



PG 046  
**Código de Ética y Normas de  
Conducta de los Negocios**

Fecha de Revisión:  
2016-08-07

Rev.04

## **Código de Ética y Normas de Conducta de los Negocios**

**Avianca Holdings S.A.**

### Registro de Revisiones

Número de Revisión	Fecha	Sección	Cambios Realizados
02	2013-20-05	CAPÍTULO I - DEBERES GENERALES	1.6. - Transparencia / Cero tolerancia a la corrupción
03	2014-07-07	CAPÍTULO I - DEBERES GENERALES	2.1.2.1. Uso adecuado y cuidado de los Activos y Bienes
03	2014-07-07	CAPÍTULO I - DEBERES GENERALES	2.1.2.3. Confidencialidad de la Información
03	2014-07-07	CAPÍTULO I - DEBERES GENERALES	2.1.2.4. Divulgación Pública de Información de la Organización
03	2014-07-07	CAPÍTULO I - DEBERES GENERALES	2.1.2.5. Uso Indebido de Información Privilegiada
03	2014-07-07	CAPÍTULO I - DEBERES GENERALES	2.2.2. Imparcialidad y revelación de conflictos de intereses
03	2014-07-07	CAPÍTULO I - DEBERES GENERALES	2.2.4. Relaciones con Proveedores, Contratistas y Clientes
04	2016-08-07	CAPITULO III COMITÉ DE ÉTICA Y CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO	3.1.5 Sistema de Recepción y Trámite de Quejas

1.	OBJETIVO .....	4
2.	ALCANCE .....	5
3.	ÁREA RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN .....	7
4.	VIGENCIA .....	8
5.	CONTENIDO .....	9
<b>CAPITULO I. DEBERES GENERALES .....</b>		<b>10</b>
1.1.	Protección de los Derechos de los Menores: Niños y Adolescentes .....	10
1.2.	No Discriminación .....	11
1.3.	Exclusión de Trabajo Forzoso .....	11
1.4.	Cumplimiento de Normas Legales .....	12
1.5.	Prohibición de uso de sustancias psicoactivas, drogas ilícitas y abuso de bebidas alcohólicas .....	12
1.6.	Transparencia / Cero Tolerancia a la Corrupción .....	12
1.7.	Protección de la Integridad Personal .....	13
<b>CAPITULO II DEBERES DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SUS COLABORADORES EN DESARROLLO DE LOS VALORES CORPORATIVOS .....</b>		<b>13</b>
2.1.	<b>SEGURIDAD .....</b>	<b>13</b>
2.1.1.	Seguridad Industrial .....	14
2.1.2.	Seguridad Corporativa .....	14
2.1.2.1.	Uso adecuado y cuidado de los Activos y Bienes .....	14
2.1.2.2.	Protección de la Propiedad Intelectual .....	15
2.1.2.3.	Confidencialidad de la Información .....	16
2.1.2.4.	Divulgación Pública de Información de La Organización .....	17
2.1.2.5.	Uso Indebido de Información Privilegiada .....	17
2.1.2.6.	Protección y Privacidad de Datos Personales .....	20
2.1.2.7.	Medio Ambiente y Responsabilidad Social .....	20
2.1.2.8.	Seguridad Aeroportuaria y Operacional .....	21
2.2.	<b>HONESTIDAD .....</b>	<b>22</b>
2.2.1.	Integridad, Buena Fe y Lealtad .....	22
2.2.2.	Imparcialidad y revelación de conflicto de intereses .....	22
2.2.3.	Exclusividad y Concurrencia de Contratos .....	24
2.2.4.	Relaciones con Proveedores, Contratistas y Clientes .....	25
2.3.	<b>EXCELENCIA .....</b>	<b>27</b>
2.4.	<b>PASIÓN Y CALIDEZ .....</b>	<b>28</b>
2.5.	<b>UN EQUIPO .....</b>	<b>28</b>
<b>CAPITULO III. COMITÉ DE ÉTICA Y CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO .....</b>		<b>30</b>
3.1.	<b>Comité de Ética .....</b>	<b>30</b>
3.1.1.	Objetivo .....	30
3.1.2.	Reuniones .....	30
3.1.3.	Funciones .....	30
3.1.4.	Solución de conflicto de intereses .....	32
3.1.5.	Sistema de recepción y trámite de Quejas .....	33
3.1.6.	Protección de la información y del denunciante .....	33
3.1.7.	Sanciones por incumplimiento del Código .....	34
3.1.8.	Prevalencia de éste Código sobre las políticas internas a nivel de cada compañía .....	34
3.1.9.	Prevalencia de la Ley sobre las regulaciones de este Código .....	35

## 1. Objetivo

El Código de Ética y Normas de Conducta de los Negocios en adelante el Código, tiene como propósito formular los valores, principios y normas que inspiran la actuación de La Organización y la que se espera de sus Colaboradores.

Para efectos de este Código la referencia a La Organización se entiende en su conjunto e individualmente consideradas, a la Compañía Avianca Holdings S.A. y a todas sus compañías subsidiarias que existan actualmente o que se creen en el futuro.

El Código contiene valores, principios y normas que guían la actuación recíproca de La Organización y de sus Colaboradores entre sí, y frente a los clientes y a la comunidad en general, lo que no excluye las obligaciones que se derivan de las leyes y regulaciones locales e internacionales que les sean exigibles a La Organización, así como a Los Colaboradores en cada uno de los países donde ésta tenga presencia, y donde Los Colaboradores prestan sus servicios.

## 2. Alcance

Este Código está dirigido a cada una de Los Colaboradores de La Organización.

La expresión Colaboradores para efectos de éste Código se entenderá en sentido amplio y comprenderá los siguientes grupos de personas, en los términos aquí establecidos:

- I. Los Directivos
- II. Colaborador vinculados mediante contrato de trabajo y
- II. Los Terceros Vinculados

### I. Directivo

Es Directivo (en adelante, el Directivo) cada persona que tiene responsabilidades administrativas de dirección y en razón de ellas cumple funciones para La Organización actualmente o que se creen en el futuro, en un cargo o posición como:

- Miembro de Junta Directiva;
- Presidente (CEO);
- Vicepresidente Operativo (COO);
- Vicepresidente Financiero (CFO);
- Vicepresidente de Ingresos (CRO);
- Vicepresidente;
- Secretario / General Counsel;
- Representante Legal;
- Director de área
- Gerente de área;

Cada Directivo deberá ajustar su conducta al cumplimiento de las normas legales aplicables en el país en el que se encuentre, a las normas estatutarias que rigen las distintas compañías que integran La Organización, así como al cumplimiento de éste Código y de las demás políticas corporativas, por lo que deberá vigilar que las decisiones que adopten en cumplimiento de sus funciones cumplan y respeten los valores, principios y normas de La Organización, buscando la defensa y protección de los intereses de la misma.

Su conducta deberá estar ajustada a la representatividad de su posición o cargo y al nivel de responsabilidad que el desempeño de sus funciones le demanda.

### II. Colaborador vinculado mediante contrato de trabajo

El Colaborador vinculado mediante contrato de trabajo, es la persona que está vinculada a través de un contrato laboral con cualquiera de las compañías que hacen parte de La Organización (en adelante Colaborador vinculado mediante contrato de trabajo). Además del cumplimiento de este Código, el Colaborador vinculado mediante contrato de trabajo estará obligado al cumplimiento de las leyes, del contrato de trabajo, del Reglamento Interno de Trabajo de la compañía a la cual presta sus servicios, y de las políticas establecidas por La Organización que se encuentran disponibles para su consulta en la red interna habilitada por ésta para divulgación de las mismas. Una misma persona puede tener la calidad de Directivo y Colaborador vinculado mediante contrato de trabajo.

### **III. Terceros Vinculados**

Son terceros vinculados (en adelante, Terceros Vinculados), las personas naturales, distintas de Los Colaboradores vinculados mediante contrato de trabajo, que presten sus servicios a La Organización bajo cualquier contrato diferente del contrato laboral, o que se encuentren al servicio de algún contratista o proveedor de bienes o servicios, bien sea persona natural o jurídica, que tiene celebrado un contrato civil o comercial con La Organización, y que en razón de cualquiera de estos contratos cumple tareas o funciones de apoyo operativo, técnico, administrativo o comercial.

Los Terceros Vinculados estarán obligados al cumplimiento de las leyes y de las obligaciones contractuales que le sean exigibles, conforme al contrato en que se apoya su vinculación con La Organización, en cuanto su conducta esté relacionada con las funciones y tareas que desempeñan en beneficio de La Organización. Por tanto, en el desarrollo de tales funciones y tareas los Terceros Vinculados deberán ajustar su comportamiento a los lineamientos establecidos en éste Código.

Los contratistas y proveedores de bienes o servicios vinculados con La Organización, y que actúen como empleadores o contratantes de los Terceros Vinculados, están obligados contractualmente a divulgar este Código a dichos Terceros Vinculados.

	PG 046 <b>Código de Ética y Normas de Conducta de los Negocios</b>	Fecha de Revisión: 2016-08-07
		Rev. 04

### **3. Área Responsable de la Implementación**

La Vicepresidencia de Talento Humano definirá el área responsable de la divulgación efectiva del Código a todos los destinatarios del mismo.

	PG 046 <b>Código de Ética y Normas de Conducta de los Negocios</b>	Fecha de Revisión: 2016-08-07
		Rev. 04

#### **4. Vigencia**

El presente documento integra y complementa el contenido del Código de Ética y Normas de Conducta de los Negocios adoptado por la Junta Directiva de Avianca Holdings S.A. en Febrero de 2013 y modificado en Julio 7 de 2014.



## 5. Contenido

### LINEAMIENTOS GENERALES DE LOS NEGOCIOS

Las actuaciones de La Organización están orientadas a la realización de la Misión, Visión y Valores adoptados para las compañías aéreas que la integran, conforme la actividad principal de sus negocios.

#### I. Nuestra Misión

Volamos y servimos con pasión para ganar tu lealtad

Clientes actuales y potenciales:

Volamos para ganar la preferencia de nuestros clientes, a través de servicios que se adelanten a sus expectativas, a precios competitivos

Colaboradores:

Volamos para ganar tu compromiso entusiasta. Los Colaboradores nos tratamos con el mismo apego a nuestros valores que esperamos en el trato a nuestros clientes

Accionistas:

Volamos para maximizar el valor que terceros estén dispuestos a pagar por La Organización

Comunidad:

Volamos para merecer su respaldo y admiración

#### II. Nuestra Visión 2015

Ser la Aerolínea líder de América Latina, preferida en el mundo

El mejor lugar para trabajar

La mejor opción para los clientes

Valor excepcional para los accionistas

#### III. Nuestros Valores Corporativos

Seguridad

Honestidad

Excelencia

Pasión y Calidez

Un Equipo

## **CAPITULO I. DEBERES GENERALES**

Los Directivos son responsables de vigilar que las actividades de La Organización se ajusten al cumplimiento de las leyes locales y normas internacionales que le son exigibles a La Organización en razón de las actividades que desarrolla, al cumplimiento del Pacto Social y de los Estatutos así como de las políticas adoptadas por La Organización, las cuales deberán ajustarse a los valores, principios y normas aquí establecidos.

La Organización actuará ajustándose a los siguientes valores, principios y normas y establecerá procedimientos administrativos de control y seguimiento a sus contratistas y proveedores, para que, sin perjuicio de la autonomía administrativa que les es propia, adopten prácticas y normas de conducta acordes con los mismos valores, principios y normas.

### **1.1. Protección de los Derechos de los Menores: Niños y Adolescentes**

La Organización protegerá la integridad y los derechos de las personas menores de edad, entendiéndose por menores de edad los niños y adolescentes bajo los parámetros legales de edad definidos por las normas de los países donde operan las distintas compañías de La Organización y vigilará que los servicios que ellas prestan no sean utilizados en la explotación laboral o sexual, o en la trata, pornografía o turismo sexual y demás formas de abuso sexual con menores, teniendo en cuenta las distintas normas legales aplicables en cada uno de los territorios. Así mismo, vigilará que sus Colaboradores no incurran en prácticas o conductas que puedan ser calificadas como violatorias de la integridad y derechos de los menores.

Igualmente La Organización está obligada a la protección de los derechos de los menores frente a toda práctica que pueda entenderse como trabajo infantil. La edad mínima de admisión a La Organización es de dieciocho (18) años (a menos que en un determinado país donde opere La Organización se establezca por Ley una edad diferente), incluyendo los trabajos temporales.

En cumplimiento de lo anteriormente establecido, La Organización se obliga a:

- a) Promover el conocimiento por parte de sus Colaboradores de las normas legales nacionales e internacionales que protegen los derechos de los menores.
- b) Denunciar ante las autoridades competentes, cualquier forma de abuso contra menores, de la cual tenga conocimiento.
- c) No permitir que en sus instalaciones se acceda a material que tenga contenido sexual involucrando a menores, o a que sus canales de comunicación sean utilizados para difundir material pornográfico con menores.

- d) Abstenerse de dar información u orientación que de alguna manera promueva actividades de turismo que atenten contra los derechos de los menores y toda forma de explotación y abuso sexual de tales personas.

Los Directivos y Los Colaboradores vinculados mediante contrato de trabajo tienen el deber de informar y denunciar ante el Comité de Ética de La Organización, y/o ante las autoridades competentes, según corresponda, de cualquier actividad o conducta que comprometa a La Organización o a cualquiera de sus Colaboradores que pueda ser catalogada como violatoria de los derechos de los menores.

## **1.2. No Discriminación**

La Organización se compromete a garantizar que sus procesos de contratación, promoción y desarrollo organizacional se orienten por los principios de igualdad de oportunidades y trato, estén libres de cualquier tipo de discriminación racial, política, religiosa, por razón de discapacidad física, por nacionalidad, por género, edad, orientación sexual, orientación política, condición sindical, o por cualquier otra causa.

Cada Colaborador debe respetar la individualidad de las personas con las cuales interactúa, esto es las características únicas de cada ser humano: su personalidad, estilo de vida, procesos de pensamiento, experiencia personal y laboral, origen étnico, orientación política, raza, color, religión, género, identidad de género, orientación sexual, estado civil, condición física, entre otras diferencias.

Las políticas de selección y vinculación de Los Colaboradores de La Organización vinculados mediante contrato de trabajo están orientadas a atraer, desarrollar y retener una fuerza laboral diversa y a garantizar un ambiente de trabajo incluyente, que aproveche las fortalezas de la diversidad de las personas, condición ésta que es inherente a la diversidad geográfica y cultural de los países donde La Organización tiene presencia.

No está permitido a Los Colaboradores, utilizar las instalaciones de La Organización para acceder a material de contenido discriminatorio, ni difundir por sus canales de comunicación material que induzca a adoptar conductas que puedan calificarse como discriminatorias.

## **1.3. Exclusión de Trabajo Forzoso**

La Organización se compromete a no fomentar ni tolerar cualquier forma de trabajo que sea considerado como trabajo forzoso, bajo las leyes locales o las convenciones internacionales.

#### **1.4. Cumplimiento de Normas Legales**

La Organización ajustará su conducta de negocios al cumplimiento de las normas legales y reflejará la realidad de las operaciones que cada una de las compañías realiza conforme a los principios contables que le sean aplicables.

#### **1.5. Prohibición de uso de sustancias psicoactivas, drogas ilícitas y abuso de bebidas alcohólicas**

La Organización tiene el compromiso de proporcionar un lugar de trabajo seguro y saludable para todos sus Colaboradores. El uso de drogas ilícitas o el abuso de alcohol pueden ocasionar serios riesgos a la seguridad.

La posesión, distribución o consumo de sustancias psicoactivas, alcohol o drogas ilícitas, o el estar bajo la influencia de estas sustancias o drogas o del alcohol durante la jornada laboral están prohibidos. La Organización velará por el cumplimiento de las políticas adoptadas por cada compañía y trabajará en el proceso de unificación de las mismas.

Excepcionalmente y para eventos especiales (autorizados de manera particular y no por vía general), la Vicepresidencia de Talento Humano podrá autorizar el consumo moderado de alcohol en las áreas administrativas.

La Organización dará cumplimiento a las normas locales que le son aplicables en los países donde opera.

#### **1.6. Transparencia / Cero Tolerancia a la Corrupción**

La Organización desarrollará su actividad comercial con transparencia e integridad, evitando actividades engañosas, deshonestas o fraudulentas y toda práctica que se considere que sea o induzca a la corrupción y/o soborno en las relaciones con entidades y funcionarios públicos o privados. En este sentido, La Organización velará por el cumplimiento de las disposiciones legales sobre anticorrupción que le sean aplicables en los países donde opera, entre otras, la Ley 1474 del 12 de Julio de 2011 Estatuto Anticorrupción “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, expedida por el Congreso de Colombia, y el United States Foreign Corrupt Practices Act de 1977, expedido por el Congreso de los Estados Unidos, y las normas complementarias que desarrollen dichas leyes.

## **1.7. Protección de la Integridad Personal**

La Organización promoverá el cumplimiento de las disposiciones legales que regulan la protección de la integridad del individuo en sus relaciones de trabajo, en cada uno de los países donde opera. En este sentido, promoverá acciones encaminadas a evitar que sus Colaboradores realicen conductas que representen o pudiesen potencialmente representar cualquier tipo de discriminación, irrespeto, amenaza, difamación, o que infundan miedo, angustia, intimidación, o de alguna manera puedan atentarse contra la libertad individual de sus compañeros y subalternos, o de cualquier persona con la que interactúen en razón de sus funciones. También promoverá acciones para evitar conductas que constituyan o puedan constituir acoso laboral o acoso sexual, conforme a las normas de los países en los cuales La Organización desarrolla su actividad.

## **CAPITULO II DEBERES DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SUS COLABORADORES EN DESARROLLO DE LOS VALORES CORPORATIVOS**

### **2.1. SEGURIDAD**

Protegemos la confianza que nuestros clientes depositan en nosotros comprometiéndonos de lleno con su bienestar. Nos ganamos su preferencia procurando que cada viaje sea seguro de principio a fin. Trabajamos con rigor cuidando su integridad.

Para La Organización, la Seguridad es el valor supremo que le permite su éxito y permanencia.

La Organización ha establecido una “Política de Seguridad Integral” en adelante La Política, que cubre todos los frentes de su actividad y debe ser aplicada en todos sus procesos administrativos y operacionales e involucra el compromiso de La Organización para la asignación de los recursos humanos, técnicos y financieros necesarios para el desarrollo seguro de la operación y la prelación de la seguridad sobre los intereses comerciales.

En virtud de dicha Política de Seguridad Integral, La Organización y todos Los Colaboradores deberán cumplir con las normas legales y reglamentarias que le sean exigibles por la naturaleza de la actividad que La Organización desarrolla en los territorios donde tiene presencia y donde se prestan sus servicios, así como con las políticas preventivas adoptadas por La Organización, buscando garantizar la no ocurrencia de situaciones de riesgo como la repetición a futuro de los eventos e incidentes identificados que pongan en peligro la seguridad.

La Política de Seguridad Integral contempla la aplicación, promoción y administración de un sistema de reporte no punitivo y confidencial que incentive el reporte libre y honesto de errores (en adelante, el Sistema de Reporte), incidentes u ocurrencias que comprometan la Seguridad, con el objetivo de que cada Colaborador sea responsable de comunicar toda información que pueda afectar la integridad de las operaciones y/o de Los Colaboradores. Esta comunicación está exenta de cualquier acción sancionatoria excepto si se trata de actos criminales, infracciones regulatorias a normas nacionales o internacionales que sean exigibles, violaciones a normas organizacionales, la no notificación de los reportes obligatorios, actos de negligencia o actos recurrentes que demuestren una falta de cuidado o profesionalismo.

El Sistema de Reporte incluye además la confidencialidad de la identidad del Colaborador que reporte el error bajo los parámetros de la Política, a menos que se haya acordado de otra manera con el Colaborador o que sea requerido por las leyes aplicables.

Igualmente, La Organización y sus Colaboradores ajustarán su conducta al cumplimiento de los siguientes deberes:

#### **2.1.1. Seguridad Industrial**

Es responsabilidad de La Organización divulgar y establecer los medios para que los Directivos y Los Colaboradores vinculados mediante contrato de trabajo conozcan, comprendan y ajusten su conducta al cumplimiento de las políticas establecidas en el Sistema de Gestión de Seguridad Integral y Riesgos, y, para que los Terceros Vinculados adopten prácticas que se ajusten a los parámetros de dicho sistema. Unos y otros están obligados a atender los planes y programas de salud ocupacional establecidos para favorecer la protección y el bienestar de Los Colaboradores, terceros no vinculados, clientes y visitantes.

Los Colaboradores deben adoptar un estilo de vida que permita minimizar los riesgos de accidentes de trabajo, riesgos profesionales, lesiones, enfermedades que puedan afectar tanto su capacidad productiva como su estado de salud, situaciones que pueden poner en peligro su integridad y la de las demás personas que en razón de las actividades que desempeñan para La Organización interactúan con ellos, procurando actuar de la misma manera en su vida personal.

#### **2.1.2. Seguridad Corporativa**

##### **2.1.2.1. Uso adecuado y cuidado de los Activos y Bienes**

Los Colaboradores deben proteger los activos y bienes de La Organización y asegurar su uso eficiente. Tales activos y bienes incluyen, no solo aquellos asignados para el desarrollo

de las labores individuales o de grupo, sino también los que La Organización pone a disposición de todos Los Colaboradores en general, tales como mobiliario e instalaciones, frente a los riesgos de pérdida, daño o apropiación indebida. Todos los activos deben ser utilizados para propósitos legítimos del negocio.

Los Colaboradores también deben hacer uso adecuado, conforme a las políticas y reglamentaciones aplicables, de los beneficios otorgados por La Organización, tales como tiquetes beneficio que se entregan a ellos y a su grupo familiar, descuentos en hoteles, millas, etc.

La Organización sancionará administrativamente las conductas de Los Colaboradores que por acción u omisión, propicien la pérdida o disposición no autorizada, o la apropiación indebida por parte de terceros, de activos y bienes de La Organización, incluyendo ente otros, dinero, títulos valores, cuentas por cobrar, etc., y denunciará ante las autoridades competentes toda conducta dolosa o fraudulenta, de la que tenga conocimiento y que pueda ser tipificada como delito.

#### **2.1.2.2. Protección de la Propiedad Intelectual**

Los Colaboradores también deben proteger los activos intangibles de La Organización, los cuales comprenden en general la- propiedad intelectual, derechos de patentes, nombres y marcas comerciales de bienes o servicios, nombres de dominios, derechos de reproducción o copia incluidos los derechos de reproducción de software, derechos de diseños, derechos sobre bases de datos, derechos sobre conocimientos técnicos especializados, secretos comerciales e información propia o de terceros en poder de La Organización, sea o no que tengan carácter de información confidencial.

La propiedad intelectual es un activo intangible de máximo valor para La Organización. Por ello, La Organización cuenta con normas y procedimientos para su protección, uso, reproducción y divulgación, los cuales deben ser cumplidos por Los Colaboradores. En caso de duda sobre su interpretación, Los Colaboradores deben pedir instrucciones sobre cómo deberán actuar para proteger este activo.

Los Colaboradores están obligados a usar adecuadamente los derechos de propiedad intelectual de terceros, verificando previamente la existencia de la debida autorización para ello.

Los desarrollos (tales como invenciones, patentes, marcas, dibujos y modelos industriales, software, obras literarias y artísticas, diseños arquitectónicos, etc.) que en razón de sus funciones o con ocasión de ellas hagan Los Colaboradores vinculados mediante contrato de trabajo de cualquiera de las compañías de La Organización, se entienden hechos por encargo y por cuenta y a nombre de la respectiva compañía empleadora y, por tanto, La

Organización tiene el derecho a solicitar su traspaso sin perjuicio del reconocimiento de los derechos morales de autor del respectivo desarrollo. De igual manera, si cualquier Colaborador vinculado por otro tipo de contrato distinto al contrato de trabajo, con ocasión de las actividades que desempeñe para La Organización o en razón de ellas haga algún tipo de desarrollo, La Organización tiene derecho a solicitar su traspaso sin ninguna contraprestación, a menos que la misma se haya acordado de manera previa y sin perjuicio del reconocimiento de los derechos morales de autor del respectivo desarrollo.

### **2.1.2.3. Confidencialidad de la Información**

Cualquier información generada por La Organización, como la que recibe de sus clientes y la conocida por cada uno de Los Colaboradores en ejercicio de sus funciones es en principio confidencial, a menos que sea manifiesto su carácter de información pública conforme a las leyes aplicables, a las políticas de seguridad y confidencialidad de la información adoptada por La Organización.

No está permitida la difusión, divulgación, reproducción, supresión o entrega de la información, por cualquier medio y a cualquier persona, incluyendo otros Colaboradores que no sean los destinatarios de la información autorizados para conocerla en razón de sus funciones. Lo anterior sin perjuicio del cumplimiento de las normas aplicables relacionadas con entrega de información a las autoridades competentes y de la divulgación de información relevante al mercado requerida bajo las normas del mercado público de valores, casos en los cuales deberán cumplirse los procedimientos adoptados por La Organización. La difusión de la información de La Organización, sólo podrá hacerse por los canales de comunicación oficiales.

A su retiro, el Colaborador debe devolver a La Organización toda la información que esté en su poder, sea por medio físico o electrónico, sin conservar copia de ésta, y continuará obligado indefinidamente por los términos de confidencialidad.

La información relativa a procesos, procedimientos, políticas, programas, o planes o actividades de La Organización en general y de las distintas áreas en particular, aún si ha sido publicada para conocimiento interno por los canales institucionales de La Organización, es para uso exclusivo del Colaborador en razón de las funciones que desempeña. Si una persona distinta al destinatario de la información solicita tener acceso a la misma, sin excepción alguna, el Colaborador que reciba la solicitud, deberá remitirla al Secretario /General Counsel quien en coordinación con la Dirección de Comunicaciones y Asuntos Corporativos que corresponda, será el encargado de evaluar la procedencia de la solicitud y forma de atenderla. En caso de decidirse su entrega, ésta podrá estar sujeta a la firma de acuerdos de confidencialidad y no divulgación, a juicio del Secretario /General Counsel.



La solicitud de información por parte de cualquier tercero no vinculado, incluidos cualquier autoridad o funcionario público, deberá formularse por escrito.

Cada Colaborador estará obligado a mantener la confidencialidad de la información que conozca. En caso de incumplimiento de este deber, La Organización adoptará las medidas administrativas pertinentes, conforme a lo previsto en los respectivos contratos de trabajo o de prestación de servicios o en la regulación legal local que sea aplicable dependiendo del país donde el Colaborador preste sus servicios.

#### **2.1.2.4. Divulgación Pública de Información de La Organización.**

La Organización necesita registros y reportes de información financiera adecuados, oportunos, completos y precisos para tomar decisiones de negocio responsables, así como para hacer las revelaciones que requiere hacer de conformidad con la ley aplicable. Dentro de sus respectivas áreas de responsabilidad, cada uno de Los Colaboradores es responsable de asegurarse que los estados financieros, registros, cuentas y documentos de soporte de La Organización se llevan y conservan con un nivel de detalle razonable, de manera que permitan reflejar adecuadamente las transacciones y la situación financiera de La Organización y cumplir con la ley aplicable, los requerimientos contables y los procedimientos de reporte. Para lograr esto, cada Colaborador debe estar familiarizado con sus responsabilidades en relación con los deberes de divulgación aplicables a La Organización.

Cada Colaborador debe abstenerse de hacer manifestaciones erróneas, o causar que otros hagan manifestaciones erróneas, sobre hechos de La Organización, bien sea dentro o fuera de La Organización, incluyendo, sin limitación, a reguladores gubernamentales. Cada Colaborador debe obrar diligentemente para evitar errores graves en los documentos y comunicaciones que genere y abstenerse de crear, falsificar u omitir hechos importantes con el ánimo de inducir a error a otros. Todos los registros contables, reportes financieros e información de soporte de La Organización deben ser conservados y presentados según la ley aplicable en cada jurisdicción y de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados, y deben reflejar adecuadamente los activos, pasivos, ingresos y gastos de La Organización.

#### **2.1.2.5. Uso Indebido de Información Privilegiada**

Los Colaboradores en ejercicio de sus funciones o con ocasión de ellas pueden tener acceso a información privilegiada, cuyo uso indebido puede ser sancionado bajo las normas aplicables.

Se entiende por información privilegiada aquella información “relevante” que “no es pública” es decir, que no ha sido previamente revelada al mercado. La información es “relevante”

si existe una alta probabilidad de que un inversionista razonable la considere importante al momento de tomar una decisión en relación con vender, comprar o conservar un determinado valor, o cuando sea probable que tenga un efecto significativo en la cotización de mercado.

La información “relevante” puede ser negativa o positiva.

La información “relevante”, no necesariamente está relacionada con los negocios de La Organización; puede ser, por ejemplo, información de un tercero publicada en la prensa financiera que pueda afectar la cotización de mercado de un determinado valor.

En caso de dudas sobre si determinada información es “relevante”, debe presumirse que la información es “relevante”, y que no es pública. A manera indicativa se presenta una lista de información catalogada como “relevante”:

- Resultados trimestrales o anuales;
- Estimados de utilidades y la posterior confirmación de los mismos;
- Fusiones, adquisiciones, ofertas públicas de adquisición (OPAS), asociaciones o cambios en activos;
- Productos nuevos o descubrimientos;
- Desarrollos en relación con clientes o proveedores, incluyendo la celebración o terminación de contratos importantes;
- Cambios de control o en el equipo gerencial;
- Cambios en la política de compensación;
- Cambios de auditor externo, o una notificación de que La Organización ya no puede basarse en su reporte;
- Financiaciones y otros eventos en relación con los valores de La Organización (por ejemplo, incumplimientos, redenciones, recompras, divisiones, ventas públicas o privadas, cambio en dividendos o cambios en los derechos de tenedores de valores);
- Pérdidas relevantes;
- Litigios importantes; y
- Insolvencia o liquidación

El término “valores” debe interpretarse de manera amplia, y debe entenderse que incluye, sin limitación, American Depositary Shares (ADSs), acciones, acciones preferenciales, instrumentos de deuda tales como bonos, pagarés y similares, así como opciones, puts y calls y otros instrumentos derivados.

Las leyes de valores aplicables a La Organización disponen que cualquier persona que tenga información “relevante” que no sea pública, debe abstenerse de comprar o vender

valores sobre la base de dicha información (conducta conocida como “uso indebido de información privilegiada”), y de comunicar dicha información a cualquier persona para que la utilice con dichos fines (conducta conocida como “tipping”). De conformidad con lo anterior, todos Los Colaboradores, deben abstenerse de:

- Comprar o vender valores de La Organización en todo momento, siempre que tengan información “relevante” que no sea pública;
- Comprar o vender valores de cualquier otra compañía cuando tengan información “relevante” que no sea pública que haya sido obtenida como resultado de ser un Colaborador de La Organización;
- Revelar información de importancia que no sea pública a cualquier otra persona, incluyendo cónyuges, parientes, amigos, compañeros de habitación o socios de negocio, quienes posteriormente negocien valores o circulen rumores en relación con dicha información;
- Llevar a cabo transacciones de corto plazo o “day trading” sobre valores de La Organización;
- Llevar a cabo operaciones de “short-selling” en relación con valores de La Organización (es decir, vender valores de La Organización que no sean de su propiedad, y posteriormente pedirlos en préstamo para efectos de cumplir la prestación);
- Comprar o vender puts, calls, opciones o realizar cualquier otro tipo de operaciones de derivados corporativos, incluyendo operaciones de cobertura.

A pesar de que es admisible hacer uso de stock options (opciones sobre acciones) y conservar los valores subyacentes a éstas, se encuentran sujetas a las anteriores prohibiciones las operaciones tipo “brokers cashless exchanges” (aquellas en las que el ejercicio de la opción sobre acciones se hace utilizando fondos de un corredor que se repagan inmediatamente con el producto de la venta de las mismas) y aquellas operaciones de opción en las que se hacen transacciones sobre los valores de manera que se pueda pagar el precio de venta o las retenciones asociadas.

La violación de estas normas puede exponer a La Organización y a Los Colaboradores a sanciones civiles y penales. Adicionalmente, Los Colaboradores que realicen conductas contrarias a lo dispuesto en esta sección, podrán ser desvinculados conforme a los procedimientos establecidos por La Organización y la Ley que sea aplicable.

Las reglas anteriores aplican a todos Los Colaboradores, así como a los miembros de su familia inmediata, independientemente de donde estén ubicados. Para efectos de este artículo se entenderá que la familia inmediata incluye cónyuges, padres, hijos, hermanos, suegros, hijastros, cuñados y cualquier otro que comparta el hogar con la persona, excluyendo los empleados y arrendatarios.

Los Colaboradores que se consideren “Directivos” para efectos de las Políticas y Procedimientos para que Directivos Negocien con Valores de Avianca Holdings S.A., sus subsidiarias y de aquellas compañías en las cuales tenga inversión directa o indirecta y que forman parte de sus Estados Financieros consolidados, deberán igualmente dar cumplimiento a la misma.

En caso de duda sobre si una determinada transacción es apropiada o no, el Colaborador debe buscar orientación con la Secretario / General Counsel al antes de llevar a cabo la compra o venta de cualquier valor.

#### **2.1.2.6. Protección y Privacidad de Datos Personales**

La Organización velará por la protección de la privacidad de los datos personales de todas las personas que conforman los distintos grupos de interés que interactúan con ella. Los Colaboradores que en ejercicio de sus funciones tengan acceso a datos personales de otros Colaboradores contratistas, proveedores o clientes, sean éstos clientes corporativos o personas naturales, bien sea que los datos estén dispersos o consolidados en cualquier base de datos, deben usarlos exclusivamente para los fines autorizados por los titulares de los datos conforme a las políticas internas y a las regulaciones legales pertinentes, debiendo también protegerlos contra riesgos tales como acceso, modificación, revelación no autorizados, pérdida, destrucción o mal uso.

La Organización se obliga a obtener, tratar, proteger y preservar la privacidad de los datos personales de sus Colaboradores, accionistas, contratistas, proveedores y clientes con responsabilidad, de acuerdo con las leyes de protección y privacidad aplicables en cada país en donde opera, por lo que aplicará para el efecto los sistemas de seguridad, bajo los estándares de la industria y estado del arte que le sean exigibles, o que siendo recomendados esté razonablemente a su alcance.

En caso de tener conocimiento de cualquier divulgación, uso o tratamiento incorrecto de datos personales, el Colaborador deberá notificarlo inmediatamente a las personas responsables de La Organización y deberá cooperar con la adopción de medidas de seguridad y control para evitar que el riesgo se extienda o se causen perjuicios a los titulares de los datos y a La Organización.

#### **2.1.2.7. Medio Ambiente y Responsabilidad Social**

La Organización velará por el cumplimiento de las regulaciones legales, y por la adopción de prácticas existentes o recomendadas internacionalmente que son aplicables a las actividades que desarrolla en los países donde tiene presencia. En este sentido, promoverá la protección del medio ambiente y el uso adecuado de los recursos naturales bajo esos

mismos parámetros. De la misma manera, Los Colaboradores deberán ajustar su conducta a las políticas definidas por La Organización para este fin y a las siguientes consignas:

Como persona contribuyo al cuidado y protección del Medio Ambiente cuando:

- Cumpro las leyes, regulaciones y compromisos ambientales aplicables a las tareas que realizo y hago un uso eficiente de los recursos que necesito.
- Promuevo en lo que está a mi alcance la aplicación y cumplimiento de los estándares nacionales e internacionales de protección del medio ambiente.
- Fomento la conciencia de respeto al medio ambiente, la educación, la sensibilización ambiental al interior del núcleo personal, familiar, social y laboral en el que interactúo.

#### **2.1.2.8. Seguridad Aeroportuaria y Operacional**

Todos Los Colaboradores deberán cumplir con las políticas de seguridad aeroportuaria y operacionales adoptadas por La Organización, disponibles en los portales de intranet habilitados por La Organización.

Los Colaboradores que desarrollan sus funciones en el área operacional, deben prestar la mayor atención al cumplimiento de las políticas, normas y mejores prácticas de seguridad aeroportuaria y operacional (security and safety) contenidas en los manuales, boletines e instrucciones internas que sobre la materia expida La Organización, así como en los tratados internacionales, los reglamentos expedidos por las autoridades aeronáuticas y las regulaciones aplicables en cada país donde opera La Organización.

Lo anterior, teniendo en cuenta que toda conducta que pone en peligro la seguridad, no solo puede generar riesgos a las personas sino también a las aeronaves e instalaciones.

Es por esto que Los Colaboradores deben responsablemente informar cualquier evento, incidente o error de que tengan conocimiento sin temor a ser sancionados utilizando los mecanismos de reporte establecidos por La Organización.

Como Colaborador contribuyo con la Seguridad cuando:

- Acato los lineamientos y regulaciones trazados para mi labor, manteniendo en alto la conciencia situacional.
- Adopto hábitos encaminados a cuidar mi integridad física y mantener mi equilibrio.
- Doy un uso adecuado a los recursos corporativos.
- Reporto las condiciones de riesgo y me preparo para las eventualidades.

## **2.2. HONESTIDAD**

Actuamos con transparencia, rectitud y respeto hacia todos, tanto en el ámbito interno como en el externo.

En desarrollo del valor Honestidad Los Colaboradores someterán sus actuaciones a los siguientes principios:

### **2.2.1. Integridad, Buena Fe y Lealtad**

En el ejercicio de sus funciones, Los Colaboradores deben actuar con respeto, integridad e imparcialidad y deben promover el trabajo en equipo, el manejo de información veraz, completa y suficiente acerca de la marcha de las actividades de su área de competencia, con miras al adecuado desempeño de las funciones y del logro de los fines de La Organización.

Los Colaboradores deben abstenerse de realizar conductas que representen o puedan potencialmente representar discriminación, irrespeto, amenaza, difamación, que puedan infundir miedo, angustia, intimidación, o de alguna manera puedan atentar contra la libertad individual de sus compañeros y subalternos, o de cualquier persona con la que interactúen en razón de sus funciones, al igual que abstenerse de cualquier otra conducta que constituya o pueda constituir acoso laboral o acoso sexual conforme a las normas del país en el cual presta sus servicios.

En cumplimiento de su deber de lealtad, cada Colaborador está obligado a proteger el buen nombre de La Organización y, a poner en conocimiento del Comité de Ética la existencia de cualquier conducta que atente contra el buen nombre de ésta.

### **2.2.2. Imparcialidad y revelación de conflicto de intereses**

Los Colaboradores actuarán en el cumplimiento de las funciones que les son asignadas de una manera imparcial. Deberán evitar comportamientos que impliquen tratamientos privilegiados o discriminatorios, o que sean contrarios a la verdad de los hechos, o que les representen beneficios personales directos o indirectos. Los Colaboradores tienen prohibido a) aprovechar a título personal oportunidades que se descubran a través del uso de propiedad, información o posición corporativa; b) usar la propiedad, información o posición corporativa en beneficio personal; y c) competir con La Organización.

Sin perjuicio de lo aquí dispuesto, Los Colaboradores, tienen el deber de ayudar a que La Organización cumpla con los objetivos legítimos cuando las oportunidades se presenten.

En desarrollo del deber de transparencia, Los Colaboradores revelarán al Comité de Ética a través del portal web <http://aviancaholdings.ethicspoint.com> la existencia de cualquier situación real o potencial de conflicto de intereses.

Para los efectos de este Código, se entiende por conflicto de intereses, toda situación o evento en que El Colaborador cualquiera que sea su nivel, o cualquier persona de su grupo familiar cónyuge, compañero o compañera permanente o los parientes de uno u otro, dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, cualquier socio o sociedad (bajo cualquier forma de asociación), en la que cualquiera de ellos tengan participación directa o indirecta, tengan o parezcan tener un interés personal, directo o indirecto, o se encuentren o puedan llegar a encontrarse en concurrencia u oposición con el interés de La Organización y que interfiera o pueda interferir, o parezcan interferir, con los deberes que le competen a Los Colaboradores, o que lo lleven o puedan llevar a actuar en su desempeño por motivaciones diferentes al recto, leal y efectivo cumplimiento de sus funciones y/o responsabilidades frente a La Organización. También habrá conflicto de interés cuando alguno de Los Colaboradores reciba beneficios personales indebidos como resultado de su posición en La Organización. Para detalles adicionales sobre este tipo de conflictos de interés referirse a la Sección 2.2.4. del presente Código.

En cualquiera de estos eventos Los Colaboradores deberán dar a conocer a La Organización, a través del Comité de Ética de forma inmediata y de manera completa, el asunto que da lugar al conflicto efectivo o potencial, evitando favorecer cualquier interés propio o de terceros, sean o no sus parientes, independientemente de que La Organización obtenga o no un beneficio.

El Comité de Ética evaluará las situaciones y recomendará según sea el caso, que se adopten los correctivos que estime pertinentes y/o emitirá las autorizaciones a que haya lugar.

Es de anotar que la utilización de los servicios de transporte aéreo que presta La Organización, contratados a través de los canales de distribución que La Organización maneja, en las mismas condiciones bajo las cuales se ofrecen y prestan los servicios al público en general, no genera situaciones de conflicto de intereses. La Organización permite la vinculación de familiares en distintas áreas siempre y cuando no se configure conflicto de intereses ni subordinación. En áreas de control como Tesorería, Auditoría, Contabilidad y Control de Ingresos, no se permite que personas de una familia laboren en la misma dependencia.

Si un Colaborador, tiene preguntas con relación a una situación personal que pueda generar un posible conflicto de intereses, o tiene razones para creer que está inmerso en una situación de conflicto de esta índole, deberá informar los hechos en su totalidad a su jefe inmediato y al Comité de Ética a través del portal web <http://aviancaholdings.ethicspoint.com>

En todo caso, en presencia de un conflicto de intereses real o potencial, el Colaborador se abstendrá de participar en la toma de la decisión, o en la gestión o manejo o control correspondientes, mientras no sea expresamente autorizado.

Cualquier Colaborador que conozca o reciba de cualquier fuente, información sobre la existencia de un conflicto de intereses real o potencial, deberá ponerlo en conocimiento del Comité de Ética de forma inmediata.

Si un conflicto de intereses es sobreviviente luego de haberse tomado la decisión o haberse hecho la gestión, manejo, o control correspondiente, deberá igualmente ser informado a través de los canales arriba mencionados.

Las decisiones relativas a la existencia de conflictos de los Directivos serán evaluadas por el Comité de Auditoría y sometidas a decisión final de la Junta Directiva de Avianca Holdings S.A. La existencia de conflictos de Los Colaboradores vinculados mediante contrato de trabajo serán resueltas por el Comité de Ética de La Organización.

De la respectiva determinación deberá excluirse el voto de la persona involucrada si éste es miembro del órgano que debe tomar la decisión. En todo caso, el acto u operación que genera el conflicto de intereses sólo podrá ser autorizado cuando el mismo no perjudique los intereses de La Organización, y siempre que se respeten las condiciones de mercado que serían aplicables en el caso que el acto u operación se hubiese realizado con un tercero.

La autorización deberá constar por escrito y deberá ser notificada directamente al involucrado. Mientras la autorización no sea debidamente notificada, el involucrado se abstendrá de realizar el acto y/o la operación que corresponda.

Sin perjuicio de la obligación de revelar la existencia de un conflicto de interés cuando éste se presente, La Organización tendrá las facultades de solicitar declaraciones anuales a sus Colaboradores sobre la existencia de conflictos de intereses.

### **2.2.3. Exclusividad y Concurrencia de Contratos**

En cumplimiento del deber de buena fe, los Directivos y Los Colaboradores vinculados mediante contrato de trabajo están obligados a actuar de manera diligente y con



conocimiento de las funciones y tareas que le son asignadas. Los Directivos (distintos de los Miembros de Junta Directiva que no estén vinculados por contrato de trabajo) y Los Colaboradores vinculados mediante contrato de trabajo, están obligados a la exclusividad por lo que su atención y capacidad de trabajo, deben estar dedicados de manera exclusiva, en beneficio de La Organización.

El Comité de Ética deberá autorizar la participación de los Directivos (distintos de los Miembros de la Junta Directiva que no estén vinculados por contrato de trabajo) y de Los Colaboradores vinculados mediante contrato, en otras actividades, tales como prestar servicios de asesoría, actuar como miembros de una junta directiva de empresas privadas o de organizaciones no gubernamentales sin ánimo de lucro, o de instituciones de beneficencia, servicios de voluntariado, actividades docentes sean representantes legales principales o suplentes de una sociedad o corporación, etc. El Comité evaluará si dichas actividades representan un conflicto de intereses real o potencial, o afectan los horarios de trabajo asignados por La Organización, así como el rendimiento en sus actividades. El Comité evaluará la situación revelada y emitirá una autorización escrita y se agregará a su expediente u hoja de vida.

En todo caso, los empleos, afiliaciones y actividades externas que se autoricen, no se pueden llevar a cabo en compañías o empresas que sean competidores de alguna de las compañías de La Organización y que, por lo tanto, generan o pueden generar conflictos con los intereses de La Organización, o que el empleo, afiliación o actividad externa tenga fines que no sean lícitos bajo la ley del país del que se trate o se consideren moralmente sancionables bajo el estándar de conducta de la sociedad en la cual dichas actividades se realizan .

Los miembros de Junta Directiva de Avianca Holdings S.A. o cualquier otra compañía subsidiaria, salvo que estén vinculados como Empleados, deberán someter la situación de conflicto de intereses al Comité de Auditoría, para su conocimiento y decisión.

#### **2.2.4. Relaciones con Proveedores, Contratistas y Clientes**

La Organización vigilará en particular que sus contratistas, proveedores y clientes sean respetuosos de las leyes aplicables en materia laboral, medio ambiente, salud ocupacional y seguridad, en el país donde desarrollan sus actividades y promoverá que ellos adopten códigos de ética.

La Organización en su práctica corporativa no contratará la prestación de servicios o los suministros a favor de La Organización, con contratistas y proveedores que hayan sido vinculados a una investigación por lavado de activos, narcotráfico o prácticas corruptas en curso, o hayan sido condenados por haber incurrido en dichas actividades ilícitas.

En el desarrollo de sus funciones, Los Colaboradores deberán valorar y distinguir las atenciones que reciban de contratistas, proveedores y clientes que ayudan a construir relaciones comerciales, de aquellas otras encaminadas a obtener preferencias y ventajas a favor del contratista, proveedor o socio o que puedan comprometer la imparcialidad del Colaborador en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades. En caso de duda, sobre la posibilidad de recibir y/o dar una atención, el Colaborador deberá abstenerse de recibirla o darla y debe consultar la decisión final con el Director del área y/o el Comité de Ética o Comité de Auditoría.

Los Colaboradores deberán abstenerse de recibir o dar regalos, o aceptar dinero, préstamos, servicios, propinas, entretenimiento gratuito, bienes, atenciones o favores que constituyan alguna forma de recompensa por la función realizada, o que puedan interferir en la imparcialidad y manejo de los asuntos a su cargo bajo criterios estrictamente profesionales. Los Colaboradores deberán tomar las decisiones de compra con base en la oferta del mejor valor en términos de costo total, calidad y servicio. De igual manera, La Organización no acepta y rechaza cualquier práctica que consista en ofrecer comisiones, bonificaciones u otra clase de remuneración a los Directivos, y Colaboradores vinculados mediante contrato de trabajo por parte de cualquier otra empresa u organismo, con el objeto de conseguir negocios para La Organización, en cumplimiento a la normatividad que le es aplicable.

Lo anterior se incorporará en los contratos con contratistas, asesores y proveedores.

Los Colaboradores procurarán tratar de manera equitativa a los proveedores, clientes y contratistas de La Organización. Los Colaboradores no deberán obtener beneficios para la Organización que sean injustificados por medio de manipulación, ocultamiento, abuso de información privilegiada, manifestaciones engañosas de hechos importantes o cualquier otra práctica injusta.

Los Colaboradores ajustarán su conducta a las siguientes consignas:

Como Colaborador actúo con Honestidad cuando me abstengo de:

- Ofrecer, prometer, pagar y/o aceptar sobornos en cualquiera de sus formas incluyendo favores o propinas, a cualquier persona natural o jurídica (entre otros autoridades, socios comerciales o proveedores) con el fin de agilizar trámites, obtener beneficios, o retener negocios, para mi propio beneficio o el de La Organización.
- Recibir regalos o aceptar dinero, préstamos, servicios, bienes, atenciones o favores que constituyan alguna forma de recompensa por la función que realizo, o que puedan interferir en mi criterio profesional.

- Favorecer la contratación con personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, en las cuales yo directamente o por interpuesta persona, o parientes o amigos cercanos, tenga(n) intereses, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones de revelación del conflicto de intereses.
- Influir para que se vincule laboralmente a un familiar, sin tener en cuenta los perfiles y políticas de vinculación establecidas, por La Organización y/o por fuera de los procedimientos de vinculación establecidos.
- Utilizar indebidamente información de La Organización a la que tenga acceso, sea o no privilegiada o confidencial, para obtener provecho o favorecer intereses individuales o de terceros.
- Realizar proselitismo político dentro de La Organización.

### **2.3. EXCELENCIA**

Con disciplina, inteligencia y pro-actividad buscamos la perfección en los detalles más pequeños y en los retos más grandes. Estamos comprometidos con la agilidad, la innovación y la calidad.

Para garantizar la aplicación del valor Excelencia y ganarnos la lealtad de nuestros viajeros actuales y potenciales, Los Colaboradores estamos llamados a trabajar con empeño, para que el servicio que entregamos sea percibido por aquellos a quienes servimos como seguro, cálido, puntual y ágil.

Durante nuestros viajes, debemos cumplir con las políticas de la Compañía encaminadas a brindar servicios especiales y de atención superior para los clientes en condición de discapacidad.

Con disciplina, inteligencia y pro-actividad, buscamos la perfección en los detalles más pequeños y en los retos más grandes. Estamos comprometidos con la agilidad, la innovación y la calidad.

Los Colaboradores ajustarán su conducta a las siguientes consignas:

Como Colaborador actúo con Excelencia cuando:

- Tengo claridad de mis objetivos y funciones y de los procesos y políticas de La Organización, aplicándolos consistentemente.
- Me anticipo a las necesidades de mis clientes con ideas innovadoras y creativas que superen sus expectativas.
- Hago bien mi trabajo desde la primera vez.

- Velo por mi desarrollo humano y profesional, por mi imagen y presentación personal así como por el orden y limpieza en mi lugar de trabajo.
- Hago uso responsable de los recursos y herramientas que me asigna La Organización para el desarrollo de mis labores.

## **2.4. PASIÓN Y CALIDEZ**

Ganamos corazones y afecto, al imprimir un cálido entusiasmo a nuestro trabajo. Lo que hacemos refleja nuestras más profundas creencias. Asegurarnos que nuestra asistencia hace más felices a las personas y eso nos genera satisfacción.

La Organización y sus Colaboradores desarrollan el Valor Pasión y Calidez con el compromiso de brindar a nuestros clientes una atención cordial y de la más alta calidad. Cada Colaborador será atento, amable, confiable y cálido, tanto a nivel interno como externo.

Los Colaboradores ajustarán su conducta a las siguientes consignas:

Como Colaborador actúo con Pasión y Calidez cuando:

- Doy siempre la bienvenida con mi mejor sonrisa, miro a los ojos a mi interlocutor y escucho sus necesidades.
- Con actitud positiva y trato personalizado, presento alternativas de solución.
- Disfruto mi trabajo y comparto este sentimiento con todos.
- Aprovecho las oportunidades de mejora que me comparten los demás y valoro sus felicitaciones.

## **2.5. UN EQUIPO**

Somos un solo equipo. Nos cuidamos y apoyamos unos a otros. Creamos vínculos estrechos con los que están a nuestro alrededor. Honramos a nuestros compañeros de equipo y a aquellos a quienes servimos. Combinando nuestros talentos entregamos experiencias inspiradoras en cada viaje y cada día.

La Organización y sus Colaboradores somos un solo equipo. Nos cuidamos y apoyamos unos a otros. Creamos vínculos estrechos con los que están a nuestro alrededor. Honramos a nuestros compañeros de equipo y a aquellos a quienes servimos. Combinando nuestro talento entregamos experiencias inspiradoras en cada viaje y cada día.

Los Colaboradores ajustarán su conducta a las siguientes consignas:

Como Colaborador trabajo en Equipo cuando:

- Me comunico con empatía de manera abierta y permanente.
- Cumplo mis funciones, acogiendo los aportes de mis compañeros y las decisiones adoptadas en conjunto.
- Comparto mis experiencias, conocimientos y puntos de vistas.
- Reconozco los logros de mis compañeros y del equipo.
- Asisto y participo en las actividades de la compañía.

## **CAPITULO III. COMITÉ DE ÉTICA Y CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO**

### **3.1. Comité de Ética**

#### **3.1.1. Objetivo**

Con la finalidad de asegurar el cumplimiento de las disposiciones del Código de Ética, su adecuada interpretación, así como solucionar cualquier conflicto de intereses, La Organización conformará un Comité de Ética, integrado por:

- Vicepresidente de Talento Humano
- Director de Talento Humano Colombia y Europa y/o Director de Talento Humano CAM, Director de Talento Humano SAM
- Secretario / General Counsel
- Oficial de la Línea Ética.

Cada miembro del Comité, designara un suplente quien los remplazará en sus faltas temporales.

#### **3.1.2. Reuniones**

El Comité se reunirá trimestralmente, de acuerdo con el cronograma anual definido en la primera reunión de cada año.

No obstante lo anterior, se podrán llevar a cabo reuniones extraordinarias cuando se detecten situaciones que requieran ser consideradas por este Comité. En este caso, la reunión será citada por cualquiera de los miembros del mismo.

Las reuniones podrán ser presenciales o no presenciales.

El Comité podrá decidir con la presencia de la mayoría de sus miembros.

El Comité designará un Secretario entre sus miembros, quién elaborará las actas de las reuniones y llevará los archivos correspondientes. Las actas del Comité deben ser firmadas por los miembros del Comité que estuvieron presentes en la reunión.

#### **3.1.3. Funciones**

El Comité de Ética tendrá las siguientes funciones:

- a) Atender las dudas e inquietudes que Los Colaboradores tengan sobre la interpretación del Código, debiendo informarles por escrito.

- b) Conocer y analizar las infracciones, quejas y denuncias, reportadas a través de los canales definidos por La Organización para tal fin y mantener la confidencialidad, garantizando la celeridad e imparcialidad en el desarrollo de la investigación.
- c) Evaluar, tramitar, decidir y notificar las situaciones que podrían constituir conflicto de intereses de Los Colaboradores vinculados mediante contrato de trabajo, con excepción de las que involucren a personas que por su nivel administrativo deban ser consideradas por el Comité de Auditoría, conforme a lo previsto en el ordinal d) de este numeral y tomar las decisiones en relación con las mismas a e informar a la persona involucrada.
- d) Poner en conocimiento del Comité de Auditoría de Avianca Holdings S.A. y del Comité de Auditoría de Aerovías del Continente Americano S.A. Avianca cuando esté involucrado un Directivo vinculado a través de dicha compañía, las situaciones de las que tenga conocimiento que puedan generar conflicto de intereses de los Directivos.
- e) Poner en conocimiento del Comité de Auditoría de Avianca Holdings S.A. y del Comité de Auditoría de Aerovías del Continente Americano S.A. Avianca, las situaciones de que tenga conocimiento el Comité, relacionadas con posibles actos ilícitos o fraudes que a juicio del Comité se consideren materiales, y en los que esté involucrado cualquier Colaborador.
- f) Poner en conocimiento del Comité de Auditoría de Avianca Holdings S.A. y del Comité de Auditoría de Aerovías del Continente Americano S.A. Avianca de ser necesario, las denuncias que se reciban a través de los distintos canales, sobre incumplimiento al deber de transparencia en la revelación de información financiera de cualquier compañía de La Organización.
- g) Autorizar la participación de Los Colaboradores vinculados mediante contrato de trabajo en actividades docentes.
- h) Establecer comunicación con las Empresas contratantes de terceros vinculados para asegurar el cumplimiento del Código de Ética, en cuanto le sea aplicable, y buscar en forma conjunta la solución a los eventuales conflictos de intereses que se presenten.
- i) Trasladar a la Vicepresidencia de Talento Humano, para que coordine con los órganos administrativos correspondientes las recomendaciones que adopte en relación con investigaciones administrativas y/o la aplicación de sanciones que

deban imponerse por las compañías empleadoras, a Los Colaboradores vinculados mediante contrato de trabajo que se determine puedan estar involucrados o estén involucrados en conductas contrarias al presente Código.

- j) Trasladar a Secretario General /General Counsel, para que coordine las acciones administrativas que estime necesarias con miras a implementar las recomendaciones del Comité frente a conductas conocidas por éste que involucran a proveedores de La Organización y de ser el caso, aplicar las sanciones por incumplimiento de los contratos suscritos.
- k) Adelantar la confirmación por parte de Los Colaboradores sobre la declaración de existencia de conflictos de intereses.
- l) Definir el plan de divulgación del Código de Ética y vigilar su cumplimiento.
- m) Revisar cada año el texto del Código y presentar a la Junta Directiva para su adopción las modificaciones que considere conveniente.
- n) Las demás actividades que defina el Comité de Auditoría.
- o) Velar por el cumplimiento de los principios y de los compromisos contemplados en el Código.
- p) Presentar un informe trimestral al Comité de Auditoría que contenga entre otros, el detalle sobre número de denuncias recibidas a través de la línea de denuncias, clasificación o tipificación, investigaciones en curso, número de casos abiertos, e identificación de necesidades de ajuste de los procesos de control interno.
- q) Garantizar el control y cierre de las denuncias recibidas durante el año.
- r) Garantizar la implementación de las medidas correctivas de acuerdo a las denuncias recibidas.

#### **3.1.4. Solución de conflicto de intereses**

En caso de presentarse un conflicto de intereses que involucre al Presidente o a un miembro de la Junta Directiva, el Comité de Auditoría evaluará de manera preliminar la situación e informará a la Junta Directiva, quien adoptará los correctivos a que haya lugar y decidirá el conflicto, emitiendo por escrito las autorizaciones.



### **3.1.5. Sistema de recepción y trámite de Quejas**

La Organización dispondrá de una línea ética para que Los Colaboradores puedan enviar abiertamente, confidencialmente o de forma anónima, las denuncias, preguntas o asuntos acerca de violaciones al Código de Ética, conductas y situaciones que consideren antiéticas, y que vayan en contra de las normas aquí establecidas o asuntos que surjan en La Organización relacionados con el incumplimiento de normas, procedimientos, regulaciones, políticas, y estándares de conducta incluyendo las norma anticorrupción.

Los siguientes mecanismos están disponibles para la notificación de infracciones al Código:

#### **Medios Colaboradores, Clientes y Proveedores:**

- Vía web en el portal: <http://aviancaholdings.ethicspoint.com>
- Comunicación escrita a la Avenida Calle 26 No. 59 -15 piso 6 Oficina Línea Ética en Bogotá, Colombia

Se invita a Los Colaboradores a hablar con sus jefes o supervisores en caso de cualquier duda en relación con el mejor curso de acción frente a una situación en particular.

Además de los canales atrás descritos, las preguntas, quejas y denuncias pueden ser presentadas directamente al Jefe o Gerente de Área, Director de Área, Vicepresidente del Área, o directamente al Presidente de La Organización y/o a otros miembros de la Administración. Quien reciba información en este sentido, deberá darle trámite inmediato al Comité de Ética y si este lo considera necesario al Comité de Auditoría.

Las personas que hagan uso de la Línea Ética deben asegurarse de la validez de la información que suministran, y proporcionar suficientes detalles para permitir que se adelante una investigación.

El Comité de Ética recibirá los reportes de denuncias recibidas a través de la Línea Ética y de los otros mecanismos de denuncias diseñados por La Organización, evaluará cada uno de los casos y adoptará los correctivos necesarios con apoyo de las áreas de Gestión Humana, Secretaría General y Asuntos Internos.

### **3.1.6. Protección de la información y del denunciante**

Ningún Directivo o Colaborador vinculado mediante contrato de trabajo, puede desplegar actos y conductas hostiles o de acoso contra cualquier persona externa, cliente, proveedor, contratista, o Colaborador que haga uso de las herramientas de la Línea Ética, que presente una queja o denuncia, o que rinda declaraciones que afecten a un Colaborador o a cualquiera otra persona.

Cualquier acto de venganza, acoso o discriminación se tendrá como una violación grave al Código de Ética y constituirá justa causa para la terminación del contrato de trabajo o vinculación de Los Colaborador vinculado mediante contrato de trabajo y Directivos.

No se tomará ningún tipo de medida en contra de las personas que de buena fe hayan informado de hechos o irregularidades que posteriormente sean desvirtuados por la verificación e investigación subsiguientes.

Salvo las excepciones legales, ningún miembro del Comité de Auditoría, Comité de Ética, Directivo o Colaborador vinculado mediante contrato de trabajo que en ejercicio de su función tenga conocimiento de las quejas o denuncias podrá difundirla total o parcialmente.

### **3.1.7. Sanciones por incumplimiento del Código**


El incumplimiento del Código por parte de los miembros de Junta Directiva de Avianca Holdings S.A., o de cualquiera de sus subsidiarias, será evaluado en primera instancia por el Comité de Auditoría y verificados los hechos, serán puestos en conocimiento de los demás integrantes de la Junta Directiva para que adopten las decisiones a que haya lugar.

El incumplimiento del Código por parte de los Directivos (excepto los miembros de Junta Directiva) y por parte de Los Colaborador es vinculados mediante contrato de trabajo, será calificado como incumplimiento de sus obligaciones contractuales. Para su sanción se aplicará el procedimiento previsto por el Reglamento Interno de Trabajo, la Convención Colectiva de Trabajo o el Plan Voluntario de Beneficios, si aplica, y/o o por el documento que haga sus veces en la empresa de la cual hace parte el Colaborador.

El incumplimiento del Código por parte de los proveedores y contratistas se evaluará y sancionará de ser el caso, conforme a los términos de los contratos suscritos.

### **3.1.8. Prevalencia de éste Código sobre las políticas internas a nivel de cada compañía.**

En caso de conflicto entre las disposiciones de éste Código y las políticas internas de cada compañía de La Organización, prevalecen las disposiciones de este Código.

	PG 046 <b>Código de Ética y Normas de Conducta de los Negocios</b>	Fecha de Revisión: 2016-08-07
		Rev. 04

Será responsabilidad de los Directivos armonizar las políticas de La Organización con el contenido de este Código.

### **3.1.9. Prevalencia de la Ley sobre las regulaciones de este Código**

En caso de conflicto entre las regulaciones de este Código y la ley aplicable, prevalecerá la ley.