



CODIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA

INDICE

1. Breve Reseña Histórica
2. Disposiciones Generales
 - 2.1. Objetivo
 - 2.2. La Compañía
 - 2.3. Misión Visión y Valores
 - 2.4. Marco Regulatorio y Entidades de Control
3. Estructura de Gobierno Corporativo
 - 3.1. Órganos Sociales
 - 3.1.1. Asamblea General de Accionistas
 - 3.1.2. Junta Directiva
 - 3.1.3. Presidencia y Representación Legal
 - 3.1.4. Administradores y Directivos Principales
 - 3.1.5. Manejo de Conflicto de Intererres de los Miembros de la Junta Directiva y el Presidente y demás Administradores de la Sociedad
 - 3.1.6. Evaluación de los Administradores y Directivos Principales
 - 3.1.7. Negociación de valores emitidos por la Compañía
 - 3.2. Otros Órganos de Control
 - 3.2.1. Comité de Auditoria
 - 3.2.2. Comité de Revelaciones
 - 3.2.3. Comité de Ética
 - 3.2.4. Control de Riesgo
 - 3.2.5. Oficial de Cumplimiento
 - 3.2.6. Auditoria Interna
 - 3.2.7. Revisor Fiscal
 - 3.2.8. Auditoria Externa
 - 3.2.9. Auditorias Especializadas
 - 3.2.10. Prevención y Control de Lavado de Activos
 - 3.2.11. Auditor de Cumplimiento de las prácticas de Gobierno Corporativo
4. Tratamiento para los Accionistas, Tenedores de Bonos e Inversionistas en General de la Compañía
 - 4.1. Derechos de los Accionistas , Tenedores de Bonos e Inversionistas en general
 - 4.2. Mecanismos de atención a los Accionistas, Tenedores de Bonos e Inversionistas en general
 - 4.3. Mecanismos de Comunicación con los Accionistas, Tenedores de Bonos e Inversionistas en general
 - 4.4. Mecanismos de atención a Terceros
5. Manejo y Cuidado de la Información
 - 5.1. Cuidado de los recursos técnicos y sistemas de computación
6. Grupos de Interés
 - 6.1. Selección de Empleados
 - 6.2. Derechos de los Usuarios
 - 6.3. Competidores de la Compañía
 - 6.4. Selección de Contratistas y Proveedores



- 6.5. Responsabilidad Social
- 6.6. Medio Ambiente
- 6.7. Política de Calidad



1. BREVE RESEÑA HISTÓRICA

AVIANCA fue la primera aerolínea comercial constituida en América y la segunda en el mundo.

Desde el primer vuelo entre Barranquilla y la población cercana de Puerto Colombia, a bordo de un Junker F-13 en el que se transportaron 57 cartas, la Aerolínea ha estado a la vanguardia, haciendo realidad los sueños de millones de personas, instituciones y regiones, que se han beneficiado de los caminos aéreos trazados entre los más importantes destinos de Colombia y entre el país y el mundo.

Así, a mediados de los años 20, los colombianos tuvieron la posibilidad de disfrutar de las primeras rutas internacionales entre Colombia y Venezuela y Colombia-Estados Unidos, a las que pronto se fueron sumando otros enlaces para el servicio aéreo tanto de correo como de pasajeros. A partir de los años 40, ya bajo el nombre de Avianca, con una moderna flota de aeronaves conformada por equipos DC4 y C54, Lockheed Constellation 0749 y el Súper Constellation 1049L -los más grandes y rápidos de la época-, la Aerolínea incursionó con sus servicios a puntos en América del Sur y vuelos transatlánticos a varios destinos en Europa. En la década de los 60 Avianca incorporó aviones Boeing 707 - 100 y Boeing 720. En 1976 se convirtió en la primera aerolínea en América Latina en operar continuamente un Jumbo 747.

Desde sus inicios, el servicio al cliente, ha sido una prioridad para la Aerolínea de Colombia. Bajo esa premisa, en 1981 puso en funcionamiento su exclusivo Terminal Puente Aéreo, el cual inicialmente se destinó a la atención de los vuelos hacia Miami, Nueva York, Cali, Medellín, Pasto y Montería, y luego para la operación doméstica exclusiva de Avianca.

En 1994 se estableció una integración administrativa entre Avianca y sus subsidiarias, Sociedad Aeronáutica de Medellín Consolidada S.A. Sam y Helicópteros Nacionales de Colombia, lo que dio vida al Sistema Avianca.

En diciembre de 1998, Avianca dio marcha al posicionamiento de su Centro de Conexiones en Bogotá. Una estación ubicada en un lugar estratégico de las Américas, encaminada a la funcionalidad de la operación aérea hacia y desde Colombia, que para entonces incluía facilidades para el acceso a cerca de 6.000 conexiones semanales.

En mayo de 2002, Avianca y Sam conformaron junto con Aces (Aerolíneas Centrales de Colombia) la Alianza Summa. De este modo, las Compañías unieron sus fortalezas estratégicas, buscando ofrecer un servicio superior a los clientes y enfrentar la crisis del sector. Sin embargo, circunstancias adversas en la industria y los mercados, y no obstante los resultados de la unión, en noviembre de 2003 los accionistas de Aces, decidieron liquidar la Sociedad.

Bajo la protección del capítulo 11 del Código de Quiebras de los Estados Unidos a la cual se acogió en mayo de 2003, Avianca rediseñó su red de rutas, renegoció los mayores acreedores y puso en marcha un riguroso programa de reducción de costos. La Compañía emergió con éxito del C-11 a finales del año 2004, dando paso a una renovación de su imagen y al re-posicionamiento del servicio en los mercados.



En 2008, con una red de rutas fortalecida tanto por la ampliación de los servicios directos, como por la firma de acuerdos para operación en código compartido con importantes líneas aéreas del mundo, Avianca inició el proceso de renovación de su flota de aeronaves, que permitirá incorporar modernos equipos de vuelo Boeing y Airbus, con la más avanzada tecnología aeronáutica disponible.

Además de sus servicios de transporte aéreo de pasajeros a destinos directos y a otros puntos servidos mediante acuerdos comerciales con aerolíneas de talla mundial, Avianca ofrece hoy un completo portafolio de productos turísticos, transporte de correo, carga, mensajería especializada y asistencia aeronáutica especializada a empresas nacionales y extranjeras.

La aerolínea de Colombia ostenta certificaciones internacionales que avalan la calidad de sus procedimientos y estándares de seguridad para la operación y para los servicios de mantenimiento, formación y asistencia en tierra.

Ha sido un proceso de transformación, que ha incluido inversiones en infraestructura, tecnología y cultura, encaminado a posicionar a Avianca entre las compañías aéreas líderes en la región. Un proceso que ha contado con el compromiso de sus accionistas, la dedicación de sus Colaboradores, y el apoyo de sus viajeros y de todo un país, que le han dado su respaldo a lo largo de los años y las etapas de desarrollo que ha tenido la Aerolínea bandera de Colombia.



2. DISPOSICIONES GENERALES

2.1.- Objetivo

El Código de Buen Gobierno Corporativo establece los parámetros bajo los cuales la Sociedad **Aerovías del Continente Americano S.A. Avianca** (La Compañía) busca garantizar la transparencia en el desarrollo de sus actividades y fortalecer la protección de los derechos de los accionistas, tenedores de bonos e inversionistas en general, en el contexto de su Misión, Visión y Valores.

La estructura de manejo del buen gobierno corporativo, asigna responsabilidades en el marco de la ley y de los Estatutos a los siguientes órganos y funcionarios de la Compañía: Accionistas, Junta Directiva, Presidente, Suplentes del Presidente, Representantes Legales, Administradores y Directivos, Comité de Auditoría, Comité de Ética, Comité de Revelaciones, Revisor Fiscal, y Oficial de Cumplimiento y en general impone obligaciones a todos los colaboradores de la Compañía.

Para efectos de este Código la referencia a la Compañía y/o a la Sociedad se extiende a las compañías filiales y subsidiarias de la misma, existentes y a las que se constituyan en el futuro, tanto en Colombia como en el exterior, de manera que cubra cualquier actuación directa de la Compañía o indirecta a través de sus filiales y subsidiarias.

2.2.- La Compañía

Aerovías del Continente Americano S.A. Avianca es una sociedad anónima colombiana, con domicilio principal en la ciudad de Barranquilla, constituida mediante escritura pública No. 2374 del 5 de diciembre de 1919 otorgada en la Notaría Segunda de esa ciudad, y cuyo objeto social principal es la explotación comercial de los servicios de a) transporte (i) aéreo, en todas sus ramas, incluidos los servicios postales en todas sus modalidades, así como de todos los servicios relacionados con las aplicaciones comerciales, técnicas y científicas de la aviación civil, incluyendo servicios aeronáuticos y aeroportuarios; (ii) terrestre, en todas sus ramas; (iii) marítimo, en todas sus ramas; y (iv) multimodal; y b) servicios de ingeniería y mantenimiento, entrenamiento y servicios de apoyo que sean requeridos en todas las modalidades de transporte, todo de acuerdo con las leyes vigentes.

2.3.- Misión, Visión y Valores.

La Misión, Visión y Valores definidos por la Compañía son los siguientes:

Misión: Volamos para Ganar tu lealtad

Lealtad de nuestros:

Clientes actuales y potenciales. Volamos para ganar tu preferencia, a través de servicios que se adelanten a tus 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 Compañía

Comunidad. Volamos para merecer tu respaldo y admiración

Visión: Ser Aerolínea Líder en América Latina

En la región, la Compañía quiere alcanzar una posición de liderazgo en el 2010, la cual se mide a través de la ponderación de 21 variables enmarcadas en las perspectivas, financiera, de mercado, servicio y gestión operacional.

Valores Corporativos: Los siguientes son los valores corporativos;

Seguridad. Es el pre-requisito para la permanencia y éxito de nuestro negocio. Gracias al rigor de nuestros procedimientos técnicos operacionales y administrativos, es posible brindar un servicio puntual, ágil y con los menores costos.

Cumplimiento. Es la realización de nuestra labor acorde con las características de calidad, cantidad y oportunidad negociadas y anunciadas.

Agilidad. Es la facilidad y flexibilidad con las cuales desarrollamos nuestras labores y procesos, atendiendo de manera fluida y satisfactoria a nuestros interlocutores.

Calidez. Refleja la vocación y el gusto por la asistencia a los demás. Es la afectividad, la cordialidad, el respeto y la amabilidad en el trato con nuestros compañeros, clientes, viajeros, socios comerciales y demás interlocutores.

Compromiso. Surge de la convicción personal en torno a los beneficios que trae el desempeño responsable de las tareas a cargo.

Innovación. Es la aplicación eficiente de la creatividad. Se refleja en la redefinición de los productos, las estrategias, las actividades y las funciones con miras a su mejoramiento.

Enmarcado en la Misión, Visión y Valores, cada año la dirección de la Compañía define el norte estratégico que comprende los objetivos corporativos que se van a trabajar durante el año calendario, teniendo como referencia las condiciones del entorno y los proyectos corporativos encaminados a la expansión y mejoramiento del servicio.

2.4.- Marco Regulatorio General y Entidades de Control

De acuerdo con la ley colombiana, le corresponde al Estado la planeación, control, regulación y vigilancia del transporte y de las actividades a él vinculadas.

El Ministerio de Transporte es la entidad encargada de la formulación de las políticas y regulaciones del Gobierno en materia de tránsito y transporte y de la infraestructura del sector, con apoyo en la ley, y en relación con sector del transporte aéreo, con apoyo en los tratados internacionales de los cuales Colombia es parte.



La Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, es la entidad especializada, de carácter técnico, adscrita al Ministerio de Transporte, a través de la cual se controla el sector y tiene como objetivo garantizar el desarrollo de la aviación civil y la administración del espacio aéreo en condiciones de seguridad y eficiencia, en concordancia con las políticas, planes y programas gubernamentales en materia económico-social y de relaciones internacionales.

La Superintendencia de Puertos y Transporte, es un organismo de carácter administrativo y técnico, adscrito al Ministerio de Transporte, al que le corresponde ejercer las funciones de inspección, control y vigilancia, en materia de puertos, tránsito, transporte y de infraestructura y esta encargada de controlar los aspectos de estructura societaria de las compañías del sector.

La Compañía desarrolla sus actividades de transporte aéreo bajo los parámetros regulatorios establecidos en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia RAC y en los certificados de operación y autorizaciones expedidos por la autoridad aeronáutica colombiana y por las autoridades de los otros países donde opera como transportador aéreo y conforme a los parámetros de las licencias como prestador de servicios de mantenimiento expedidas por las autoridades colombianas y del exterior.

Las demás actividades conexas o complementarias a su objeto de transporte aéreo, tales como las actividades de mensajería especializada están igualmente sujetas al cumplimiento de las regulaciones aplicables.

3. ESTRUCTURA DE GOBIERNO CORPORATIVO

3.1.- Órganos societarios

Los órganos societarios y sus funciones están definidos en los Estatutos de la Sociedad los cuales se ajustan a las normas aplicables previstas en el Código de Comercio para las sociedades anónimas.

3.1.1.- Asamblea General de Accionistas

Es el máximo órgano de dirección de la Sociedad y se compone por todos los accionistas inscritos en el Libro de Registro de Accionistas. Las reuniones de la Asamblea General de Accionistas son presididas por el Presidente de la Sociedad o su suplente y a falta de éste, por un miembro de la Junta Directiva, o por quien designe la mayoría de los asistentes reunidos en Asamblea.

Sus principales funciones, entre otras conforme a la ley y a los Estatutos, son:

- Estudiar y aprobar las reformas de los Estatutos;
- Elegir los miembros de la Junta Directiva;
- Elegir al Revisor Fiscal;
- Examinar, aprobar o improbar, los estados financieros de propósito general individuales, y consolidados cuando fuere el caso, junto con sus notas y la opinión del Revisor Fiscal, cortados a fin del respectivo ejercicio;
- Considerar, aprobar o improbar, el informe de gestión de los administradores;
- Disponer de las utilidades conforme a la ley y a los Estatutos;
- Disponer cuáles reservas deben hacerse además de las legales y de las estatutarias;
- Fijar el monto del dividendo, así como la forma y plazos en que se pagará;
- Decidir sobre cualquier emisión de acciones, y reglamentar la colocación de acciones privilegiadas;
- Decidir sobre la inscripción de las acciones u otros valores emitidos por la Sociedad en el Registro Nacional de Valores y Emisores o en Bolsa de Valores o la cancelación de tales inscripciones;
- Delegar en la Junta Directiva o en el Presidente de la Sociedad, cuando lo considere conveniente y para casos específicos alguna o algunas de sus funciones, siempre que no sean de aquellas que la ley ha previsto como indelegables;
- Decidir sobre la interpretación que deba dársele a los Estatutos, en caso de duda sobre los mismos, o sobre alguna de sus cláusulas, que no pueda ser resuelta por la Junta Directiva;
- Las demás previstas en los Estatutos de la Sociedad o en la Ley.

La Asamblea General de Accionistas se reúne de forma ordinaria anualmente, dentro de los tres (3) primeros meses de cada año, para revisar, entre otros, los estados financieros de fin de ejercicio, el proyecto de distribución de utilidades, informes de los administradores y del Revisor Fiscal de la Sociedad.

Las reuniones extraordinarias se llevan a cabo cuando las necesidades imprevistas o urgentes de la Sociedad así lo exijan, aunque la Asamblea General de Accionistas puede reunirse sin previa citación y en cualquier sitio, cuando se encuentren representadas la totalidad de las acciones suscritas.

La convocatoria para las reuniones ordinarias en las cuales se sometan a consideración los estados financieros de fin de ejercicio, se hacen con quince (15) días hábiles de anticipación y la convocatoria para las demás reuniones se hace con cinco (5) días comunes de anticipación; en ambos casos en la forma prevista en los Estatutos de la Sociedad.

Además de los casos especiales de convocatoria señalados en la ley, los Estatutos sociales prevén una convocatoria especial que debe hacerse por lo menos con cuarenta (40) días comunes de antelación, cuando se vayan a tratar los siguientes temas:

- Disolución y Liquidación
- Fusión o escisión
- Reforma al Objeto Social
- Cancelación del registro de cualquier valor de la Sociedad que se encuentre inscrito en Colombia o en el exterior
- Reforma estatutaria que afecte o modifique en algún aspecto material, los derechos esenciales de los accionistas, consagrados en el artículo 379 del Código de Comercio.

Salvo las excepciones legales que requieran una mayoría calificada conforme a lo previsto en el Código de Comercio y en los Estatutos, la Asamblea General de Accionistas deliberará y decidirá respectivamente con un número plural de accionistas que represente, por lo menos, la mitad más una de las acciones suscritas o la mayoría de los votos presentes.

3.1.2.- Junta Directiva

La Junta Directiva es el máximo órgano de administración de la Sociedad. Está compuesta por cinco (5) miembros principales, de los cuales tres (3) son miembros independientes de acuerdo con lo establecido en el artículo 48 de los estatutos de la Sociedad. Adicionalmente, cada miembro principal tiene un suplente personal elegido por la Asamblea General de Accionistas, para periodos de dos (2) años.

Adicionalmente, en el evento en que la Sociedad se registre en el mercado público de valores colombiano, por lo menos dos (2) de los tres (3) miembros principales y los suplentes de estos deben cumplir también con el criterio de independencia establecido en el parágrafo 2 del artículo 44 de la Ley 964 de 2005, y cualquier norma que la modifique o adicione.

La mayoría de los miembros de la Junta Directiva deben ser ciudadanos colombianos.

La Junta Directiva se reúne ordinariamente por lo menos una vez cada mes o cuantas veces lo requiera el interés de la Sociedad y es convocada a través de cualquier medio eficaz, entre otros, teléfono, escrito, correo electrónico, incluyendo el orden del día desagregado, por lo menos con cinco (5) días comunes de anticipación, bien sea por ella misma, o por

cualquiera de las siguientes personas: dos (2) de sus directores que actúen como principales, el Presidente o sus suplentes o el Revisor Fiscal.

La Junta Directiva puede deliberar y decidir con la presencia y los votos de la mayoría de sus miembros.

La citación para reuniones extraordinarias de la Junta Directiva se hace a través de cualquier medio eficaz, con una antelación de por lo menos un (1) día.

La Junta Directiva puede hacer reuniones no presenciales conforme a lo previsto en la ley y en los Estatutos.

La Junta Directiva tiene, entre otras, las siguientes funciones:

- Definir, aprobar y supervisar los planes de negocio, objetivos estratégicos y políticas generales de la Sociedad;
- Promover la integridad, validez y veracidad de la información financiera y verificar que los sistemas contables, de información gerencial, de auditoria, de control interno, legal y de seguimientos de riesgo, se ajusten a los objetivos y metas estratégicas diseñadas por la Sociedad, y las normas nacionales e internacionales que le son aplicables;
- Dirigir y controlar todos los negocios de la Sociedad y delegar en el Presidente o en cualquier otro empleado, las funciones que estime convenientes;
- Velar para que la Sociedad cumpla con los requisitos de propiedad real y/o control efectivo por parte de nacionales colombianos, establecidos bajo los convenios bilaterales en los cuales Colombia sea parte y que permiten que la Sociedad pueda ser designada y pueda obtener y mantener dicha designación y el permiso de operación correspondiente como operador extranjero en otro territorio, en el que tenga reconocidos derechos de tráfico o en el que le interese obtener dichos derechos de tráfico, de acuerdo con el plan de negocios de la Sociedad.
- Adoptar un Código de Ética y velar por su adecuada divulgación y cumplimiento. El Código contendrá entre otros, los principios y normas de conducta que regirán la actitud y comportamiento de los directivos, empleados y colaboradores, y regula entre otros aspectos los mecanismos para prevenir los conflictos de intereses;
- Adoptar el Código de Buen Gobierno Corporativo y actualizarlo con el fin específico de garantizar la transparencia en el desarrollo de las actividades de la Sociedad y fortalecer la protección de los derechos de los accionistas, tenedores de bonos e inversionistas en general y velar por su adecuada divulgación y cumplimiento;
- Las demás funciones que le establezcan la ley, los Estatutos Sociales y el Código de Buen Gobierno Corporativo.

3.1.3.- Presidencia y Representación Legal

La Sociedad tiene un (1) Presidente y dos (2) suplentes del Presidente quienes lo pueden reemplazar en sus faltas absolutas, temporales o accidentales, elegidos para un período de dos (2) años, pudiendo ser reelegidos indefinidamente o removidos libremente antes del vencimiento del mismo. Cuando la Junta Directiva no elige al Presidente o a sus Suplentes

en las oportunidades que deba hacerlo, continuarán los anteriores en sus cargos hasta tanto se efectúe nuevo nombramiento

El Presidente tiene a su cargo la administración y la gestión de los negocios sociales con sujeción a la ley, a los Estatutos, a los reglamentos a las resoluciones de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva y ejerce la representación legal.

La Junta Directiva puede igualmente designar representantes legales judiciales y sus suplentes quienes tendrán la representación de la Sociedad en todas las actuaciones judiciales y en procedimientos de carácter extrajudicial conforme a lo previsto en los Estatutos y a lo definido por la Junta en el momento de la designación.

El Presidente, además de la representación legal, tiene a su cargo entre otras, las siguientes funciones:

- Ejecutar y hacer ejecutar los acuerdos y resoluciones de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva;
- Nombrar y remover libremente todos los ejecutivos y empleados de la Sociedad, cuyo nombramiento no esté atribuido a la Asamblea General de Accionistas ni a la Junta Directiva;
- Velar porque los funcionarios de la Sociedad cumplan con sus deberes;
- Establecer agencias y oficinas de la Sociedad dentro o fuera del territorio nacional y designar en cada oportunidad los administradores de las mismas, sus facultades y atribuciones;
- Cumplir con la entrega de los reportes periódicos que le exijan las autoridades de vigilancia y control a la Sociedad;
- Realizar los actos y celebrar los contratos que tiendan a cumplir con los fines de la Sociedad, dar o recibir dinero en mutuo y celebrar actos y contratos en cuantía que no exceda el equivalente de un millón de dólares de los Estados Unidos de América (USD \$1.000.000) y someter a la aprobación previa de la Junta Directiva los que excedan de esa suma;
- Someter a consideración de la Junta Directiva en tiempo oportuno los Estados Financieros de propósito general, individuales y consolidados cuando sea del caso, con sus notas, cortados al fin del respectivo ejercicio, junto con los documentos que señale la Ley, así como someter a consideración el informe de gestión y el especial cuando se dé la configuración de un grupo empresarial, todo lo cual se presentará a la Asamblea General de Accionistas;
- Crear un espacio de información para los Accionistas, Tenedores de bonos e Inversionistas en general en la página web de la Sociedad o en cualquier otro medio que considere conveniente.
- Velar de manera conjunta con la Junta Directiva por el efectivo cumplimiento y divulgación de los Códigos de Buen Gobierno Corporativo y de Ética y de los demás que la Sociedad adopte;

3.1.4.- Administradores y Directivos Principales

Son Administradores de la Sociedad los miembros de la Junta Directiva, el Representante Legal, y las demás personas que conforme a la ley ejerzan estas funciones y los que determine la Junta Directiva.

Son Directivos principales de la Sociedad, cada persona que ocupe la posición como miembro de Junta Directiva, Presidente, Vicepresidente, Gerente Corporativo de Gestión Humana, Secretario General o como Representante Legal.

Conforme a la ley, los Administradores tienen el deber de obrar de buena fe, con lealtad y con la diligencia de un buen hombre de negocios. Sus actuaciones se cumplen en interés de la Sociedad, teniendo en cuenta los intereses de sus asociados.

En cumplimiento de sus funciones, los Administradores y Directivos Principales tienen entre otros, los siguientes deberes:

- Realizar los esfuerzos conducentes para lograr el desarrollo del objeto social;
- Guardar y proteger la reserva comercial e industrial de la Sociedad;
- Abstenerse de utilizar indebidamente información privilegiada;
- Dar un trato equitativo a todos los socios y respetar el ejercicio del derecho de inspección de todos ellos;
- Abstenerse de participar por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con la Sociedad o en actos respecto de los cuales exista conflicto de intereses, salvo autorización expresa de la Junta Directiva o de la Asamblea General de Accionistas;
- Velar porque se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a la Revisoría Fiscal;
- Promover la integridad de los sistemas de control financiero interno, de control interno y de evaluación de riesgos de la Sociedad así como garantizar la integridad de los estados financieros, el cumplimiento de los requisitos legales en materia de las regulaciones del mercado público de valores;

Adicionalmente a los deberes legales, los Administradores y los Directivos de la Compañía están sujetos a las disposiciones legales y reglamentarias aplicables en relación con el manejo de información privilegiada, actos de competencia con la Sociedad y conflicto de intereses y al igual que todos los colaboradores, están sujetos a las disposiciones del Código de Ética y por tanto deben sujetar sus actuaciones al cumplimiento de los deberes particularmente previstos en el mismo, a saber: deber de obrar con buena fe y lealtad, deber de transparencia, deber de confidencialidad, deber de vigilancia y cuidado de la seguridad, y deber de exclusividad –conurrencia de contratos.

Salvo los casos de representación legal, ni los administradores ni los empleados de la Sociedad pueden representar en las reuniones de la Asamblea General de Accionistas acciones distintas de las suyas propias, mientras estén en ejercicio de sus cargos o votar los estados financieros y cuentas de fin de ejercicio ni las de liquidación.

Los administradores igualmente se abstendrán de sugerir a los accionistas y/o a sus apoderados según aplique, el otorgamiento de poderes en blanco o donde no aparezca el

nombre del apoderado, los nombres de los apoderados que los representen en la Asamblea, la presentación de determinadas propuestas a consideración de la Asamblea, el sentido del voto de las decisiones sometidas a consideración de la Asamblea.

3.1.5.- Manejo de conflicto de intereses de los miembros de la Junta Directiva, del Presidente, Administradores y Directivos de la Sociedad

Cuando se presente y/o se conozca una situación que configure efectivamente o que potencialmente genere un conflicto de intereses, respecto de un miembro de la Junta Directiva, o de el Presidente de la Compañía, o de un Administrador o de un Directivo de la Sociedad, bien sea la persona afectada, o el Comité de Ética informarán al Comité de Auditoría.

El Comité de Auditoría evaluará preliminarmente la situación y obtendrá la información complementaria que requiera y en un término de diez (10) hábiles deberá emitir una recomendación a la Junta Directiva para que esta se pronuncie .

La Junta Directiva se deberá pronunciar en un término máximo de quince (15) días hábiles a partir del momento en que sea sometida a su consideración, sobre toda situación de conflicto de intereses, real o potencial, de un miembro de la Junta Directiva, el Presidente o cualquier Administrador.

Mientras la Junta Directiva no se pronuncie sobre el manejo de la situación y emita una recomendación, la persona afectada se abstendrá de participar en cualquier toma de decisión en relación con el manejo del acto u operación de la Compañía que tenga relación directa o indirecta con la situación que genera el conflicto.

En todo caso, el acto u operación de la Compañía que tenga relación directa o indirecta con la situación que genera el conflicto, sólo podrá ser autorizado por el organo competente cuando el mismo no perjudique los intereses de la Sociedad. La negativa o autorización deberá constar por escrito y deberá ser notificada directamente al involucrado.

3.1.6.- Evaluación de los Administradores y Directivos Principales

Cada uno de los miembros de la Junta Directiva realizará anualmente una auto evaluación, la cual debe contemplar entre otros aspectos, la asistencia a las reuniones, la participación activa de éstos en las decisiones, el seguimiento que realicen a los principales aspectos de la Sociedad, la evaluación de sus tareas y su contribución a definir las estrategias y proyección de la Compañía.

Así mismo, la Junta Directiva debe evaluar anualmente al Presidente de la Sociedad, y el Presidente de la Sociedad evaluar anualmente a los Vicepresidentes y a los demás directivos principales de la Sociedad, teniendo en consideración (i) el esquema indicado en el Sistema de Evaluación de Desempeño y Desarrollo ("SEDD"), (ii) el cumplimiento de los objetivos estratégicos, las responsabilidades asignadas por la Junta Directiva, los Estatutos o este Código de Gobierno.

3.1.7. Negociación de valores emitidos por la Compañía

Los administradores de la Sociedad, funcionarios y empleados no podrán ni por sí ni por interpuesta persona, negociar, enajenar o adquirir acciones y demás valores emitidos por la Sociedad mientras estén en ejercicio de sus cargos, sino cuando (i) se trate de operaciones ajenas a motivos de especulación y con autorización de la Junta Directiva, otorgada con el voto favorable de las dos terceras partes de sus miembros, excluido el del solicitante; (ii) se trate de operaciones ajenas a motivos de especulación y con autorización de la Asamblea General, con el voto favorable de la mitad más una de las acciones representadas en la reunión, excluidas las del solicitante, o (iii) cuando se autorice por ley, decreto o de alguna otra norma de carácter general.

Lo anterior se entiende, sin perjuicio del derecho que tiene la Compañía conforme a sus políticas internas y derechos legales aplicables, a otorgar acciones a sus empleados cumpliendo con los requisitos legales.

Para este efecto, los administradores deben observar los siguientes criterios para la negociación de acciones y demás valores emitidos por la Sociedad: (i) la adquisición de acciones o de los valores en cuestión, no podrá efectuarse con base en información que hayan obtenido en el ejercicio de sus funciones, salvo que tal información tenga el carácter de pública, y (ii) la transacción en cuestión no podrá ser llevada a cabo por razones meramente especulativas.

3. 2.- Otros Órganos de Control

Además de los órganos societarios atrás descritos, la Compañía cuenta con los siguientes comités establecidos para garantizar que la Sociedad cuente con un control interno adecuado.

3.2.1.- Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría está integrado por tres (3) miembros de la Junta Directiva incluyendo todos los independientes, uno de los cuales tiene la calidad de “Experto Financiero”, en los términos definidos en el Reglamento del Comité de Auditoría.

Su función, entre otras, es apoyar a la Junta Directiva en las labores de: (i) vigilancia de la integridad de los estados financieros, del control financiero interno y del cumplimiento por parte de Sociedad de los requisitos legales y reglamentarios a los que está obligada, (ii) la calificación e independencia del auditor externo, (iii) cumplimiento de la función de Auditoría Interna y en la preparación del informe del Comité de Auditoría exigido por la autoridad de registro de valores, en el evento en que la Compañía se inscriba en una bolsa de valores en Colombia o en el exterior.

El Comité de Auditoría debe contar con un Reglamento que regule su operación y funcionamiento. El mismo debe publicarse en la página web de la Sociedad.

Los hallazgos materiales resultantes de las actividades de control interno, que hayan sido incorporados en el Informe Anual del Comité de Auditoría, serán comunicados en la

reunión ordinaria de la Asamblea General de Accionistas y en todo caso serán publicados en la página web para conocimiento de los accionistas, tenedores de bonos e inversionistas.

3.2.2. Comité de Revelaciones

El Comité de Revelaciones esta integrado por el Vicepresidente Financiero (CFO), el Contralor (si existiere), el Oficial de Riesgo, el Director de Contabilidad y el Director de Tesorería.

El Comité de Revelaciones tiene como objetivo vigilar y asegurar la adecuada revelación de la información financiera de la Compañía y sus compañías afiliadas y en cumplimiento de su función debe apoyar a los Administradores con el suministro de información completa, clara, exacta y oportuna que permita dar cumplimiento a la ley y a las regulaciones aplicables y atender los requerimientos de las entidades de control.

Las funciones principales del Comité de Revelaciones incluyen:

- Revisar los principales documentos contentivos de revelaciones sobre la situación financiera de la Compañía , con el fin de verificar que se han realizado las revelaciones necesarias y de manera completa y exacta.
- Establecer y supervisar el proceso de preparación y manejo de las revelaciones, incluyendo la definición de planes y objetivos de comunicación asegurando que estos son alcanzados.
- Asegurar que la información que debe ser revelada a las entidades de control esté debidamente preparada dentro de los periodos requeridos.
- Aprobar el Manual Contable de la Compañía.

3.2.3. Comité de Ética

El Comité de Ética está integrado por la Secretaria General, la Gerente de Gestión Humana y el Oficial de la Línea Etica. Cada miembro del Comité, cuenta con un suplente quien lo reemplaza en sus faltas temporales. El objetivo del Comité es asegurar el cumplimiento de las disposiciones del Código de Ética.

Las funciones principales del Comité de Etica incluyen:

- Poner en conocimiento del Comité de Auditoria las situaciones que puedan generar conflicto de intereses de los directivos y formular las recomendaciones que considere pertinentes al Comité de Auditoría en primera instancia y a la Junta Directiva , quien en segunda instancia decidirá el conflicto, emitiendo las autorizaciones a que haya lugar por escrito.
- Evaluar, tramitar y decidir las controversias de situaciones que constituyen o puedan constituir conflicto de intereses de los empleados de la Sociedad, y adoptar medidas correctivas en caso de ser necesario y emitir las autorizaciones a que haya lugar, dejando constancia escrita.

- Establecer comunicación con las empresas contratantes de terceros vinculados para asegurar el cumplimiento del Código de Ética en cuanto les sea aplicable y buscar en forma conjunta la solución a los eventuales conflicto de intereses que se presenten.
- Adelantar la confirmación sobre la declaración de existencia o no de conflicto de intereses de los Colaboradores.
- Definir el plan de divulgación del Código de Ética y vigilar su cumplimiento y atender las dudas e inquietudes que Los Colaboradores tengan sobre la interpretación del mismo.

3.2.4. Control de Riesgo

Las funciones inherentes al control de riesgo serán desarrolladas por las personas que ocupan los cargos de Director de Conformidad Regulatoria de Controles, Director de Aseguramiento Seguridad Operacional, Director de Tesorería y Contralor, Director de Seguridad Informaica personas encargadas de trabajar con los administradores en la implementación de una administración efectiva de los riesgos y que tienen además la responsabilidad de apoyar al Presidente y al Vicepresidente Financiero en la preparación y reporte de información relevante sobre los riesgos financieros y operacionales de la organización.

Las funciones principales de los responsables del control de riesgos incluyen:

- Recomendar políticas de manejo del riesgo, roles y responsabilidades y metas para la implementación y control teniendo en cuenta la naturaleza y actividades de todas las unidades de negocio de la organización.
- Facilitar el desarrollo de protocolos de reporte, incluyendo referentes cuantitativos y cualitativos y monitorear el proceso de reporte, y reportar regularmente al Comité de Auditoría y a los administradores.

3.2.5. Oficial de Cumplimiento

La Compañía tendrá un oficial de cumplimiento en el evento en que decida inscribirse en la Bolsa de Valores en Colombia y/o en el exterior quien será encargado de vigilar el cumplimiento de las políticas exigidas por la respectiva entidad y tendrá a su cargo institucionalizar y mantener un efectivo programa de cumplimiento que incluya el uso de un sistema de reporte de posibles violaciones a los estándares de conducta establecidos por la Compañía.

3.2.6. Auditoría Interna

El área de Auditoría Interna depende administrativamente de la Presidencia y desarrolla sus actividades de acuerdo con el plan anual aprobado por el Comité de Auditoría a quien reporta.

Las responsabilidades de la auditoría interna están relacionadas con la vigilancia de que la Compañía tiene sistemas adecuados para salvaguardar sus activos y recursos en general y que existe confiabilidad en la información financiera y de cumplimiento de las normas y

políticas y los procedimientos aplicables al adecuado desarrollo de las operaciones y tendrá a su cargo adelantar labores de control y vigilancia en las áreas financiera, operativa y de tecnología e informática.

3.2.7. Revisoría Fiscal

La Sociedad cuenta con un Revisor Fiscal principal quien tiene uno (1) o dos (2) suplentes que lo pueden reemplazar en sus faltas absolutas o temporales. También se podrá elegir una persona jurídica como Revisor Fiscal, quien a su vez designará un revisor fiscal principal y uno (1) o dos (2) suplentes, que actúen por ella.

El Revisor Fiscal será elegido por la Asamblea General de Accionistas para un período de dos (2) años. Si una persona jurídica es elegida como Revisor Fiscal, las personas naturales designadas como Revisor Fiscal principal o suplente no podrán ostentar dicho cargo por un periodo superior a dos (2) años.

La elección que realice la Asamblea General de Accionistas se hace de la terna que le presente el Comité de Auditoría, quien para el efecto debe evaluar por lo menos tres (3) propuestas, en aspectos tales como idoneidad, servicios ofrecidos, honorarios, experiencia y conocimiento del sector.

El Revisor Fiscal no puede recibir ingresos que sean o superen el veinticinco por ciento (25%) de los últimos ingresos anuales de la Sociedad.

Las incompatibilidades, responsabilidades, derechos y funciones se rigen por lo previsto en los Estatutos de la Compañía.

3.2.8. Auditoría Externa

En caso de registro de las acciones de la Compañía o de valores emitidos por la Compañía en una bolsa de valores en el exterior, el Comité de Auditoría puede autorizar la contratación de un Auditor Externo en los términos previstos en el Reglamento del Comité de Auditoría. El Auditor Externo, puede ser la misma firma de Revisoría Fiscal elegida por la Asamblea General de Accionistas, y quien ejercerá sus funciones de acuerdo con las normas y principios contables que sean exigidos en el país de registro, estando obligado a reportarle al Comité de Auditoría todas las deficiencias de control interno que identifique. Mientras la Sociedad no se registre en una bolsa de valores en el exterior, podrá contratar un Auditoría Externa a su conveniencia.

3.2.9. Auditorías Especializadas

Cualquier grupo de accionistas, que represente por lo menos el diez por ciento (10%) del capital social, puede solicitar a su costo y cargo y bajo su responsabilidad, auditorías especializadas sobre aspectos puntuales de la actividad empresarial. La solicitud debe dirigirse a la Junta Directiva a través del Representante Legal de la Sociedad y debe motivarse. La Junta Directiva evaluará la razonabilidad de la solicitud en un plazo máximo

de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de la radicación de la solicitud ante la Sociedad.

La solicitud de auditoría deberá justificarse en razones fundadas sobre la posibilidad de que existan anomalías o riesgos serios en determinadas actividades de la Compañía o en relación con la actuación de alguno o algunos de sus administradores y que puedan poner en peligro sus inversiones.

Si la solicitud fuere negada por considerarse infundada, los Accionistas podrán acudir a la Superintendencia de Sociedades con el fin de que decida sobre la procedencia de la solicitud.

Si la solicitud es aceptada, se conformará un comité integrado por mínimo tres (3) miembros del Comité de Auditoría, o de tres (3) personas que el Comité de Auditoría designe, expertos o con experiencia en el asunto puntual de la auditoría a realizarse. Este comité elaborará un análisis de la situación para la cual se solicitó la auditoría y expedirá un documento en el cual indique cuál fue la situación analizada, los aspectos involucrados, los riesgos y su probabilidad de ocurrencia, de la forma más precisa posible, y los mecanismos de corrección, saneamiento, mejora, que se puedan implementar.

Cuando la Sociedad emita bonos, dichos bonos conferirán los derechos que se indiquen en el respectivo prospecto de información de la emisión y colocación de los bonos, dentro de los cuales se incluirá y reglamentará la facultad de solicitar auditorías especializadas.

3.2.10. Prevención y Control de Lavado de Activos

La Compañía efectúa labores de prevención y control de lavado de activos respecto de los proveedores preseleccionados en los servicios, contratistas, clientes corporativos, agentes y empleados a través de la verificación en la lista Clinton.

La Dirección de Tesorería es la responsable de adoptar acciones preventivas y/o correctivas a nivel interno, que permitan la prevención y el control del lavado de activos.

3.2.11. Auditor de Cumplimiento de Gobierno Corporativo

El Auditor de Cumplimiento de Gobierno Corporativo es elegido por el Presidente de la Sociedad de entre los miembros del Comité de Ética.

Su función principal es la de velar por (i) el estricto cumplimiento de las disposiciones contenidas en este Código de Buen Gobierno Corporativo de la Sociedad, sin perjuicio de la función general que tienen los Administradores de la Sociedad de velar por el cumplimiento y actualización permanente de este Código y del Código de Ética de la Sociedad, así como de las disposiciones legales y estatutarias, y su divulgación y conocimiento por parte de Colaboradores, Administradores, accionistas de la Sociedad, y el mercado en general. En consecuencia, podrá solicitar información, documentos, explicaciones y aclaraciones y debe además informar al Presidente de cualquier irregularidad que se presente con el fin de que



éste tome las medidas del caso, y tiene la obligación de ordenar la publicación de las modificaciones a este Código en la página web www.avianca.com.

4. TRATAMIENTO PARA LOS ACCIONISTAS, TENEDORES DE BONOS E INVERSIONISTAS EN GENERAL DE LA COMPAÑÍA

La Compañía dará un trato equitativo a sus accionistas, tenedores de bonos e inversionistas en general, lo que implica que no discriminará entre ellos y que respetará los derechos de todos, en los términos previstos en los Estatutos Sociales y en la Ley.

Los accionistas, tenedores de bonos e inversionistas, tendrán derecho a recibir información sobre la Gestión Empresarial y el Gobierno Corporativo, en cumplimiento del derecho de inspección que la ley les establezca y a las condiciones establecidas en los documentos de emisión y se les aclarará cualquier inquietud que estos presenten hasta donde le sea permitido por ley a la Administración y sin perjuicio del deber de preservar la información confidencial. La Sociedad dispondrá de los mecanismos previstos en el numeral 4.2. de este Código para atender las inquietudes y necesidades de sus accionistas, tenedores de bonos e inversionistas.

Mientras la Compañía no esté inscrita en una bolsa de valores de Colombia o en el exterior y cuando efectivamente se inscriba cumplirá las normas que le sean aplicables en materia de divulgación de la información relacionada con aspectos materiales, gobierno corporativo, organización, planes, situación y resultados financieros etc. y dará acceso a la misma a quienes tienen derecho a conocerla a través de la página web de la sociedad: www.avianca.com y/o en cualquier otro medio que considere conveniente.

4.1. Derechos de los Accionistas, Tenedores de Bonos e Inversionistas en General

Los Accionistas, tendedores de bonos e inversionistas en general, tienen los derechos consagrados en el Código de Comercio, en los Estatutos de la Sociedad y en el presente Código.

En particular, los Accionistas pueden:

- Negociar libremente las acciones de acuerdo con los procedimientos para la emisión y negociación de acciones, definidos en los Estatutos.
- Participar en la distribución de las utilidades de la Sociedad, conforme a los estatutos y de acuerdo con su participación accionaria.
- Participar y votar en las Asambleas Ordinarias y Extraordinarias de Accionistas, actuando por sí mismos o representados por sus apoderados o representantes legales.
- Considerar los informes y proyectos que le someta la Junta Directiva, incluyendo los relacionados con las prácticas de buen gobierno y su cumplimiento dentro del marco de la Asamblea.
- Participar en la elección de los miembros de la Junta Directiva y del Revisor Fiscal dentro del marco de la Asamblea.
- Solicitar auditorías especializadas sobre aspectos puntuales de la actividad empresarial o la actuación de sus administradores, que puedan significar un riesgo para sus inversiones, de conformidad con lo dispuesto en este Código.
- Solicitar reuniones con Administradores de la Sociedad de conformidad con lo indicado en el artículo 4.2. siguiente.

Cuando la Sociedad emita bonos, dichos bonos conferirán los derechos que se indiquen en el respectivo prospecto de información de la emisión y colocación de los bonos. Para los demás inversionistas, los derechos que les correspondan estarán incorporados dentro de los documentos de la respectiva transacción.

4.2. Mecanismos de Atención a los Accionistas, Tenedores de Bonos e Inversionistas en General

Los accionistas, tenedores de bonos e inversionistas en general pueden presentar cualquier petición, queja, reclamación, sugerencia, solicitud, entre otras, a través de la página web en un link especial destinado para el efecto, directamente en la oficinas administrativas de Avianca en Bogotá ubicadas en la Avda. Calle 26 No. 59 -15 y/o a través del correo electrónico gobiernocorporativo@avianca.com.

Tales peticiones, quejas, reclamaciones, sugerencias, solicitudes, entre otras comunicaciones que puedan transmitir los accionistas, tenedores de bonos o inversionistas en general deben ser atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de radicación de la comunicación en una de las oficinas mencionadas anteriormente, o de recepción del correo electrónico.

4.3. Mecanismos de Comunicación a los Accionistas, Tenedores de Bonos e Inversionistas en General

Toda la información que deba ser transmitida a los accionistas, tenedores de bonos e inversionistas en general de la Sociedad será incluida en la página www.avianca.com y, en los términos previstos en la regulación pertinente, puesta a disposición del público como Información Relevante.

Dentro de esta información, la cual estará disponible para todos y cualquier accionista, tenedor de bonos o inversionista se encuentran: (i) Los hallazgos materiales resultantes de las actividades de control interno, (ii) las respuestas que, en uso de los mecanismos de atención a los accionistas, tenedores de bonos e inversionistas en general contemplados en el numeral 4.2 de este Código, se hayan dado a un accionista o inversionista específico y que, a criterio de la Sociedad se considere que dicha información otorgan una ventaja para dicho accionista, tenedor de bonos o en general, un inversionista determinado, (iii) las hojas de vida de los candidatos a ser miembros de la Junta Directiva o Representantes Legales, y (iv) la demás información general de la sociedad, que a juicio de la Sociedad y específicamente a juicio de cualquiera de sus órganos sociales o de control, deba ser incluida en la página, incluyendo la cantidad de acciones emitidas y la cantidad de acciones en reserva, previa revisión por parte del Secretario General de la Sociedad.

4.4. Mecanismos de Atención a Terceros



En la página web *www.avianca.com* existirá un sistema para la recepción, análisis y trámite de quejas recibidas por la Sociedad provenientes de terceros, sean o no empleados, relacionadas con la contabilidad, controles internos contables y asuntos de auditoría, y de las comunicaciones confidenciales anónimas que envíen los empleados de la Sociedad sobre prácticas contables o de control interno que puedan a su juicio ser cuestionables.

5. MANEJO Y CUIDADO DE LA INFORMACIÓN

La compañía cuenta con políticas para el manejo y cuidado de la información, aplicables a todos los colaboradores (vinculados directamente con Avianca y/o con sus compañías subsidiarias, y vinculados a través de cooperativas y temporales), así como a los directivos y administradores y terceros contratistas que por la naturaleza de las funciones que cumplen tienen acceso a dicha información.

Se entiende por información privilegiada cualquier información no divulgada al mercado y que por su naturaleza el conocimiento público de la misma sería capaz de influir negativamente en el desarrollo de las actividades de la compañía.

La emisión de informes de prensa debe ser previamente revisada y aprobada por el Presidente de la Compañía o por el Director de Comunicaciones y Relaciones Públicas. Así mismo la aceptación de entrevistas para medios de comunicación requiere aprobación previa.

5.1. Cuidado de los recursos técnicos y sistemas de computación

Es responsabilidad conjunta de cada Vicepresidencia, Dirección o Gerencia y de todos los Colaboradores asegurar el buen uso de los sistemas de computación y de todos los recursos técnicos de las Compañía.

Los Colaboradores pueden ingresar a archivos o programas, sistematizados o no, que les sean autorizados. Está totalmente prohibido hacer copias de programas de software respecto de los cuales la Compañía tenga licencias y en todo caso usar programas no autorizados o no licenciados por la Compañía.

No se deben recuperar y/o guardar archivos en equipos de las Compañía si dichos archivos no están relacionados con los asuntos de las mismas.

Los colaboradores se encuentran en la obligación de darle un adecuado uso a la información transmitida vía Internet y no deben permitir la transmisión de información sensible o confidencial por este medio .

6. GRUPOS DE INTERES

6.1.- Selección de Empleados

La Compañía cuenta con una política de selección orientada principalmente a seleccionar empleados que cumplan con el perfil del cargo, y con capacidad de adaptación a la cultura de la Compañía. Esta política es aprobada por el Presidente de la Compañía

Para reemplazar posiciones vacantes o para ocupar nuevos cargos creados, se realizara prioritariamente un proceso de selección interna, salvo que los requisitos exigidos para el cargo no sean cumplidos por ninguno de los empleados actuales de la Compañía.

Cuando la ocupación de la vacante, según criterio del jefe inmediato requiera promoción interna, por tratarse de un cargo crítico o por ser parte de un plan de carrera dentro del área, deberá contratarse con la aprobación de la Vicepresidencia de Gestión Humana para iniciar este proceso y no publicar convocatoria interna.

6.2.- Derechos de los Usuarios

La Compañía está comprometida a brindar un trato amable, cordial, confiable y seguro a sus usuarios y clientes, respetando y cumpliendo las disposiciones establecidas por las entidades reguladoras del sector.

El buen trato a los usuarios supone para la empresa:

- El deber de asegurar que los derechos de los usuarios consignados en las normas legales y en las políticas internas estén protegidos y sean respetados.
- Brindarle a los usuarios la oportunidad de obtener compensaciones cuando corresponda de acuerdo con las normas y políticas de la empresa y por causas atribuibles a ella.
- Promover mecanismos para la participación de los usuarios en el mejoramiento del servicio prestado por la Compañía.
- Permitir el acceso a la información relevante para ellos respecto de las condiciones de los servicios prestados por la Compañía.

Los usuarios de los diferentes servicios ofrecidos por la Compañía serán informados de forma clara y expresa sobre la naturaleza y las condiciones propias de la prestación de los servicios ofrecidos y la publicidad emitida por la Compañía no deberá inducir a error a los usuarios del servicio.

Sus reclamaciones serán tramitadas por el Departamento de Relaciones con el Cliente, en un trabajo conjunto con las áreas responsables de los procesos y toda diferencia que se genere con un usuario por la prestación de un servicio de la Compañía será atendida en primera instancia por la Compañía de manera directa o por requerimiento de las autoridades de control competentes.

6.3.- Competidores de la Compañía

La Compañía se compromete a evitar situaciones contrarias a la libre competencia, en cualquiera de sus modalidades

1. Prácticas restrictivas de la competencia.
2. Incumplimiento de las normas sobre protección al consumidor.
3. Abuso de la posición dominante.
4. Dumping.
5. Conductas de competencia desleal.

La Compañía ajustará su conducta en el manejo de los acuerdos entre operadores propios de la industria, a lo previsto en la ley y en las regulaciones de las distintas entidades de control.

6.4- Selección de Contratistas y Proveedores

La Compañía cuenta con un Manual de de Gestión de Compras y Adquisiciones de Bienes o Servicios que contiene el proceso interno que debe ser adelantado para garantizar el aprovisionamiento oportuno en las condiciones de mercado y sin afectar la operación, de los bienes y/o servicios aeronáuticos o no aeronáuticos, técnicos o no técnicos, requeridos por la Compañía.

La escogencia de los proveedores de la Compañía se hace con criterios de selección objetiva. La Compañía efectúa compras y contrataciones con terceros dentro de un mercado de libre competencia, buscando las mejores condiciones técnicas y económicas posibles.

Los empleados y directivos de la compañía, así como los terceros interesados en participar en dichos procesos, deben acogerse a las regulaciones previamente definidas por la Compañía.

6.5.- Responsabilidad Social

La Compañía esta comprometida en el desarrollo de una gestión eficiente y responsable, en beneficio de los grupos de interés.

Los objetivos trazados por la compañía en materia de responsabilidad social son, entre otros, los siguientes:

- Ganar la preferencia de los clientes a través de la prestación de un servicio seguro, puntual y cálido, así como con productos que se adelanten a sus expectativas, a precios competitivos y vincularlos en iniciativas sociales impulsadas por la Aerolínea.
- Motivar en los colaboradores un comportamiento ético en el marco de los Valores Corporativos, desarrollar planes y programas de formación, salud y recreación que contribuyan con su desarrollo integral y el de sus familias y vincularlos en los proyectos sociales impulsados por la Compañía a través de programas de voluntariado entre otros para la donación de tiempo, conocimientos u otros.

- También se busca impulsar proyectos sociales, educativos y culturales en mercados clave y brindar ayudas de carácter humanitario, facilitando el desplazamiento por vía aérea de personas y/o carga.

6.6.- Medio Ambiente

La Compañía cuenta con una directriz de Seguridad Integral, en la que reafirma su comportamiento responsable frente al cuidado del Medio Ambiente y al uso racional de los recursos naturales, comprometiéndose en su operación a:

- Identificar, evaluar y controlar los aspectos e impactos ambientales generados tales como ruido, vertimientos, emisiones atmosféricas.
- Reducir la generación de residuos peligrosos, convencionales.
- Mantener comunicación clara, pertinente y oportuna con las partes interesadas.
- Establecer mecanismos efectivos de control de operaciones, de evaluación de desempeño, preparación y respuesta ante potenciales accidentes y situaciones de emergencia y no conformidades detectadas.
- Diseñar, verificar y retroalimentar el Sistema de Gestión Ambiental, basado en la prevención y mejora continua y dentro del marco de la legislación ambiental aplicable, dispuesta por las autoridades ambientales, de aviación civil y de otra índole, nacionales e internacionales
- La aplicación de esta política es responsabilidad de cada uno de los Colaboradores y Contratistas. El seguimiento de la gestión se hará a través de indicadores y metas de cada proceso.

6.7.- Política de Calidad

La Compañía cuenta con una política de calidad, en la que se establecen las directrices a seguir respecto a la calidad de nuestros servicios en relación con las necesidades y expectativas del cliente y las necesidades internas de la compañía. Esta ha sido expresada así:

“Brindamos un servicio de calidad - seguro, cálido, puntual, ágil, innovador y efectivo - a través de Colaboradores comprometidos con el mejoramiento continuo de los procesos, con miras a alcanzar y mantener la lealtad de los clientes y la comunidad”.