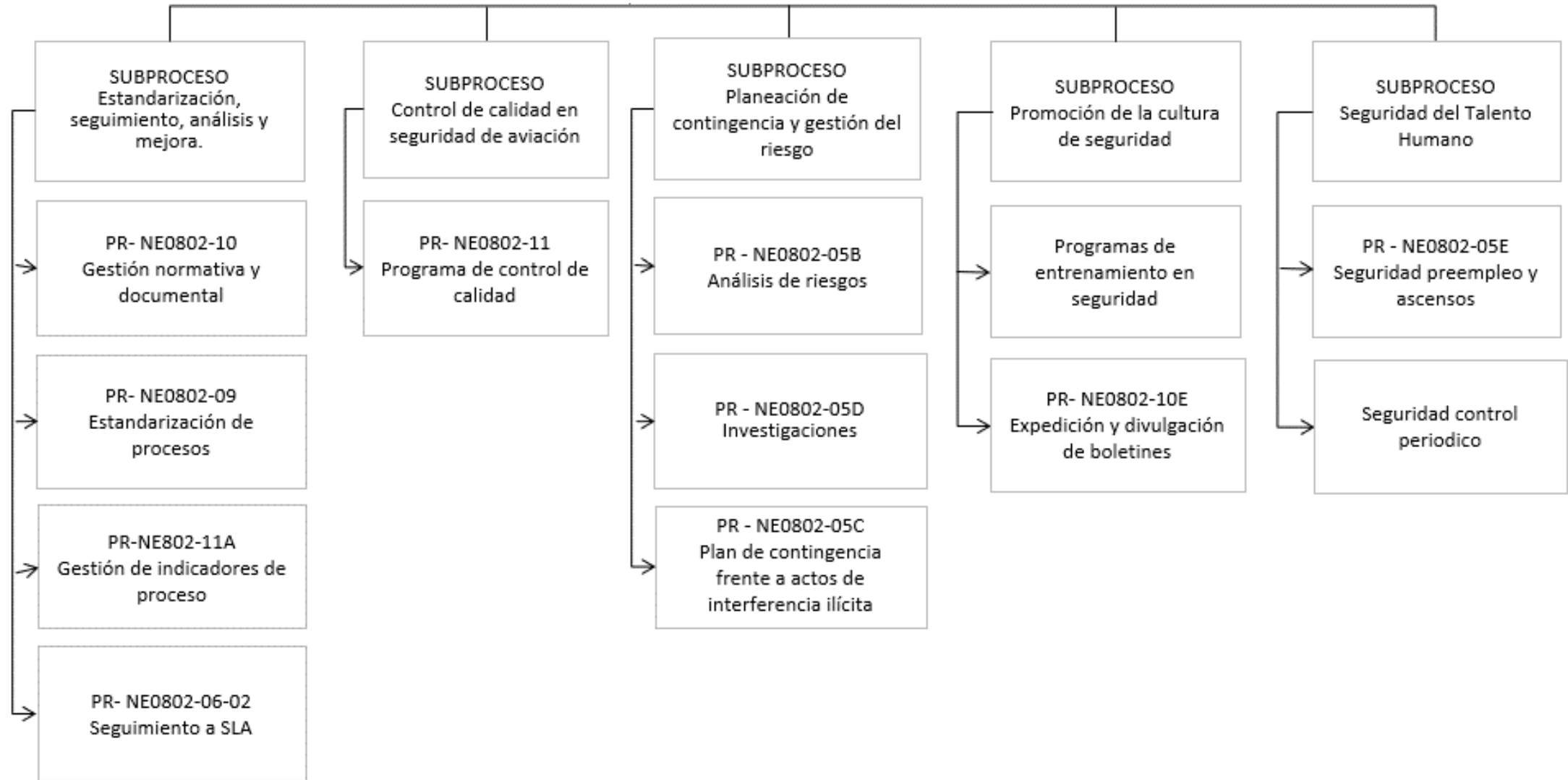
Caracterización del proceso



Implementación SeMS



Caracterización del proceso - Subprocesos





Programa SeMS



	MP-NE0802 Manual Security Management System Avianca Holdings	Fecha de Revisión: 2017-12-22
		Rev: 16
TABLA DE CONTENIDO		
Presentación		4
Política Seguridad		6
Proceso SeMS		7
1. Caracterización del proceso SeMS		8
2. Pilares SeMS		9
Direccionamiento		11
1. Política y objetivos SeMS		12
2. Estructura organizacional		14
3. Responsabilidades SeMS		17
4. Estandarización de procesos		20
Gestión de riesgos		44
1. Procedimiento de investigación		45
2. Evaluación de riesgos		55
3. Gestión del cambio		61
4. Planificación de contingencia		68
5. Seguridad del talento humano		74
Mejora continua del SeMS		83
1. Comités de revisión del SeMS		84
2. Programa de control calidad		88
3. Medición del desempeño (Security Performance Indicators – SecPI's)		100
Entrenamiento y promoción		108
1. Políticas generales de entrenamiento		109
2. Promoción de la cultura de seguridad		114



Política y objetivos

	PG-039 POLÍTICA DE SEGURIDAD INTEGRAL AVH	Fecha de Revisión: 2016-05-27
		Rev: 04

temeridad evidente, comportamientos deliberadamente inseguros y/o falta de manejo profesional no estarán cubiertos bajo los lineamientos de confidencialidad y no sancionabilidad establecidos anteriormente.

- La revisión periódica y ajustes necesario a los estándares operacionales con el fin de lograr una mejora continua en la organización, a través de la medición del desempeño de la Organización y de los Sistemas de Gestión de Seguridad Integral (SMS-SeMS-SST), incluyendo la presente política, con el fin de adoptar y mantener los más altos estándares de Seguridad.
- La contratación, supervisión y control de proveedores de servicio con el fin de asegurar que estos den cumplimiento a los estándares y los requisitos exigidos por los Sistemas de Gestión de la Organización.

Todos los Directivos, Empleados y Terceros Vinculados debemos asegurar:

- La adopción de un estilo de vida que minimice la probabilidad de ocurrencia de incidentes, accidentes y/o lesiones que puedan poner en peligro la salud e integridad de los colaboradores, viajeros y demás personas con las cuales se interactúa.
- Identificar y reportar tan pronto como sea posible cualquier peligro, deficiencia organizacional, evento u ocurrencia que se evidencie en la operación –sea o no de reporte mandatorio (MOR)- a través de los medios establecidos en los sistemas de gestión de Seguridad Integral.
- El cumplimiento de las políticas y estándares de la Organización y de las regulaciones aplicables.

Toda persona que cumpla funciones directivas es responsable de la divulgación, aplicación y cumplimiento de esta Política y de los lineamientos de los Sistemas de Gestión de Seguridad Integral (SMS-SeMS-SST), de realizar un análisis de riesgo de seguridad ante cambios que tengan el potencial de afectar la Seguridad Integral en su área de responsabilidad y de rendir cuentas frente a la gestión de las áreas a su cargo.

Hernán Rincón, CEO

Avianca Holdings

Objetivos

1. Optimizar la **administración del riesgo** e incrementar el nivel de cumplimiento dando respuesta a tiempo y de manera efectiva al 80% de **hallazgos y acciones** (internos y externos).
 - $0,6 \left[0,4 * (\text{Hallazgos Cerrados a tiempo} / \text{Total Hallazgos}) + 0,6 * (\text{Acciones Cerradas a tiempo} / \text{Total Acciones}) \right] + (0,4 * \text{UR})$
2. Garantizar la identificación y gestión de riesgos de seguridad de la aviación civil, con el fin de mantener los riesgos en niveles aceptables y optimizar la capacidad de respuesta ante la materialización de los riesgos críticos, optimizando la respuesta ante la materialización de los riesgos.
 - N° **investigaciones** de eventos no tolerables cerradas/ N° Total de eventos no tolerables.
 - N° **auditorias** realizadas / N° auditorias programadas.

Agenda

- 1.** Estructura organizacional Seguridad ————— 10:30 – 11:00
- 2.** Diagnóstico SeMS Avianca (GAP Analysis) ————— 11:00 – 11:30
- 3.** Implementación SeMS ————— 11:30 – 12:00
- 4.** Estrategias ————— 13:30 – 15:00
 - Gestión de riesgos.
 - Mejora continua.
 - Entrenamiento y promoción.



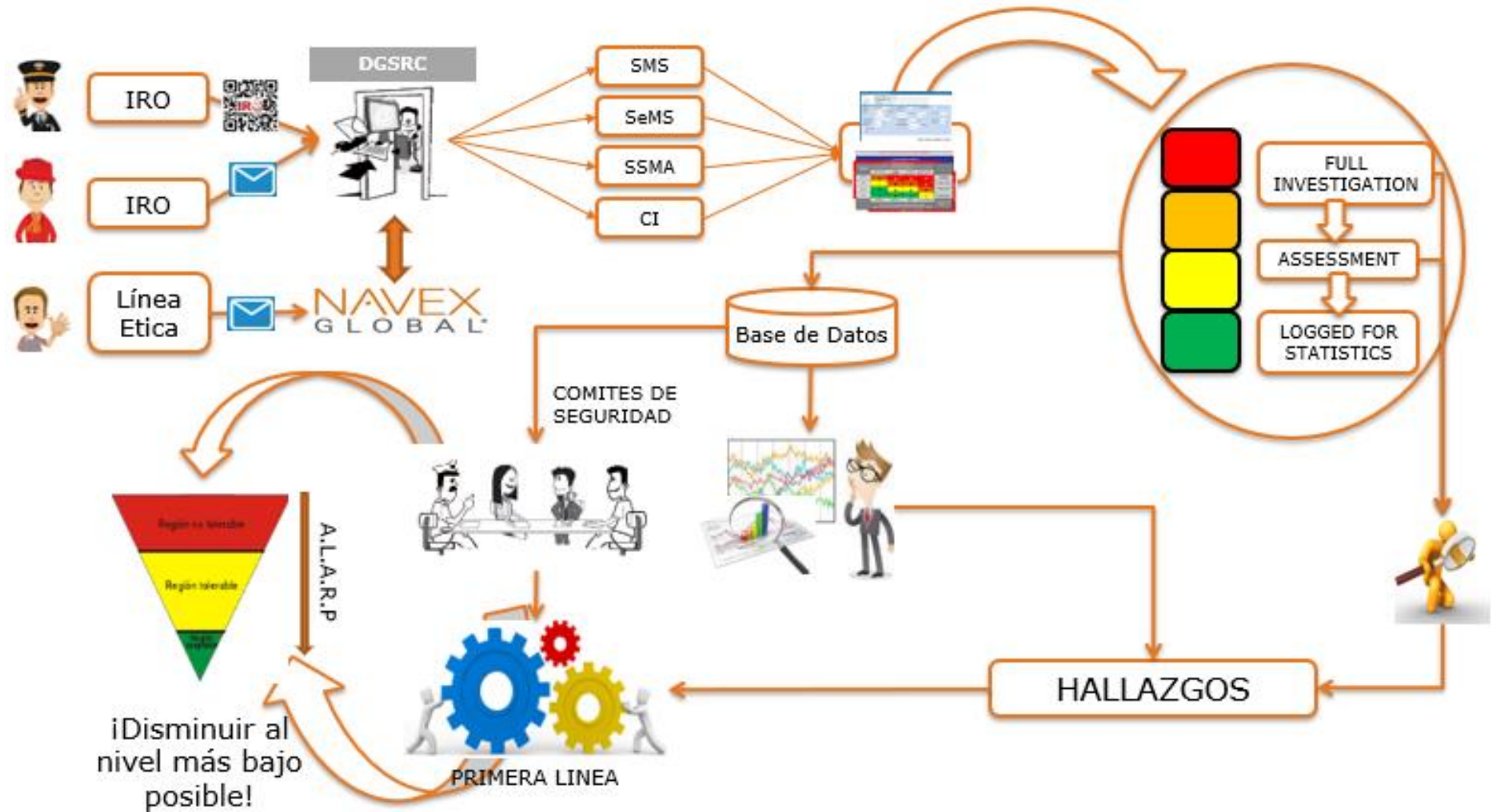
Procedimiento de investigación



Gestión de riesgos



IRO (Informe de Riesgo Organizacional)





Reportes de seguridad obligatorio (MSR)

08/30/2018 16:28 PM

Welcome Boris Leandry Zuniga Pastrana

eReports

AIM Safety Audit Risk FCA

Submitted eReports (18)

All eReports (970)

Accepted eReports (189)

eReport ID	Occurrence Date	Occurrence Title	Occurrence I	Occurrence Sta	Registered Dale Time
SEC181-18	08/26/2018 00:00	26-08-2018 Hurto de elemento en equipaje f	O8808-18	Open	08/28/2018 08:13 AM
SEC179-18	08/21/2018 11:34	PIEZA EXTRAVIADA	O8604-18	Open	08/21/2018 21:55 PM
SEC180-18	08/21/2018 00:00	21-08-2018 Trafico de drogas en equipaje fac	O8748-18	Open	08/23/2018 07:47 AM
SEC178-18	08/20/2018 00:00	Objeto prohibido transportado por pasajero e	O8603-18	Open	08/20/2018 14:31 PM
SEC175-18	08/17/2018 00:00	SOBRE VUELO DE CARGA LIM - BOG	O8602-18	Open	08/17/2018 18:25 PM
SEC173-18	08/15/2018 00:37	16-08-2018 Saque de carga	O8601-18	Open	08/16/2018 13:42 PM
SEC171-18	08/13/2018 11:33	elemento extraño	O8408-18	Open	08/15/2018 13:59 PM
SEC169-18	08/12/2018 16:30	Equipaje facturado con destino equivocado	O8278-18	Open	08/13/2018 09:25 AM
SEC170-18	08/11/2018 04:50	CARGA ETIQUETADA CON DESTINO ERR	O8276-18	Open	08/14/2018 09:19 AM
SEC174-18	08/10/2018 11:34	GUÍAS NO RELACIONADAS EN PALLET	O8600-18	Open	08/17/2018 08:50 AM

Page 1 of 19 View 1 - 10 of 189

Rejected eReports (781)

Returned eReports (0)

Search eReports (9304)



Logout

Help

History

My eReports

eReports Management

Search eReports

Mandatory Security Reports

- Apoderamiento ilícito de aeronaves.
- Actos de violencia contra alguna persona.
- Destrucción o daños a los bienes de la compañía.
- Introducción de artefactos de puedan poner en peligro las aeronaves o bienes de la compañía.
- Comunicación de informes falsos, poniendo en peligro la seguridad o la continuidad de las operacionales de la compañía.
- Saqueo o robo de los bienes de la compañía y clientes.
- Trafico de drogas, divisas y armas.
- Sobrevuelo de equipaje.
- Incumplimiento de procedimientos de seguridad (por parte de pasajeros o colaboradores).
- Pasajero perturbador que ponga en riesgo la seguridad de un vuelo.

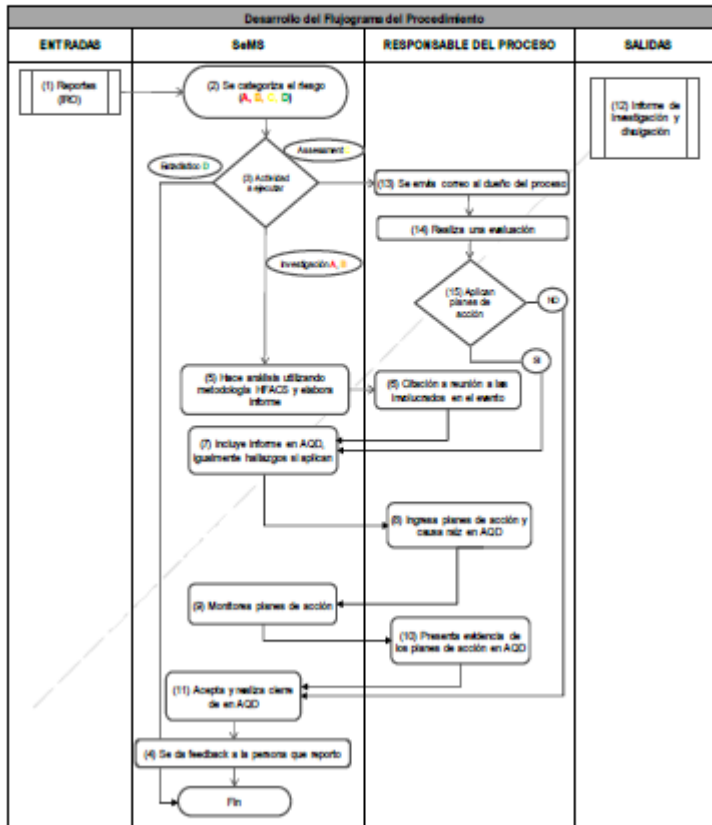
Gestión de riesgos



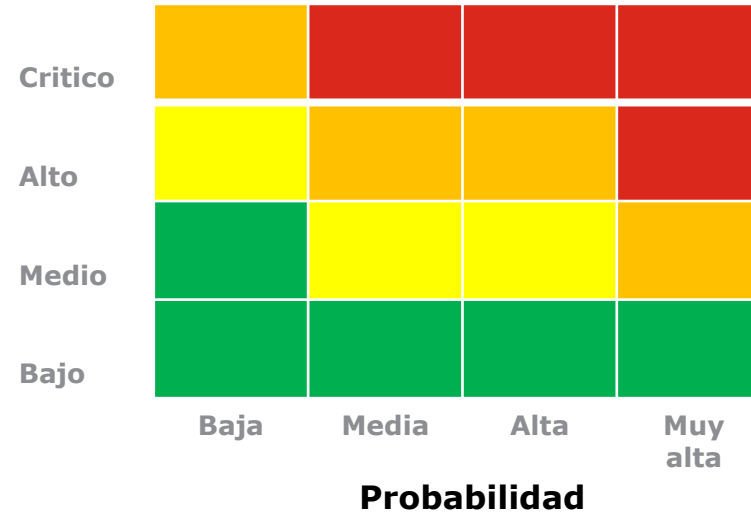
Gestión IRO - Ocurrencias

	MP-NE0802-01 Manual Security Management System Avianca Holdings	Fecha de Revisión: 2017-12-22
		Rev: 16

2.1.4 Descripción del procedimiento



Impacto



Nivel	Gestión de Eventos
Intolerable	Realizar investigación y notificar a personal responsable sobre acciones correctivas a tomar, realizar comités extraordinarios si es necesario
Gestionable	Efectuar investigación, reportar hallazgos efectuados y posterior solicitud de planes de mitigación o de contingencia si el riesgo afecta la continuidad del negocio
Tolerable	Realizar evaluaciones o investigaciones según disponibilidad de recursos. Notificar al área impactada acerca de deficiencias encontradas en los controles
Aceptable	Archivar en bases de datos para seguimiento y/o medición de desempeño



Análisis de riesgo estaciones

Probabilidad Ocurrencia			
No.	Formula	Actividad	Rango
4	$Probabilidad\ Occ = \frac{\# de\ eventos\ de\ actividades}{en\ periodo} * 100$	Mayor al 34.1%	Muy Frecuente
3		Mayor a 13.6% a 34.1%	Frecuente
2		Mayor a 2.1% a 13.6%	Ocasional
1		Menor a 2.1%	Esporádico

Variables formula	Ingresar valor	Probabilidad Ocurrencia	Rango
Número de eventos en un año	252	1,75%	Esporádico
Número de actividades en las que se puede presentar el evento en un año	1.444.000		

Evaluación de Controles		
No.	Resultado	Rango
10	No existen controles	Ausentes
6	Existen controles pero no son efectivos o faltan controles.	Deficientes
2	Existen controles efectivos pero se tienen oportunidades de mejora.	Mejorables
1	La eficacia del conjunto de medidas preventivas existentes es alta. El riesgo está controlado.	Efectivos

Resultado	Rango
Resultado evaluación	Mejorables

■ Espacios para ingresar o seleccionar información del analisis realizado.

ESCALA IMPACTO AVSEC	
Escala de impacto	INTERFERENCIA ILÍCITA Y SEGURIDAD DE AVIACIÓN
CRITICO	<p>Secuestro en aeronave o instalaciones bomba a bordo o instalaciones</p> <p>Afecta integridad de colaborador, pax, infraestructura, continuidad del vuelo y la seguridad del mismo</p> <p>Detección de divisas/ armas que se detectan en destino con posibilidad de participación de colaboradores</p>
ALTO	<p>Amenaza específica descartada</p> <p>Afecta la integridad de colaborador y/o pax en tierra</p> <p>Detección de divisas/ armas que se detectan en origen con posibilidad de participación de colaboradores</p>
MEDIO	<p>Amenaza no específica</p> <p>Afectación de infraestructura en tierra</p> <p>Detección de divisas/ armas que se detectan en destino sin posibilidad de participación de colaboradores</p>
BAJO	<p>No genera afectación al vuelo o en la operación o a su infraestructura</p> <p>Detección de divisas/ armas que se detectan en origen sin posibilidad de participación de colaboradores</p>



Gestión de ocurrencias

f. NIVEL DE GESTIÓN ESTADÍSTICO

El nivel de gestión estadístico se asigna a las ocurrencias cuyo nivel de riesgo es bajo, en caso de que las tendencias sean negativas (aumenten en cantidad) la clasificación de probabilidad de ocurrencia aumentara y por ende su nivel de riesgo también, por lo que otro tipo de gestión (assessment o investigación) será necesario.

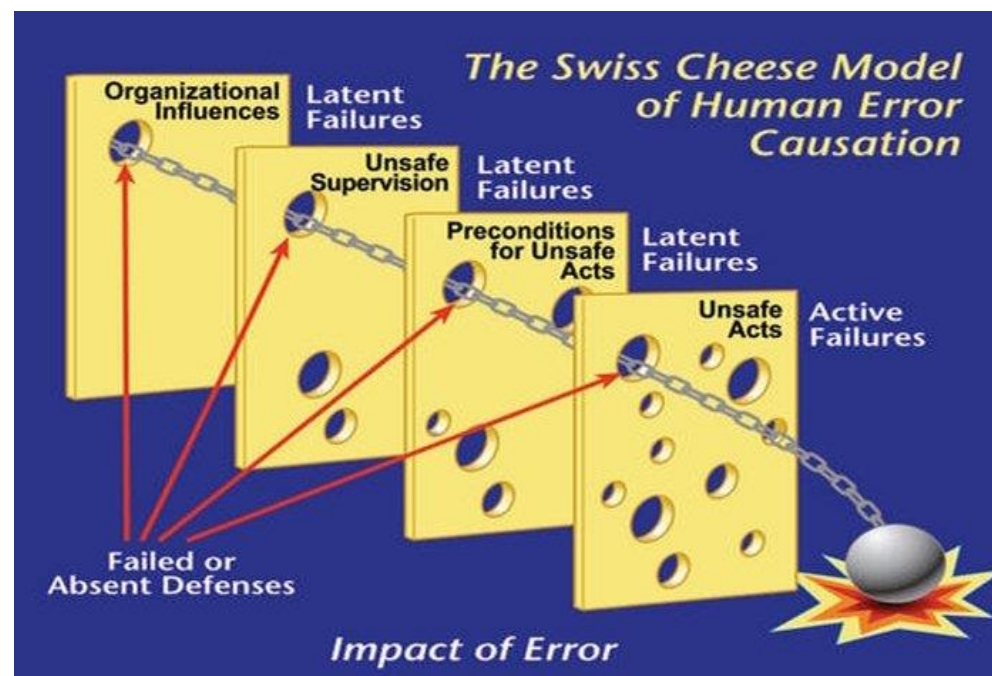
g. NIVEL DE GESTIÓN ASSESSMENT

Assessment o valoración es la gestión que se realiza a ocurrencias de seguridad cuyo nivel de riesgo es bajo. En esta gestión se enviará un correo al área dueña del proceso, se citará a una reunión para evaluar las posibles causas y se ingresara en AQD los Finding (si aplica); posterior el área dueña del proceso realiza un análisis de la ocurrencia utilizando la metodología: ¿Qué Paso?, ¿Por qué Paso? y ¿Qué acciones se deben efectuar? para mitigar y controlar el riesgo y las incluye en AQD.

Los plazos máximos para la contestación por parte del área operativa del análisis de la ocurrencia son **30 días calendario** después de la asignación.

h. NIVEL DE GESTIÓN FULL INVESTIGACIÓN

Esta gestión se realiza a ocurrencias de seguridad cuyo nivel de riesgo es Extremo o Alto o cualquier evento que la Dirección de Seguridad considere que deba tener una investigación de seguridad. En esta gestión La Gerencia y/o el Coordinador SeMS elaborara una investigación recopilando todos los informes y evidencias necesarios y analizándolas por medio de la herramienta HFACS (Human Factors Analysis and Classification System) basado en el modelo del "queso suizo". En este análisis se determinan las causas, las cuales pueden ser clasificadas en los cuatro niveles dentro de la organización: Actos inseguros, Precondiciones para actos inseguros, Supervisión insegura e Influencias organizacionales.





Investigaciones y divulgación

Info

Secu Junio

Avianca

Resumen Ejecutivo

Avianca

Análisis línea de tiempo

Avianca

Hallazgos

Avianca

Evidencia

Avianca

Standards and Recommended Practices

Avianca

IATA

SEC 2.1.1

The Operator shall have a security training program that is approved or accepted by the State and meets applicable requirements of other states. Such program shall consist of initial and recurrent training, and include, as appropriate, theoretical and practical training to ensure:

(i) Personnel, employed by or under the control of the Operator who implement security controls, have the competence to perform their duties.

(ii) Flight and cabin crew members, as well as frontline aircraft ground handling and cargo handling personnel, are able to act in the most appropriate manner to minimize the consequences of acts of unlawful interference and disruptive passenger behavior. (GM)

Note: Applicable personnel shall complete initial security training prior to being assigned to operational duties.

14

Titulo OCC3203-18 LOST OF MAINTENANCE LAPTOP FROM B787 / AIRPORT CONTINGENCY PLAN ACTIVATION

Fecha 10-Abr-18 **Hora** 13:56 **Equipo** B787 **Matricula** N791A

Vuelo AV73

Lugar Ocurriencia

Sinopsis
Durante el desarrollo de un mantenimiento de línea (MNT), se perdió el acceso a un plan de contingencia. Durante esta inspección se encontró un plan de contingencia en un laptop en un avión (09:25).
Coordinación AVSEC Inspección laptop MEX (11:40)

Hallazgos
Finding 2. Desalineación procedimiento ERP y Plan de Contingencia frente a actos de interferencia ilícita en el MOV

Evidencia
Mediante la evaluación de los procedimientos alineados

Causa Raíz
4 - ORGANIZACIÓN

Asignación

BOLETÍN DE SEGURIDAD

PASAJERO PERTURBADOR

Avianca

Se considera pasajero perturbador, al pasajero cuyo comportamiento pueda poner en peligro la seguridad de la aeronave, instalaciones aeroportuarias, tripulación, resto de pasajeros o para sí mismo.

Para prevenir incidentes con pasajeros perturbadores es necesario identificar las situaciones de riesgo, para dar el escalamiento adecuado y seguir el procedimiento correspondiente.

Las amenazas se clasifican en:

↑ ALTO

Amenaza

Intento de infraestructura o aeronave

Comportamiento físico

Agresión verbal genera pánico a demás pasajeros

Comportamiento problemático, o amenaza

↓ BAJO

Tomar acciones preventivas innecesarias.
Proteger la imagen de la compañía con pasajeros.

BL-SECT-49-18

Avianca todo para enamorate

BOLETÍN DE SEGURIDAD

PROCESO VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS PAX CON DESTINO GUATEMALA

Avianca

El 03 de Julio las autoridades migratorias de Guatemala, emitieron un comunicado donde solicitan la verificación de documentos de viaje de pasajeros con nacionalidades de: Nepal, Camerún, Palestinos, Ecuatorianos, Chinos, Rumanos y otros de la categoría "C" que se encuentra en el siguiente hiper vínculo:
http://www.minex.gob.gt/Visor_Pagina.aspx?PaginaID=21

Por tal motivo a partir de la fecha deberá ser implementado el siguiente procedimiento.

!

Procedimiento general en aeropuertos ciudad de origen

Alcance:

- Este procedimiento aplica para todos los aeropuertos donde AV Holding tenga operación.
- Sera aplicado a todos los pasajeros con las nacionalidades mencionadas y cuyo destino final sea Guatemala.

Perfilar pasajeros con las nacionalidades descritas anteriormente y categoría "C" con destino final GUA.

Enviar correo al delegado migratorio de turno con la siguiente información:
- Datos generales del pasaporte.
- Tipo de visa.
- Motivo de la visita y lugar de estadía.
Para la verificación de documentación y aprobación o no aprobación de embarque.

Contactos delegados migratorios

- Carlos Carcamo aeropuertoa@migracion.gob.gt
- Nery Rivera aeropuertob@migracion.gob.gt
- Miguel Cantoral aeropuertoc@migracion.gob.gt

Teléfono
502-23225095

Equipo de seguridad GUA
AlertaSeguridadGua@avianca.com

Importante tener en cuenta

- Solo solicitar la información requerida según lo indicado por la autoridad, en lo posible no sacar copias de documentos.
- En caso de ser requerido por la autoridad sacar copias de la documentación, mantener en un lugar seguro y de acceso restringido. Una vez culminado el tiempo de archivo de la documentación, destruir la misma de manera segura.
- Las personas que tengan acceso a la información deben ser únicamente los autorizados.

B-NE0802-0041

En caso de evidenciar cualquier condición de riesgo reportala en: AlertaSeguridad@avianca.com
Para reportar prácticas no éticas o temas de corrupción, usa la línea ética <http://aviancaholdings.ethicspoint.com>

B-NE0802-0041

Avianca todo para enamorate



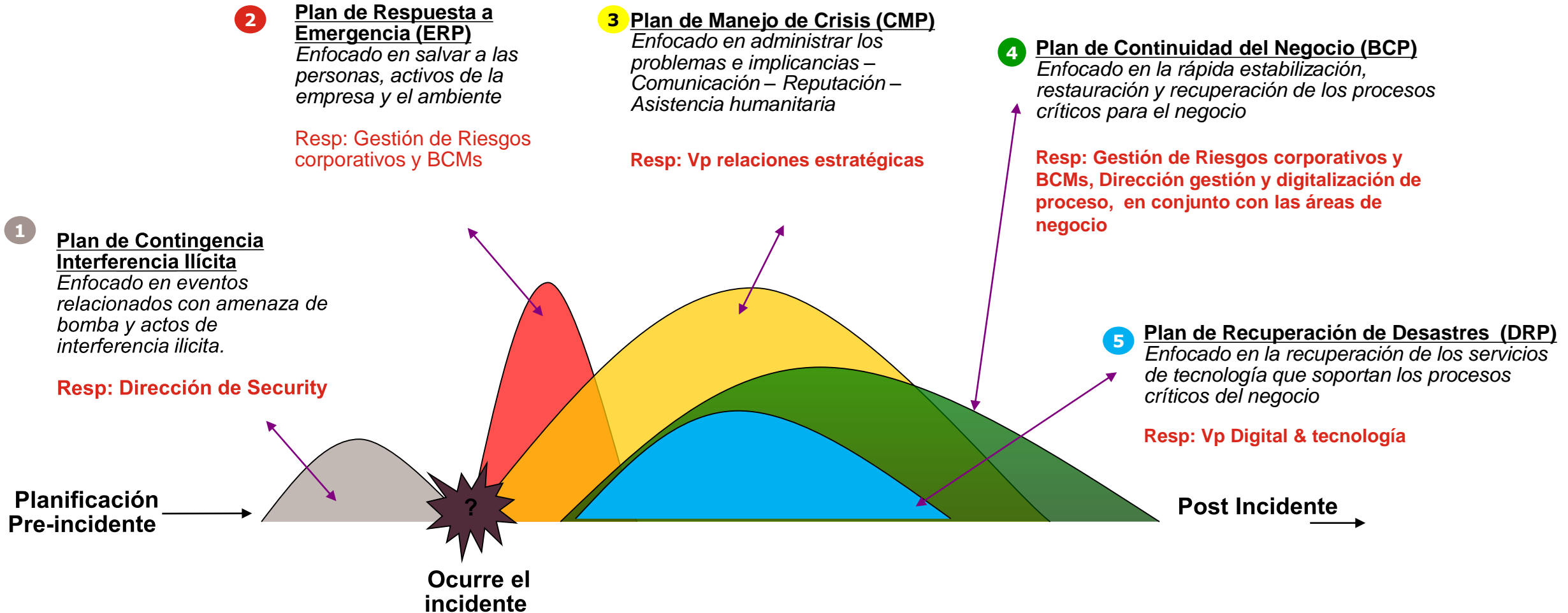
Plan de contingencia de actos de interferencia ilícita



SECURITY ALERT



Plan de contingencia de actos de interferencia ilícita





Plan de contingencia de actos de interferencia ilícita



Gestión de riesgos



Gestión del cambio



Gestión de riesgos



Gestión integral de riesgos



Ciclo gestión riesgos



Elementos soporte

- A** Gobierno
- B** Diálogo
- C** Metodología
- D** Cultura
- E** Respuesta



Gestión del cambio – Situación política Nicaragua

Análisis de riesgo

RIESGOS

- R1.** Daños a las aeronaves por comunidad alrededor aeropuerto.
- R2.** Suspensión total o parcial de actividades aéreas.
- R3.** Sabotaje a las aeronaves.
- R4.** Agresión o toma como rehén a pax o figuras publicas en vuelo o en tierra.
- R5.** Cierre parcial o total de vías que comunican al aeropuerto.
- R6.** Lesiones o muerte de tripulaciones y colaboradores.

Mapa de riesgos actuales

Impacto	Critico	R6			
	Alto	R1 y R4	R5		
	Medio		R2 y R3		
	Bajo				
		Baja	Media	Alta	Muy alta
		Probabilidad			

Riesgos identificados a raíz de la situación política en Nicaragua, específicamente en el aeropuerto de MGA, teniendo en cuenta su impacto y probabilidad descritos en la matriz de riesgos.

Planes de acción

Monitoreo

- Monitoreo diario de la situación política y aeroportuaria en MGA.
- Notificación inmediata en caso de presentarse situación de urgencia y convocatoria de reunión prioritaria.
- Reunión semanal de actualización frente a los cambios identificados que pudiesen afectar las operaciones y desarrollo de planes de acción.
- Ejecutar y socializar con los diferentes procesos plan definido en caso de activación del Plan B (suspensión de pernocta).

Plan A

Riesgos situación actual

- ✓ **R1 y R2;** Supervisión y vigilancia por parte de fuerzas militares.
- ✓ **R3;** Fortalecimiento de seguridad (AVSEC) en las pernoctas.
- ✓ **R4;** Escalamiento de alerta y fortalecimiento de inspección pasajeros por parte del aeropuerto.
- ✓ **R5 y R6;** Evaluación ruta hoteles y notificación a funcionarios.

Mapa de riesgos actuales

Impacto	Critico	R6			
	Alto	R1 y R4	R5		
	Medio		R3	R2	
	Bajo				
		Baja	Media	Alta	Muy alta
		Probabilidad			

Plan B

Incremento riesgos, manifestaciones, disturbios, etc.

- ✓ **R1 y R2;** Coordinación con supervisión y vigilancia por parte de fuerzas militares y autoridades aeroportuarias.
- ✓ **R3;** Fortalecimiento de seguridad en vuelos transito por MGA.
- ✓ **R4;** Incremento del nivel de alerta y fortalecimiento de inspección pasajeros y equipajes por parte del aeropuerto.
- ✓ **R5 y R6;** Suspensión de pernocta con el fin de disminuir exposición del personal y aeronaves.

Mapa de riesgos

Impacto	Critico				
	Alto	R1 y R6			
	Medio	R2, R3 y R4	R5		
	Bajo				
		Baja	Media	Alta	Muy alta
		Probabilidad			



Evaluación de riesgos – Requerimientos TSA

Comité Local de Seguridad, Riesgos y Cumplimiento COA AV

• 30 de junio 2018

Avia
A STAR ALLI

TSA – Transporte sustancias en polvo

Descripción



De acuerdo al DHS (Departamento de Seguridad Interna de los EEUU) los grupos terroristas continúan buscando maneras de evadir los procesos de inspección, desarrollando nuevas maneras de esconder explosivos improvisados en artículos no comunes entre ellos laptops y otros equipos electrónicos. Y sustancias peligrosas, incluyendo sustancias en polvo.

A raíz de esta amenaza el TSA ha emitido una nueva EA ([Emergency Amendment](#)), para vuelos hacia los EEUU en su último punto de partida; esta tiene fecha de efectividad 31-May-18 y con fecha de implementación para el 30-Jun-18.

RIESGO

A125

Requerimientos

- Inspección sustancias en polvo mayor a 12 onzas (340 gramos). Sustancias en polvo, no podrán ser transportadas en equipaje de mano a bordo de la cabina de pasajeros
- Se debe inspeccionar el equipaje de mano a los pasajeros [selectee](#) y [random](#) para evitar el transporte de sustancias en polvo mayor a 12 onzas (340 Gramos).
- Sustancias en polvo pueden ser transportadas en equipaje facturado.
- Sustancias en polvo adquiridas en el [duty free](#) y que superen el peso establecido deberán ir empacadas y selladas en una bolsa certificada (STEB) [Secure Tamper Evident Bag](#) para ser transportadas en cabina.
- Notificar pasajeros en el LPD ([Last Point of Departure](#)) y conexiones a USA.

Avances del plan de acción

- Comunicación a pasajeros y personal interno a través de los diferentes medios. **Cerrado**
- Actualizar procedimiento de entrevista de aeropuertos en [counter](#). **Cerrado**
- Desarrollo habladores requerimientos TSA para [counters](#). **En proceso**
- Actualización procedimiento Security con nuevo requerimiento. **Cerrado**
- Notificación administradores de aeropuerto y [duty frees](#). **Cerrado**
- Seguimiento cumplimiento medida y procedimientos establecidos. **En proceso**

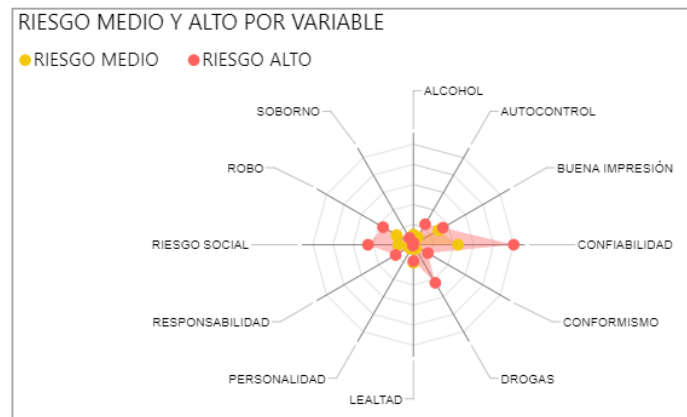


Seguridad del talento humano





Seguridad del Talento Humano



i. Procesos de selección, recurrentes y ascensos

- i. Pruebas complementarias (confiabilidad) & polígrafo.
- ii. Entrevistas de seguridad.
- iii. Verificación de antecedentes y verificación documental (referencias, certificados, etc.).
- iv. Visita domiciliaria.

ii. Alcance (basado en perfil de riesgo)

- i. Personal administrativo y operativo.
- ii. Proveedores;
 - a. Seguridad.
 - b. Operaciones terrestres.
 - c. Mantenimiento.
 - d. Catering y presentación.
 - e. Carga.



Seguridad del Talento Humano

Forms
Vista previa
Tema
Compartir

Preguntas
Respuestas

Evaluación de riesgos por cargo

Seguridad, Riesgos y Cumplimiento*

Alineados con los valores corporativos de Avianca Holding y con el fin de garantizar la integridad de nuestro personal, agradecemos el diligenciamiento del siguiente cuestionario, teniendo en cuenta las actividades realizadas, lugar de trabajo, accesos informáticos y demás aplicables, del cargo a ser evaluado. Agradecemos su objetividad y honestidad durante el desarrollo de este ejercicio.

1. Fecha de evaluación *

Escriba la fecha en el formato dd/MM/yy.
2. Nombre del cargo *

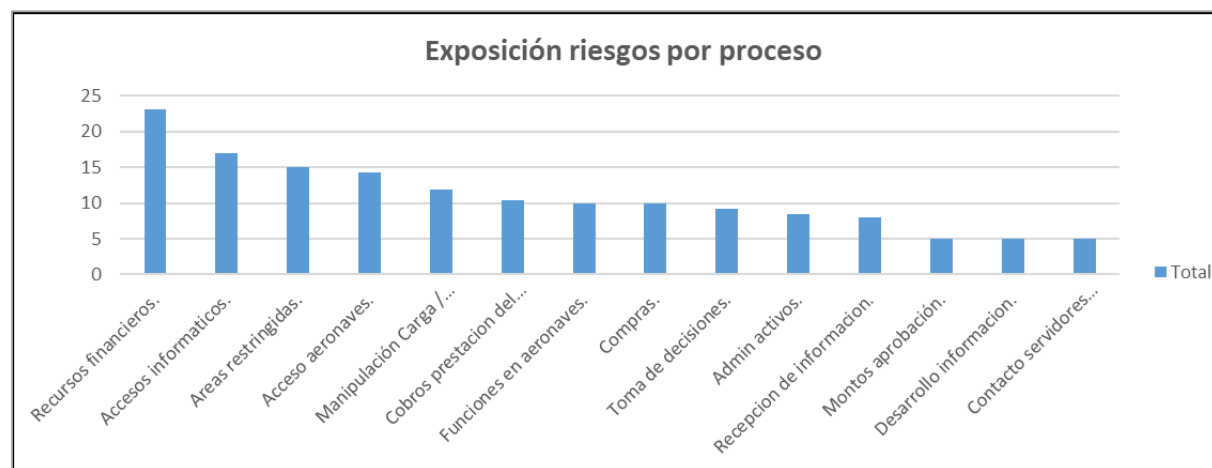
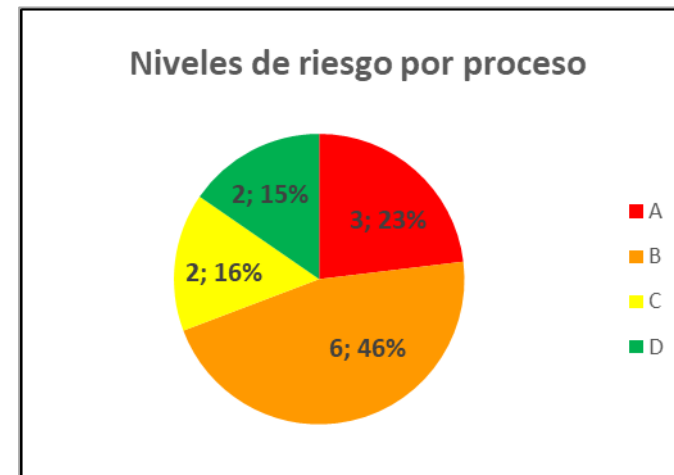
Incluir el nombre del cargo acorde a lo establecido en el Descriptor de Cargo ante Talento Humano.

Escriba su respuesta
3. ¿El cargo se encuentra ocupado por personal directo AVH o proveedor? *
 - AVH.
 - Proveedor.
 - AVH y proveedor.
4. No. de funcionarios en el cargo *

Informar cantidad de personal que ocupa actualmente este cargo. Ingresar carácter numérico.

Escriba su respuesta
5. Descripción general del cargo: *

Escriba su respuesta





Aseguramiento y Control Calidad

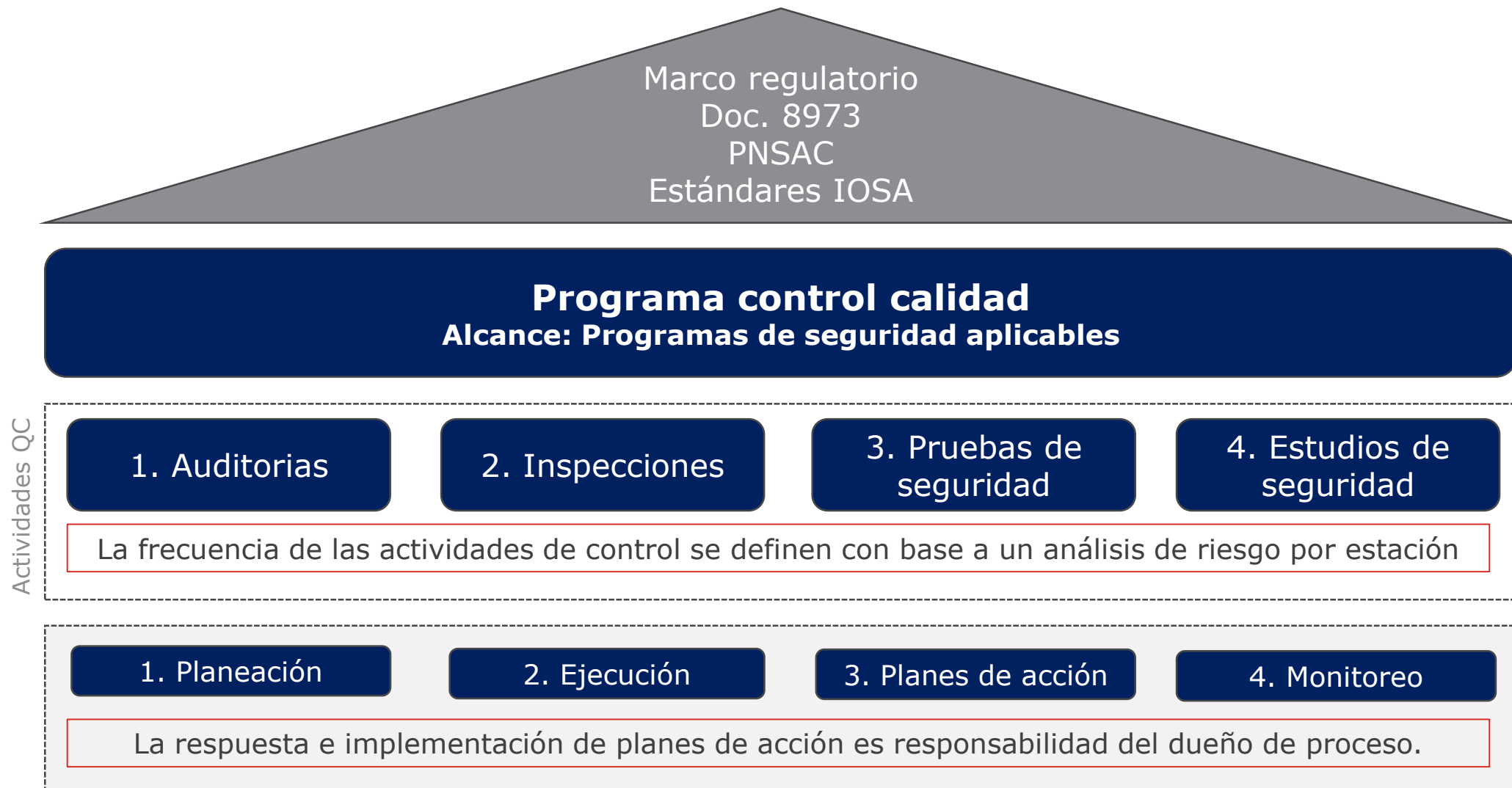


QUALITY CONTROL & TESTING





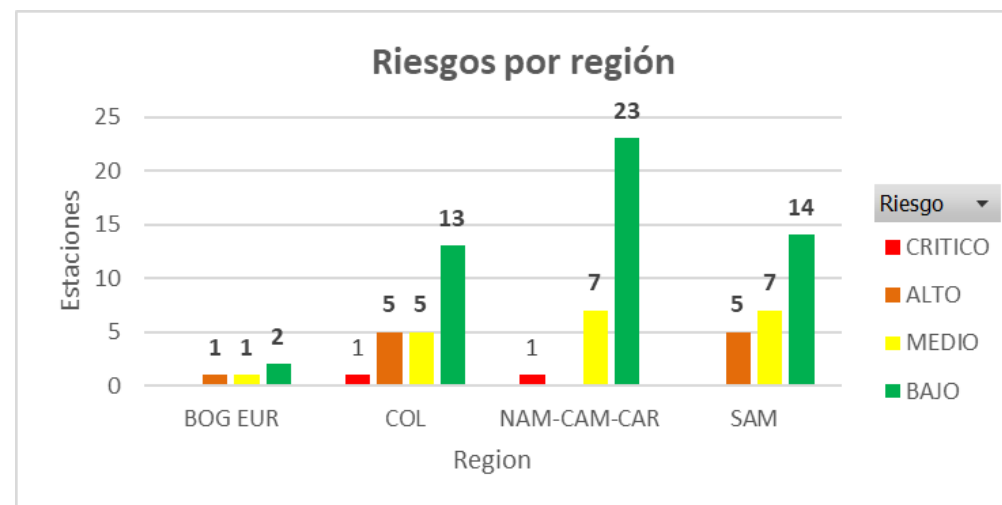
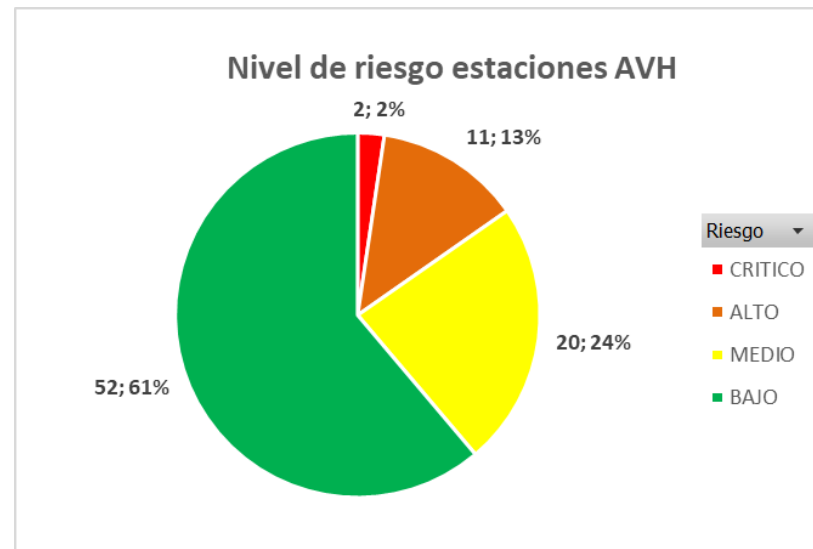
Programa de Control Calidad





Análisis de riesgo estaciones

Variables de evaluación
Evaluaciones de amenaza y gestión de riesgo.
Frecuencia y volumen de las operaciones.
Volumen de las operaciones de carga y correo.
Probabilidad de acto de interferencia ilícita.
Operación de vuelos de mayor control.
Resultado de actividades de seguimiento y control.
Necesidades actuales, nuevas y emergentes.
Incidentes de seguridad del año anterior.
Cambios en infraestructura o regulación.
Resultados de los indicadores AVSEC.



Mejora continua



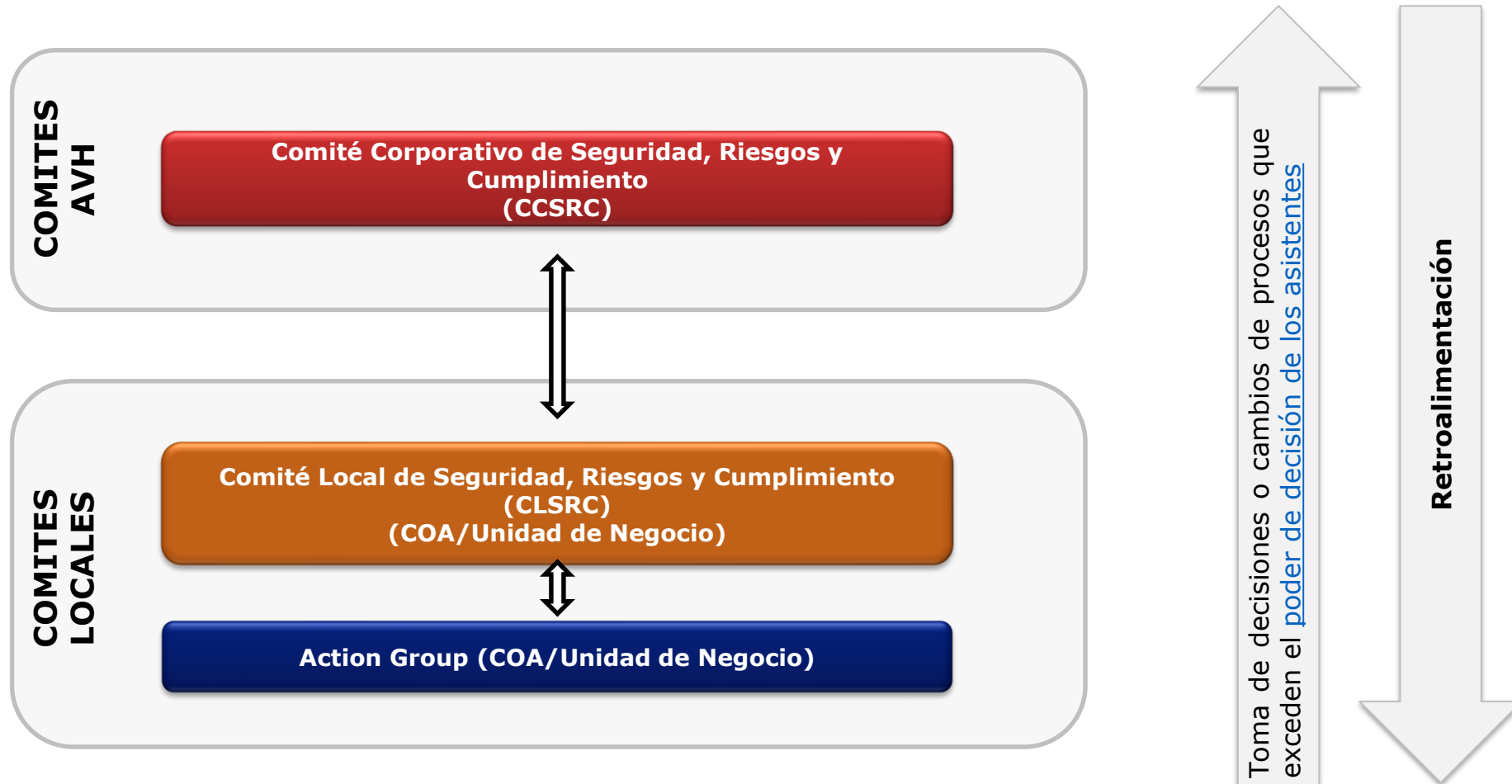
Comités e indicadores



Mejora continua



Comités SeMS



Mejora continua



Input para toma de decisiones

Clasificación de riesgos por estaciones con el fin de establecer controles y supervisión de los mismos. A continuación actividades;

- **Investigación** de eventos estableciendo incumplimientos y planes de acción.
- **Análisis de riesgo** aplicado a aeropuertos e instalaciones con el fin de identificar brechas, vulnerabilidades e incumplimientos.
- **Programas de auditorias** enfocados en AVSEC, aplicado a instalaciones y procedimientos.
- **Programas de inspección** enfocados a aspectos críticos relacionados con AVSEC
- **Pruebas de Seguridad** aplicadas a los procedimientos y controles de Seguridad de la aerolínea.



Informe de Análisis e

Occurrence - O6390-17: SEC AVA SeMS-PICA DISCOVERED HIDING WEAPON IN SHOE

Security Management Syst
OCTUBRE 2017

Resumen Ejecutivo

Título Occurrence - O6390-17: SEC AVA SeMS-PICA DISCOVERED HIDING WEAPON

Fecha 21-AGO-2017 Equipo ATR72 Fases Operacionales Check-In / Abordaje

Vuelo AV 9258 / 9294 / 9274 Origen NVA Destino BOG - BGA

Lugar Ocurrencia NVA

Sinopsis
Durante la operación del vuelo AV 9258 se presentaron 2 custodios del INPEC con un condiciones jurídicas especiales, debido a su llegada tardía al aeropuerto fueron tra vuelo AV 9294. Durante la inspección física del PICA por parte del personal de VISE, se capillo de dientes afilado convertido en arma. Se informó a los custodios del INP realizaron una inspección adicional al pasajero. Los comandantes de los vuelos AV 9294 negaron el abordaje, razón por lo cual, el INPEC toma la decisión de no viajar este día.

ESTUDIO DE SEGURIDAD

Aeropuerto Internacional "Ernesto Cortissoz" Barranquilla

Fecha elaboración del informe: 2016 10 1 25

SOLICITADO POR: Dr. Eduardo Mendoza de la Torre
Vicepresidente de Seguridad Avianca

CONSULTOR - JEFE OPERATIVO: Dr. Mario Dávila Medina
Gerente Seguridad Corporativa y Pasajeros con las autoridades

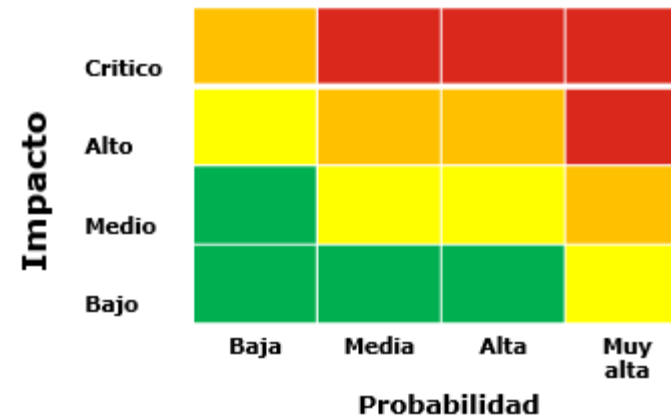
1. RANGO DE REFERENCIA

2. ANTECEDENTES

3. ASPECTOS GEOGRÁFICOS GENERALES

3.1 Información del sector

Comercial	Industrial	Rural
Regular	Deficiente	
Regular	Deficiente	



SEMS

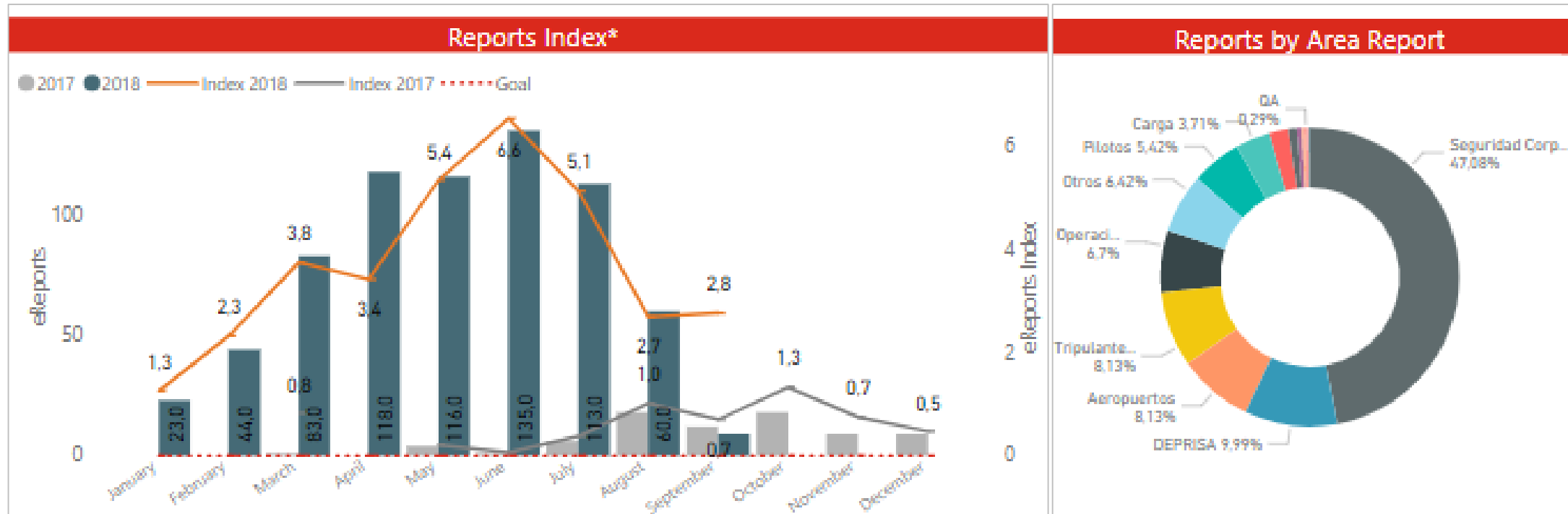
Mejora continua



Indicadores IRO's



Date		COA/BU	SGR	Occurrence Type
01/01/2018	31/12/2018	Todas	SeMS	Todas



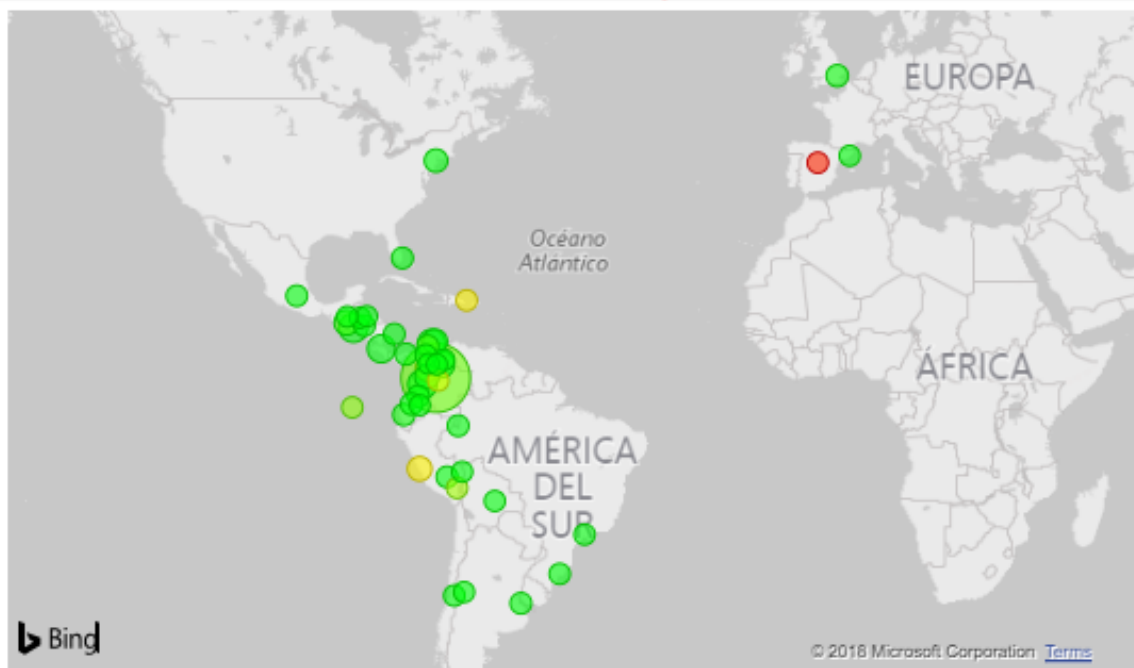


Indicadores event descriptors

Occ Type Location Area Fleet ► Estructura AVH

Todas ▼ Todas ▼ Todas ▼ Todas ▼

Risk and Occurrences by Location



Top Events by Frequency



Top Events by Risk



Top Threats by Frequency



Top Threats by Risk



Mejora continua



Indicador hallazgos



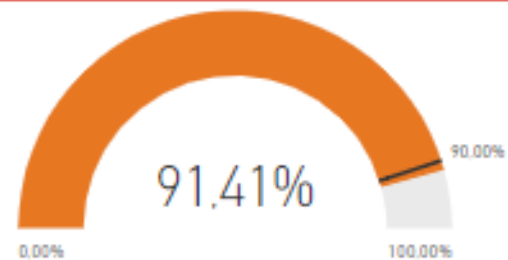
Date 01/01/2018 31/12/2018
COA/BU Todas
Department

- (En blanco)
- Bases
- Estructura AVH



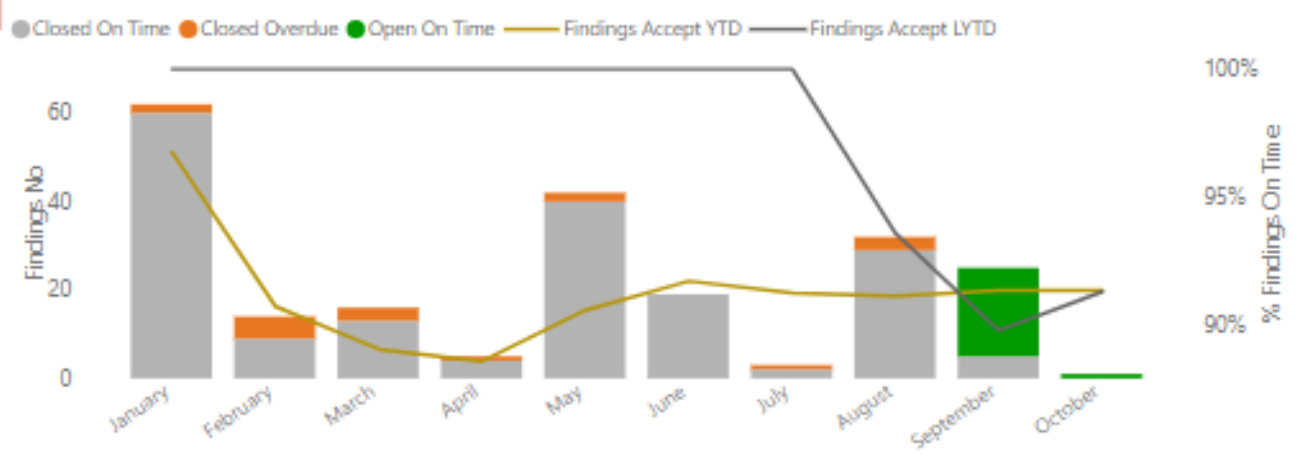
SGR SeMS
External Aud Todas

Findings Accepted On Time



Status	Findings No
Closed On Time	181
Closed Overdue	17
Open On Time	21
Total	219

Findings by Month



Findings Accepted On Time - Monthly

January	February	March	April	May	June	July	August	September	November	December
96,77%	64,29%	81,25%	80,00%	95,24%	100,00%	66,67%	90,63%	100,00%	100,00%	100,00%



Findings Open Overdue

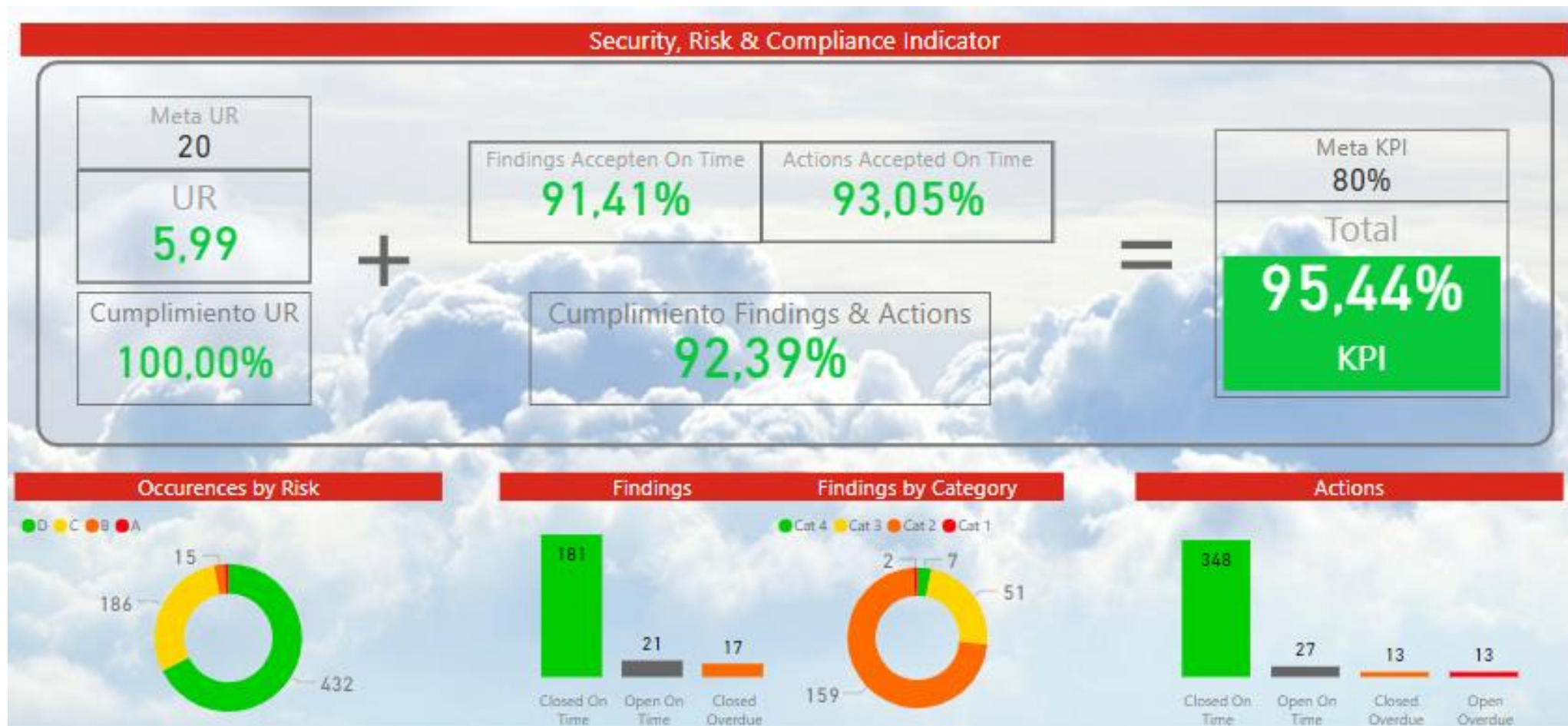
AUDIT NO

Finding ID

Mejora continua



Indicador general Seguridad Riesgos y cumplimiento



Mejora continua



Entrenamiento y promoción



Entrenamiento y promoción



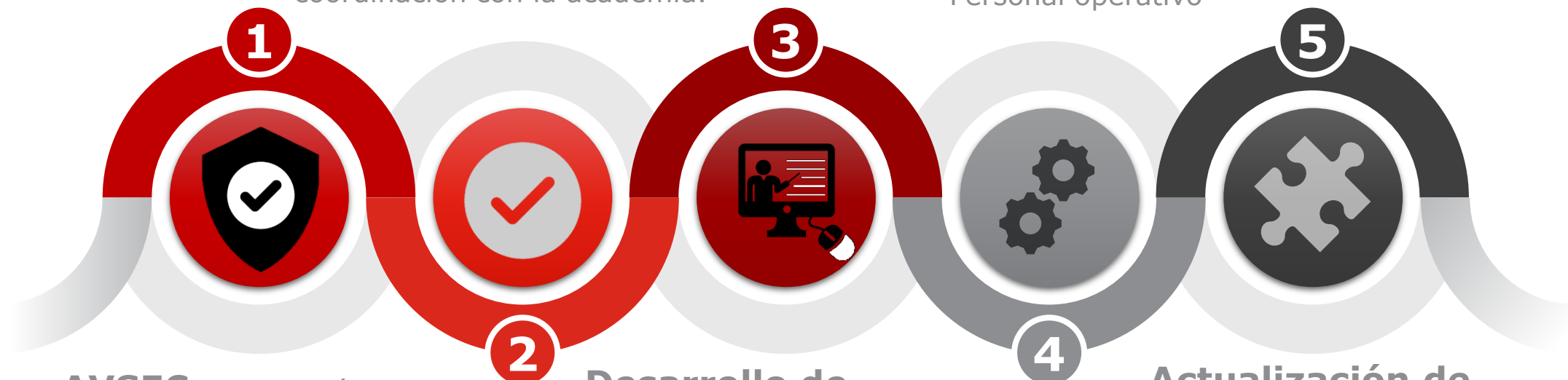
Entrenamiento

Aceptación de entrenamientos

Participación como área experta en la aceptación de programas de entrenamientos AVSEC de terceros o proveedores en coordinación con la academia.

Desarrollo entrenamiento SeMS.

- Sistema de gestión de seguridad:
 - cultura de reporte
- Dirigido a:
 - Directores-gerentes-ejecutivos
 - Personal operativo



AVSEC- Dirigido áreas operativas.

- Mantenimiento
- Aeropuertos
- GRH
- Seguridad
- FLT

Desarrollo de entrenamientos virtuales.

- Inducción Dirección general de seguridad
- Enfoque de seguridad
- Plan de contingencia
- Avsec áreas FLT

Actualización de entrenamientos.

Participación activa en el comité de entrenamientos de la compañía, garantizando que se cumpla con los requerimientos de las regulaciones (RAC-OACI-TSA-IATA)



Promoción

Tipo de publicaciones: Publicaciones Proactivas y reactivas

APRENDAMOS DE SEGURIDAD
Dirección de Seguridad de Aviación Civil y Corporativa

Publicado el 10 de 07 de 2018
Figura de 2018.07.10

Aprendamos de seguridad

Información relevante de eventos o situaciones presentadas en la industria o en nuestra compañía.
(Lecciones aprendidas).

FR-NE0802-02 REV 03 Número del boletín

En caso de evidenciar cualquier condición de riesgo reportar a: seguridad@avianca.com, seguridad@avianca.com.
Para reportar prácticas no óptimas o temas de corrupción, usa la línea ética: etica@avianca.com

BOLETÍN DE SEGURIDAD
Dirección de Seguridad de Aviación Civil y Corporativa

Publicado el 10 de 07 de 2018
Figura de 2018.07.10

Actualización
Aplicaciones
Prácticas de aviación
Tema

Boletín de seguridad

Información, recomendaciones o sucesos de seguridad que deben ser divulgados con urgencia.

FR-NE0802-09 REV 03 Número del boletín

En caso de evidenciar cualquier condición de riesgo reportar a: seguridad@avianca.com, seguridad@avianca.com.
Para reportar prácticas no óptimas o temas de corrupción, usa la línea ética: etica@avianca.com

¡ALERTA!
Dirección de Seguridad de Aviación Civil y Corporativa

Publicado el 10 de 07 de 2018
Figura de 2018.07.10

Alerta

Información, recomendaciones o sucesos de seguridad que deben ser divulgados con urgencia.

FR-NE0802-01 REV 01 Número del boletín

En caso de evidenciar cualquier condición de riesgo reportar a: seguridad@avianca.com, seguridad@avianca.com.
Para reportar prácticas no óptimas o temas de corrupción, usa la línea ética: etica@avianca.com

Campañas segundo semestre

- Reporte IRO SeMS
- Porte y uso del carné
- Sensibilización Casuística



Medios



Correo electrónico



Intranet



Somos Avianca Express



Pantallas



Revista



Grupos rítmicos



Yammer

Que viene?



Iniciativas

1. **Data sharing.** De gran importancia poder identificar tendencias construidas de forma colaborativa, con el fin de establecer estrategias que de manera individual serían imperceptibles.
2. **Unificación datos del sistema.** Mayor unificación de los datos de las diferentes estrategias en los pilares, con el fin de lograr una visión global, que soporte de una mejor manera la toma de decisiones.
3. **SAG's.** Mejoramiento de comités (Security Action Groups) en donde se puede tener participación periódica de los diferentes procesos para la toma de decisiones.
4. **Revisiones AVSEC transversal.** Desarrollo de procedimientos de evaluación en alineación con las autoridades aplicables, con el fin de revisar todos los diferentes procesos de seguridad aplicables, para el transporte de pasajeros y carga, sin implicaciones de penalización o aplicables.
5. **Metodología predictiva.** Construcción de herramientas predictivas que permitan la supervisión de las actividades de seguridad realizadas y la implementación de medidas que mitiguen el riesgo.
6. **Amenaza interna.** Desarrollo de herramientas adicionales que permitan la identificación de amenazas internas y el reporte de los colaboradores de la organización.



GRACIAS



Guillermo Pardo / guillermo.pardo@avianca.com
Wilson Moreno / wilson.moreno@avianca.com
Boris Zúñiga / boris.zuniga@avianca.com

