

PLAN DE MEJORAMIENTO SOBRE LA PLATAFORMA DE CONTROL DE LOS VALES
DE LAS SILLAS DE RUEDAS DE MENZIES.

LAURA SILVANA ARIZA RODRÍGUEZ.

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO.

FACULTAD DE NEGOCIOS, GESTION Y SOSTENIBILIDAD.

ESCUELA DE GESTION.

TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE SERVICIOS PARA AEROLÍNEAS.

BOGOTÁ D.C

2019

PLAN DE MEJORAMIENTO SOBRE LA PLATAFORMA DE CONTROL DE LOS VALES
DE LAS SILLAS DE RUEDAS DE MENZIES.

PRESENTADO POR:

LAURA SILVANA ARIZA RODRÍGUEZ.

PRESENTADO A:

DOCENTE: NANCY PATRICIA CAVIEDES CASTILLO

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO.

FACULTAD DE NEGOCIOS, GESTION Y SOSTENIBILIDAD.

ESCUELA DE GESTION.

TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE SERVICIOS PARA AEROLÍNEAS.

BOGOTÁ D.C

2019

Tabla de contenido

| | |
|--|----|
| Introducción | 5 |
| Objetivos..... | 6 |
| • Objetivo general: | 6 |
| • Objetivos específicos: | 6 |
| 1. Identificación de la empresa | 7 |
| 1.1 Nombre de la empresa | 7 |
| 1.2 Descripción de las funciones | 7 |
| Registro de horas extras: | 7 |
| Solicitud de papelería: | 8 |
| Stickers priority y economic class: | 8 |
| Carnetización Opain para el personal de HCC: | 9 |
| Archivo de los certificados del personal de rampa (EOP Y SUPERVISORES CCT): | 9 |
| Digitación de vales de servicios: | 10 |
| Recepción de incapacidades: | 10 |
| Conciliación de servicio (Sillas de ruedas): | 11 |
| 1.3Actividades de la empresa | 12 |
| 1.3.1. Historia: | 12 |
| 1.3.2 Organigrama: | 13 |
| 1.3.3 Misión: | 14 |
| 1.3.4 Visión: | 14 |
| 1.3.5. Estrategia de negocios: | 14 |
| 1.3.6 Línea de negocios: | 15 |
| 1.3.7.Flota | 16 |
| 2.Problema a resolver | 17 |
| 2.1 Formulación del problema | 17 |
| 2.2 Funciones para el mejoramiento | 18 |
| 3.Metodología..... | 19 |
| 3.1 Propuesta de mejoramiento: | 19 |
| 3.2 Actores involucrados en el proceso de mejora: | 20 |
| 4. Informe final | 21 |
| 4.1 Análisis de la información: | 21 |

| | |
|------------------------------|----|
| 4.2 Resultados: | 22 |
| Conclusiones..... | 25 |
| Bibliografía..... | 26 |

Introducción

En el mundo existe diversidad de aeropuertos, en los cuales se realizan funciones o actividades como el aterrizaje y despegue de aeronaves, el mantenimiento de las mismas y el embarque y desembarque de mercancía o pasajeros, además prestan servicios de parqueadero, transporte interno y de zonas comerciales. Los aeropuertos son parte fundamental en la gran industria aeronáutica, puesto que facilita el desplazamiento de pasajeros, carga y correo alrededor del mundo. En esto también están las aerolíneas tanto nacionales como internacionales que hacen posible el transporte de los pasajeros y de sus empleados que durante varios años han prestado estos servicios de la atención a los pasajeros a bordo y en tierra.

La aerolínea LATAM AIRLINES GROUP es parte importante en la aviación Colombiana desde el 2008 donde inicio operaciones con carga, la cual hay que tener en cuenta que primero fue LAN Línea Aérea Nacional de Chile desde 1929 y luego se fusiono con TAM-Transportes Aéreos Meridionais de Brasil y se convirtió en LATAM desde 2012, teniendo en cuenta que tiene varios holdings como LAN Perú, LAN Argentina, LAN Chile, LAN Colombia, LAN Ecuador, anterior mente pertenecía a Star Alliance pero actualmente está con One World.

Tiene como objetivo establecer parámetros, acciones, y medidas, de conformidad con las regulaciones aplicables en materia de protección de datos personales, que deben tenerse en cuenta para garantizar la privacidad, integridad, seguridad y confidencialidad de toda información a la que tiene acceso LATAM Airlines Colombia en desarrollo de sus actividades.

Objetivos

- **Objetivo general:**
- Desarrollar una propuesta de un plan de mejoramiento en la aerolínea Latam para su progreso en los registros y verificaciones de vales de Menzies Aviation sobre las sillas de ruedas vendías.
- **Objetivos específicos:**
- recopilar los vales de Menzies Aviation por quincenas y esperar a que llegue la proforma para verificar que la cantidad vendida es correcta.
- Designar una plataforma web donde se escaneen los vales y se lleve el control quincenal a través de este medio.

1. Identificación de la empresa

1.1 Nombre de la empresa: LATAM AIRLINES GROUP, la fusión entre LAN que es Línea Aérea Nacional de Chile y TAM que es Transportes Aéreos Regionais de Brasil.

- **Razón social:** Aerovías de integración regional.
- **Teléfono:** 7470909
- **Dirección administrativa:** Cra 11B#99-21 piso 14
- **Dirección operativa:** Aeropuerto internacional Eldorado - Ac 26#103-9.
- **Número de NIT:** NIT 890704196-6

1.2 Descripción de las funciones

Las funciones que me han asignado la empresa en estos seis meses de prácticas son las siguientes:

Registro de horas extras:

Las horas extras se deben realizar al inicio de cada mes.

- Serán enviadas por el supervisor CCT.
- Ingresar a la carpeta practicantes HCC ubicada en el escritorio del monitor, buscar la carpeta de horas extra, allí se encuentra una hoja con cada EOP.
- Se deben imprimir los formatos de horas extras con el nombre de cada EOP, verificar que los números se encuentre con la letra del día correcto, todos los domingos o días festivos se encuentran subrayados con una franja azul, luego archivarlas en la carpeta de horas extras la cual está ubicada en el escritorio de los supervisores CCT.

- (los formatos ya diligenciados se deben archivar en la carpeta de horas extras).

Solicitud de papelería:

Esta solicitud se realizará cada vez que Angie Sánchez lo solicite por medio de un correo, (se recomienda enviar correo el primer mes recordándole el correo, para que lo tenga presente en el siguiente mes).

- Ingresar a la carpeta practicantes HCC ubicada en el escritorio del monitor.
- Seleccionar la carpeta PAPELERIA 2018.
- Revisar junto con las pasantes que elementos se necesitan para el mes, (la papelería se encuentra en el cajón frente al escritorio de las pasantes, las llaves se le solicitan al supervisor CCT).
- Diligenciar el formato según el mes correspondiente.
- Enviar un correo a Angie Sánchez adjuntando el formato de papelería.

Para obtener resmas de papel debe solicitarse con los pasantes del área de despacho. El tóner para la impresora se debe solicitar al Jefe de mantenimiento que se encuentre en turno para que lo pida en el hangar.

Stickers priority y economic class:

Estos stickers son solicitados y entregados a Menzies Aviation.

- Mensualmente el jefe de equipajes de Menzies enviara un correo solicitando la cantidad de stickers que se necesita para el mes.
- Esta cantidad se solicitará por medio de un correo donde especifique cuantos cartones solicita Menzies.
- Se le entregara directamente al jefe de equipajes de Menzies.

Carnetización Opain para el personal de HCC:

Este procedimiento se realizará con un mes de anticipación a la fecha de vencimiento del carnet.

- Se debe solicitar al funcionario una fotocopia de su cedula ampliada al 150
- Descargar los aportes parafiscales en la siguiente pagina
- Realizas los siguientes cursos exigidos por OPAIN:
- Seguridad aeroportuaria 1 y 2 en el siguiente link
- HSEQ en el siguiente link
- Estos documentos se deberán guardar en un formato PDF cada uno. El funcionario debe enviar los datos al practicante de HCC.
- El practicante debe enviar los datos al siguiente correo junto con los datos del funcionario: nombre y apellido, No. de cedula, dirección, teléfono, cargo, funciones y fecha a vencer el carnet.
- Debe estar pendiente cuando se acerque la fecha para el vencimiento del carnet para poder informar al funcionario el día que llegue el carnet.
- Cuando el carnet esté listo se deberá informar al funcionario para que lo recoja en el BackOffice explicarle que debe activarlo en la oficina de carnetización con una fotocopia del carnet antiguo

Archivo de los certificados del personal de rampa (EOP Y SUPERVISORES CCT):

- El practicante estará a cargo de archivar los certificados de los cursos realizados por los EOP y los supervisores CCT. Estos serán enviados vía correo y se deberán imprimir y adjuntar a la hoja de vida de cada funcionario.

Digitación de vales de servicios:

- Diariamente un funcionario de Menzies Aviation traerá los vales de servicios del día anterior y estos se deberán digitar en un drive compartido.
- Cada 15 días se deberán enviar estos vales al superior, para ello se deberán guardar los vales en un sobre y llevarlos a BackOffice para que sean enviados por correspondencia.

En el ingreso de los vales se debe tener en cuenta los códigos utilizados para la codificación de los servicios los cuales se encuentran en la tabla de códigos servicios adicionales rampa.

Recepción de incapacidades:

Cada vez que se reciba una incapacidad se debe verificar que tenga los siguientes documentos:

- Historia clínica, (si la incapacidad es mayor a dos días).
- Fotocopia de la cedula ampliada al 150%
- Fotocopia del carnet Colmedica.
- Incapacidad original.
- Luego debe ingresar los datos de entrega de la incapacidad en un archivo compartido en Drive por Pablo Zapata el cual contiene los siguientes campos:

Nombre/ Fecha de inicio de la incapacidad/ Fecha final de la incapacidad/ Fecha máxima de entrega de la incapacidad/ Fecha de entrega al practicante.

Se sacará una copia de todos los documentos y se archivarán en la carpeta (Incapacidades rampa).

Finalmente, estos documentos se entregarán en BackOffice a la practicante administrativa encargada.

NOTA: Recuerde que las incapacidades deben ser entregadas 3 días después, de lo contrario se debe notificar al jefe inmediato.

Conciliación de servicio (Sillas de ruedas):

Este procedimiento se debe realizar quincenalmente.

- Los vales de sillas de rueda se deben solicitar a Angie Sánchez en las oficinas de BackOffice.
- Se deberá enviar un correo solicitando la proforma de sillas de rueda según la quincena correspondiente.
- Luego de esto se debe realizar un cuadro comparativo en Excel con la información enviada por Menzies Aviation con la entregada por BackOffice.
- Se envía un correo con copia a jefe directo informando que se aprueban las sillas de rueda de la quincena designada.
- Finalmente se enviarán todos los vales en un sobre para Menzies, en BackOffice y serán entregado a BackOffice.

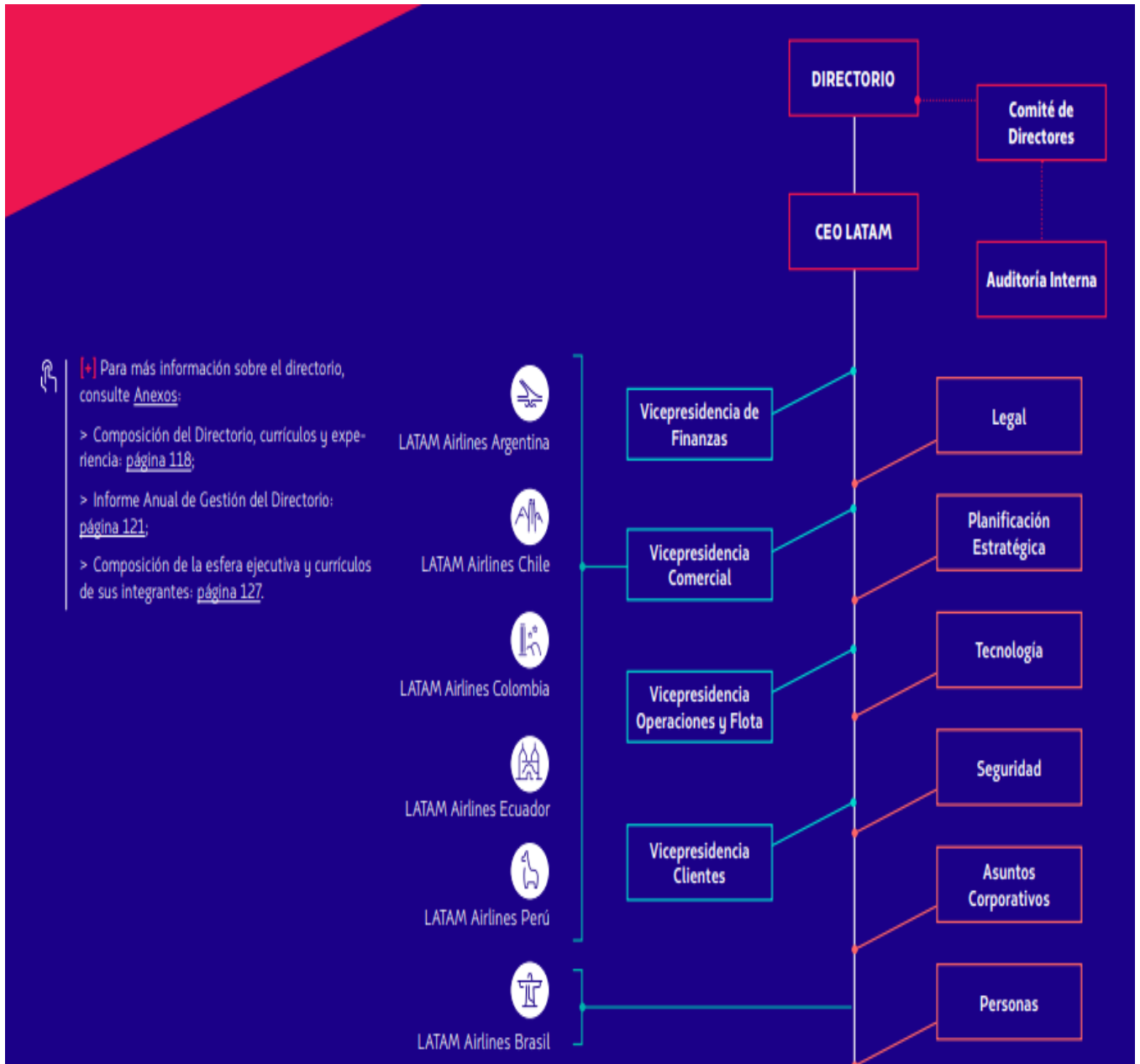
1.3 Actividades de la empresa

1.3.1. Historia:

Tabla 1 Línea de tiempo fuente: elaboración propia.



1.3.2 Organigrama:



[*] Para más información sobre el directorio, consulte [Anexos](#):

> Composición del Directorio, currículos y experiencia: [página 118](#),

> Informe Anual de Gestión del Directorio: [página 121](#),

> Composición de la esfera ejecutiva y currículos de sus integrantes: [página 127](#).

(GROUP, 2018)

1.3.3 Misión: “Es conectar a las personas de manera segura, con excelencia operativa y un toque personal, buscando convertirnos en uno de los grupos de aerolíneas más admirados del mundo.”

(Group, Strategy, 2018)

1.3.4 Visión: “Ser uno de los grupos de aerolíneas más admirados del mundo.” (Group, Cultural Organizacional., 2018)

1.3.5. Estrategia de negocios: Cinco pilares guían las acciones de la empresa, enfocadas a la sostenibilidad del negocio a largo plazo:

- Comercial y desarrollo de red: segmentación de tarifas, ingresos auxiliares y de carga, mejora de la conectividad de la región y formación de alianzas estratégicas con otras aerolíneas
- Operaciones y flota: eficiencia de las operaciones y competitividad en costos
- Clientes: mejora de la experiencia de los clientes
- Finanzas: fortaleza financiera y mejora en resultados
- Fortaleza organizacional: organización más simple y rápida en la toma de decisiones.

(Group, Latam Airlines Group, 2018)

Ya que Latam es uno de los mayores líderes en Latinoamérica y están presente en más de 144 destinos en 27 países, LATAM Airlines Group está integrada por más de 41 mil empleados y opera aproximadamente 1.300 vuelos diarios, transportando a 69 millones de pasajeros anuales., tiene como propósito ser una de las aerolíneas más admiradas del mundo. Sus colores actuales representan: El azul elegancia por fuera y el salmón calidez por dentro. (LATAM, 2018)

Así mismo cuentan con 3 guías de conducta la primera es Seguridad garantizando siempre la protección de los pasajeros como el de la comunidad de Latam, la segunda es ser atento ya que

se preocupan por la necesidades y emociones de cada persona y se empeñan en resolverla con gentileza y eficacia y por último la eficiencia donde se esfuerzan en superarse cada día más concentrándose en los clientes.

1.3.6 Línea de negocios:

- **LATAM AIRLINES:** Brinda beneficios a sus pasajeros, varias salas VIP, códigos compartidos con otras aerolíneas, y cobertura en América latina.
- **LATAM PASS:** Es el mayor programa de cliente frecuente en América latina donde se le proporciona al pasajero beneficios fáciles y flexibles.
- **LATAM CARGO:** Proporcionan transporte aéreo de carga desde y para América latina proporcionan un servicio confiable, eficiente y directo.
- **LATAM TRAVEL:** Marca de agencias de viajes que proporcionan viajes y cruceros, hoteles seguros y paquetes turísticos. (LATAM, 2018)

1.3.7.Flota (LATAM AIRLINES GROUP, 2018)

Airbus A319-100 9- Airbus A320-200 33- Airbus A320-Neo5- Airbus A321-200 19-
 Airbus A350-900 3 - Boeing 767-300 2 - Boeing 777-300 ER - Boeing 787-8 -Boeing 787-

9

| AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 | | | |
|--------------------------------|------------------|------------|------------|
| | Fuera de balance | En balance | Total |
| FLOTA OPERATIVA | | | |
| Flota pasajeros | | | |
| Airbus A319-100 | 9 | 37 | 46 |
| Airbus A320-200 | 34 | 92 | 126 |
| Airbus A320-Neo | 3 | 1 | 4 |
| Airbus A321-200 | 19 | 30 | 49 |
| Airbus A350-900 | 3 | 4 | 7 |
| Boeing 767-300 ER | 2 | 33 | 35 |
| Boeing 777-300 ER | 6 | 4 | 10 |
| Boeing 787-8 | 4 | 6 | 10 |
| Boeing 787-9 | 10 | 4 | 14 |
| Total | 90 | 211 | 301 |
| Flota carga | | | |
| Boeing 767-300F | 1 | 8 | 9 |
| Total | 1 | 8 | 9 |
| Arriendos (corto plazo) | | | |
| Boeing 777-200 | 2 | 0 | 2 |
| Total | - | 2 | 2 |
| Total flota operativa | 93 | 219 | 312 |
| SUBARRIENDOS | | | |
| Airbus A320-200 | - | 5 | 5 |
| Airbus A350-900 | 1 | 1 | 2 |
| Boeing 767-300F | - | 1 | 1 |
| Total subarriendos | 1 | 7 | 8 |
| TOTAL FLOTA | 94 | 226 | 320 |

(AIRLINES, 2018)

2.Problema a resolver

2.1 Formulación del problema

En la actualiza Latam le compra a Menzies Aviation sillas de ruedas para sus pasajeros ya que esta es una empresa que presta estos servicios aeroportuarios, pero para llevar un control de estas sillas compradas se hacen mediante unos vales que están hechos de papel mantequilla color azules, en este caso a fin de cada quincena Menzies Aviation nos envía una proforma que es prácticamente la factura de compa de las sillas de ruedas vendidas en esa quincena. Lo que nosotros como empresa hacemos es verificar que, si se cumpla, pero es muy difícil llevar el control diaria y corremos el riesgo de que algunos de estos vales se pierdan en el trascurso o en el camino.

Para esto se ha realizado controles para verificar que cantidad de vales llegan al día y como se pueden organizar así para hacer cumplimiento exacto en la proforma de Menzies y poder proporcionar un dato exacto sobre estos controles evitando descuadre en caja o errores al momento de ser cobrados.

Por consiguiente, se formuló la siguiente pregunta problema: **¿Cómo se llevará el control efectivo de los vales de sillas de ruedas vendidas por la empresa de servicios aeroportuarios Menzies Aviation?**

3. Metodología

3.1 Propuesta de mejoramiento:

LATAM Airlines S.A. es una empresa donde tiene que brindarles seguridad a sus empleados de forma eficaz para ello es una empresa muy organizada, respecto a los vales de las sillas de ruedas que Menzies Aviation le vende a LATAM Airlines S.A. están un poco desorganizados ya que no le llevan un control eficaz ni seguro para mantener las finanzas firmes y exactas en este caso el plan de mejora que estamos brindando es el siguiente:

1 PASO: Un operario de Menzies Aviation al día trae los vales de las sillas de ruedas que se vendieron con un reporte de entrega donde el agente de Menzies Aviation como el de latam los firman haciendo constar la entrega de los mismos.

2 PASO: El agente de Latam los ingresa en un archivo de drive donde los tiene compartido con sus superiores para llevar el control diario donde se va a introducir tanto la fecha de la venta, la cantidad de servicios vendidos, la matricula del avión, el número de vuelo y el número de vale para hacer constar la información.

3 PASO: Se revisa un drive que Latam hace diario con toda la información de los vuelos y que servicio adicional se solicitó, para así coger la información de las sillas de ruedas adicionales y poder hacer una comparación y sacar la diferencia de las sillas a ver si la cantidad es correcta tanto para los de Menzies como para los de Latam.

4 PASO: Los vales serán escaneados ya que es una cantidad considerable de estos serán separados por grupos de 20 y se pondrá de que días a que días están escaneados así se facilitara la visualización de estos vales y que sea una búsqueda más rápida y eficaz.

5 PASO: por medio de la página web que se creara por medio de google site, donde se puede editar por medio de drive y ser publicado solo a personas específicas de rampa o HCC ya que es información confidencial, para que cada uno de los interesados pueda confirmar la información de una fuente segura. Quincenalmente el reporte será subido para evitar que los vales se pierdan o se confundan, De esta manera se lograra que los vales se mantengan en un lugar seguro y totalmente actualizado. (Latam, Sillas de ruedas., 2019)

3.2 Actores involucrados en el proceso de mejora:

En este proceso de mejora habrá personas importantes que estarán analizando y supervisando este proyecto para que así sea más eficaz y viable para su continuidad en la empresa.

- **Practicante:** El practicante estará a cargo de identificar una situación que tenga oportunidad de mejora para la compañía y para la operación, para esto se generó un plan de mejora para los vales de las sillas de ruedas que Menzies nos venden para su control y verificación donde se recolectan los vales, se escanean y se suben a una página diseñada para su análisis y validación cada mes. Así lo que se lograra es que los vales no se pierdan y que otro personal de Latam lo pueda evidenciar.
- **Supervisor:** El supervisor es el encargado de verificar las proformas de Menzies y verificar que estén bien cobradas verificándolo desde la página y de las diferencias que lleguen a haber, al mismo tiempo es que encargado de supervisar que lo que se sube a la página web no afecte la confidencialidad de la empresa.

4. Informe final

4.1 Análisis de la información:

A lo largo de este proyecto que se dio inicio desde el 02 de septiembre del 2019 y que actualmente se sigue desarrollando, se analizó una oportunidad de mejora, se trata de los vales de silla de ruedas que Menzies le vende a LATAM Airlines S.A. la cual desde que se llegó a rampa que es el lugar donde se está plasmando este proyecto, los vales se veían muy desorganizados, a veces se perdían o no se llevaba un control exacto de esto ya que no había quien estuviera al tanto de esto.

Por lo tanto, se observó que esto se podía mejorar y así tener un orden más exacto para poder tener un dato final correcto, y fue organizar los vales por fecha así mismo crear un drive compartido con el superior que es aquella persona que analiza la proforma que envía Menzies para revisar que los valores estén bien y que lo que nos están cobrando este correctamente.

Adicional se llena ese drive teniendo en cuenta cada vale de Menzies como el drive que maneja LATAM Airlines S.A. y así dar con una diferencia e identificar si está bien o no, lo que se hace después es escanear los vales y adjuntarlos en la página web que se creó para que queden en un sitio web organizados por quincenas y con el dato final de cada diferencia, Al mismo tiempo esta página está protegida para que solo las personas encargadas y de la compañía puedan ver estos vales ya que toda información es confidencial.

El superior al identificar este plan de mejora le ha llamado la atención ya que se mantiene un sistema de organización y se tiene la información exacta y con más facilidad para visualizar sin tener que buscar en tanta papelería o sin tener la preocupación de que se haya perdido o botado alguno, este proyecto ya se está implementando en el área de rampa que es donde están los mayores interesados y se está dando uso en cada quincena para su validación.

4.2 Resultados:

Debido a que los vales eran difíciles de buscar y analizar físicamente puesto que se evidenciaba mucho desorden y se demoraba mucho en su búsqueda, se logró analizar y proponer la página web donde se facilita la búsqueda y el análisis de los mismos, se espera que esta plataforma web se conserve anual para que no se congestione y al mismo tiempo que cada persona o supervisor pueda editarla para el avance de la información y se pueda tener un mejor orden.

Se ha podido hacer unas tomas fotográficas para poder evidenciar el avance y el plan de mejora.

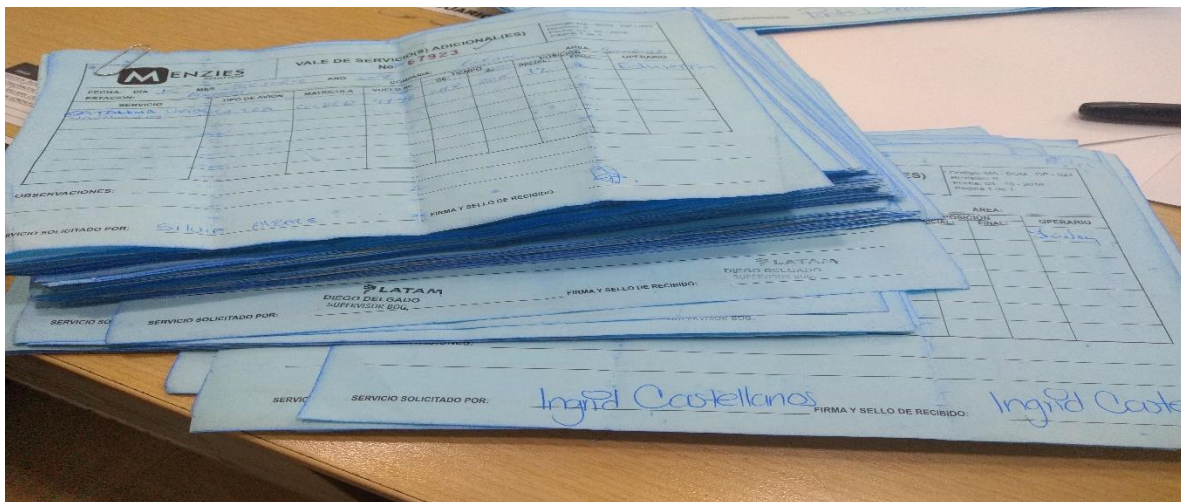


Ilustración 2 Vales de Menzies- Elaboración Propia.



Ilustración 3 Escaner de los vales- Elaboración propia.

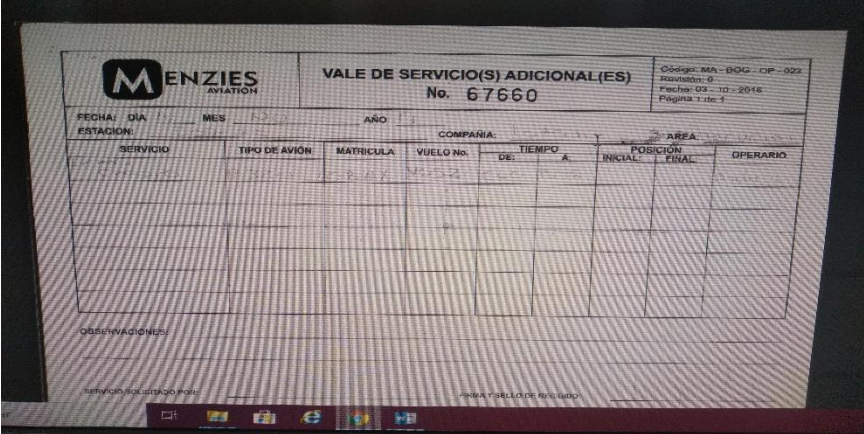


Ilustración 4 Vales ya escaneados- Elaboración propia.

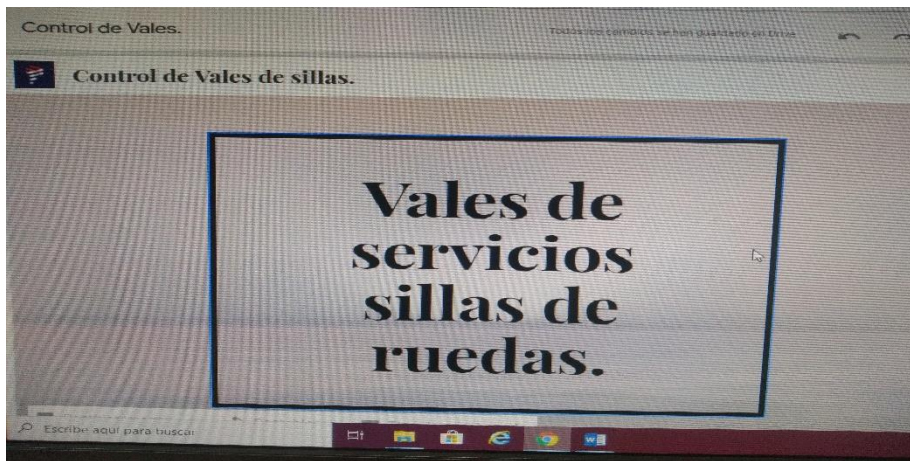


Ilustración 5 Pagina web- Elaboración Propia.

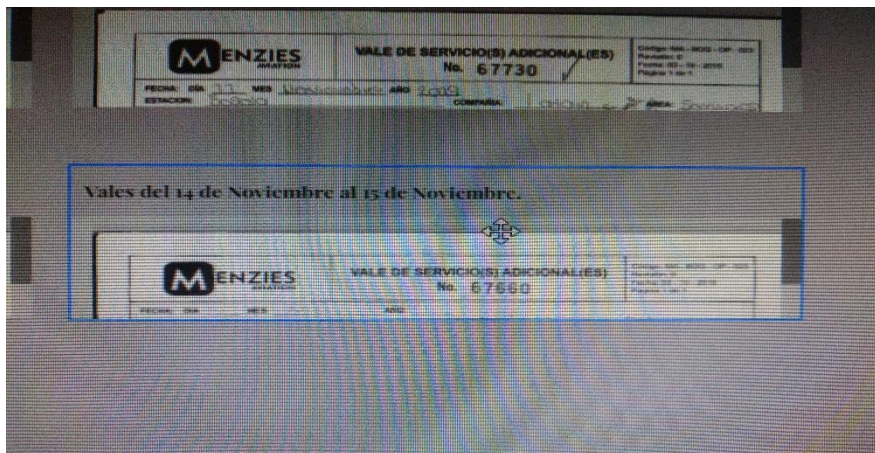


Ilustración 6 Vales organizados por quincena- Elaboración propia.

Conclusiones

En conclusión, con esta oportunidad de mejora se aprendió y se perfeccionaron varios aspectos importantes sobre la compañía donde se está viendo un avance considerable respecto al orden y a ser más exactos, también se evidencio que todos los objetivos se cumplieron como lo fueron:

- Se logró implementar la propuesta para la mejora continua del orden de los vales de sillas de ruedas para tener un desarrollo en esta área.
- Los análisis por medio de plataformas virtuales son más exactos que los físicos ya que se puede evidenciar continuamente y la información proporcionada es totalmente confidencial.
- La verificación y comparación con la proforma de Menzies se hace más rápido y es más exacta logrando así un cierre de quincena efectivo.

Bibliografía

- AIRLINES, L. (12 de 12 de 2018). *Memoria integrada 2018*. Obtenido de <http://www.latamairlinesgroup.net/static-files/f9ee9426-46dd-4a39-aa3e-82d413e3cd4e>
- Group, L. A. (01 de 01 de 2018). *Cultural Organizacional*. Obtenido de https://latam.myfoxsystem.com/Custom/Content/5024366/library/1290269/3409534/I2728070/Linear/Cultura%20LATAM%20Desarrollo%20organizacional/index_scom.html
- Group, L. A. (01 de 01 de 2018). *Latam Airlines Group*. Obtenido de <http://www.latamairlinesgroup.net/static-files/f9ee9426-46dd-4a39-aa3e-82d413e3cd4e>
- GROUP, L. A. (12 de 12 de 2018). *Memoria integrada 2018*. Obtenido de <http://www.latamairlinesgroup.net/static-files/f9ee9426-46dd-4a39-aa3e-82d413e3cd4e>
- Group, L. A. (01 de 01 de 2018). *Strategy*. Obtenido de <http://www.latamairlinesgroup.net/es/strategy>
- LATAM. (02 de 05 de 2016). *Políticas de protección de datos personas*. Obtenido de https://www.latam.com/content/dam/LATAM/latam-marca-unica/PDF/Colombia/politica_habeas_data.pdf
- LATAM. (01 de 01 de 2018). *CORPORATE PROFILE*. Obtenido de <http://www.latamairlinesgroup.net/es/corporate-profile>
- LATAM. (01 de 01 de 2018). *Cultura de empleado induccion*. Obtenido de https://latam.myfoxsystem.com/Custom/Content/5024366/library/1290269/987900/3102886/3102953/I2611302/Linear/SB_induccion_proto/index_scom.html
- LATAM AIRLINES GROUP. (01 de 01 de 2018). *ESTRATEGIAS*. Obtenido de <http://www.latamairlinesgroup.net/es/strategy>
- LATAM AIRLINES GROUP. (01 de 01 de 2018). *FLOTAS*. Obtenido de <http://www.latamairlinesgroup.net/es/fleet>
- Latam, Sillas de ruedas. (25 de 09 de 2019). *Control de vales*. Obtenido de <https://sites.google.com/s/1p-62sIONduXy4ebM3d-IYMTVI0W8-79q/p/14BlparzV1vOAJYCxV3oQIgvKwwfLRYrq/edit>