



# CÓDIGO DE ÉTICA

# CARTA GERENTE GENERAL

Quienes conformamos AEROSAN, estamos buscando ser líderes regionales y ser referente en la prestación de un conjunto de servicios aeroportuarios de calidad y con los más altos estándares de seguridad para nuestros trabajadores, usuarios y clientes. Desde nuestro inicio hace más de 40 años, nos hemos preocupado por innovar permanentemente, buscando la excelencia y desarrollo de nuestros colaboradores para lograr un crecimiento sustentable.

Nuestro propósito se fundamenta en nuestros pilares estratégicos e integra el cumplimiento de nuestros valores corporativos, de modo de desarrollar en cada una de nuestras acciones el compromiso, la excelencia, el respeto, la innovación y la seguridad en las operaciones. Por esta razón, hemos realizado un importante trabajo para instaurar un Código de Ética representativo y convertirlo en una guía sobre la forma cómo cumplimos con nuestras responsabilidades éticas y legales, respondiendo satisfactoriamente a las expectativas de nuestros grupos de interés.

Este documento nos ayudará a proyectar la cultura de AEROSAN, orientando el quehacer diario de todos los que trabajamos en los aeropuertos de la región y de los que se sumarán en el futuro.

**Eric Lobo**  
Gerente General



**AEROSAN**  
GROUND HANDLING SERVICES



# PROPÓSITO

Cualquier necesidad de los clientes la asumimos, simplificamos y resolvemos como si fuera nuestra.

## MISIÓN



Ser una empresa enfocada en crecer de manera sustentable, que busca permanentemente resolver las necesidades de nuestros clientes como si fueran propias, gracias a un equipo humano altamente preparado y con una alta conciencia en salud y seguridad de sus trabajadores.

## VISIÓN



Ser un operador aeroportuario regional líder en los servicios que prestamos.

# VALORES



Servicio



Responsabilidad



Respeto



Excelencia



Seguridad



Confianza



Compromiso



Honestidad

# CÓDIGO DE ÉTICA

## ACERCA DE ESTE DOCUMENTO

Este Código de Ética, incluye un conjunto de principios, valores y estándares de conducta, que hace que todos aquellos que pertenezcan a AEROSAN cumplan con ello, además, establece la posición de la empresa en los asuntos más relevantes de su gestión y sirve como guía para poner en práctica dichos valores en el quehacer diario de todos quienes formamos parte de ella.

Este Código inspira las normas contenidas en políticas corporativas y procedimientos, reglamentos internos, manuales y otras directrices ya existentes y actualmente vigentes, pero no pretende cubrir cada una las posibles situaciones que pudiesen presentarse. Tampoco constituye un compendio de las leyes y reglamentaciones que alcanzan los distintos ámbitos de cumplimiento de la Compañía.

### ¿A QUIÉNES ESTÁ DIRIGIDO?

Las directrices contenidas en este Código aplican a trabajadores, ejecutivos y directores de AEROSAN.

También aplica a todos aquellos que se relacionan con la Compañía y que forman parte de nuestro entorno inmediato, ya sea a través de la entrega o prestación de sus servicios, como proveedores y contratistas, bajo cualquier modalidad, o que actúen por cuenta y/o mandato de AEROSAN.

### ¿QUIÉN ES RESPONSABLE DE SU CUMPLIMIENTO?

Es exigencia y responsabilidad de cada trabajador, ejecutivo y director, conocer y cumplir este Código en el ejercicio de sus funciones. El incumplimiento de los principios aquí definidos, puede dar lugar a acciones disciplinarias internas y, en ciertos casos, incluso judiciales. Del mismo modo, cualquier trabajador, ejecutivo o director que tenga conocimiento de una transgresión a lo dispuesto en este documento, deberá reportarla por los canales pertinentes.

### ¿CÓMO OBTENER MÁS INFORMACIÓN DEL CÓDIGO?

En el presente documento, a cada uno de los valores corporativos se le han vinculado una serie de temas relevantes, principios éticos y compromisos, como base de actuación. Sin embargo, ante cualquier inquietud o duda en su interpretación o aplicación para dichos casos u otros no tratados en este documento, usted podrá recurrir a las siguientes fuentes de información:

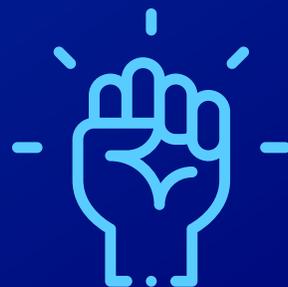
- Su Jefe Directo o Gerente del área
- Área de Recursos Humanos
- Comité de Ética

Igualmente, sus inquietudes pueden ser canalizadas a través de la casilla de correo: [codigoetico@aerosan.com](mailto:codigoetico@aerosan.com)

# CAPÍTULO 1.

## AEROSAN ES RESPONSABILIDAD

*Somos responsables de nuestros acuerdos y actos, cumplimos con nuestros objetivos y aprendemos de nuestros errores.*



En AEROSAN estamos comprometidos en que nuestras operaciones se realicen de forma sustentable y segura, cuidando de nuestros colaboradores, comunidad, medio ambiente y contribuyendo al desarrollo social del país.

AEROSAN basa su responsabilidad social en tres pilares fundamentales:



Colaboración en la protección del Medio Ambiente



Responsabilidad laboral con sus colaboradores



Colaboración en aspectos sociales, humanitarios y de su entorno

## CONTRATOS Y ACUERDOS

Cumpliremos a cabalidad nuestros compromisos y acuerdos con clientes, proveedores, contratistas y socios comerciales. Somos responsables en la toma de compromisos contractuales y todos los contratos y acuerdos en los que participamos los ejecutamos de buena fe.

Todo contrato o acuerdo deberá ser aprobados por nuestra área legal, y únicamente pueden ser firmados por nuestros representantes con poderes suficientes para ello.

## LEGISLACIÓN Y REGULACIONES

Seguiremos y buscaremos permanentemente dar cumplimiento a todas las leyes, normas y procederes vigentes que se establecen como marco legal para Aerosan en todos los países donde opere, incluyendo las normativas aeroportuarias, tributarias, comerciales, laborales, legales, entre otras que sean aplicables en nuestras áreas de responsabilidad.

## NORMAS Y DISPOSICIONES INTERNAS

Atenderemos y daremos cumplimiento a la normatividad interna de Aerosan cuyos lineamientos se imparten a través de los contratos de trabajo, reglamentos internos de trabajo, de higiene y seguridad, políticas, directrices, manuales y procedimientos que se hayan publicado y dispuestos por la empresa para regular nuestro quehacer diario.

## CONTROL INTERNO, DEBIDA DILIGENCIA, Y DEBER DE SUPERVISIÓN

Estamos comprometidos a actuar con la debida diligencia, transparencia, y debido ejercicio de nuestros deberes de dirección y supervisión, en los distintos niveles organizacionales, y más aún cuando somos líderes de negocios, áreas, gerencias, divisiones, unidades, filiales o coligadas que estén bajo dirección y supervisión de AEROSAN, o cuando dirigimos y somos responsables del trabajo de otros. Esto que implica, entre otras cosas, que cada uno debe enfatizar la importancia del trabajo bien hecho, de la cultura ética, del cumplimiento y de la debida diligencia, integrarlas en las actividades diarias y promoverlas mediante el liderazgo personal, el establecimiento de objetivos claros, ambiciosos y realistas; y liderar con el ejemplo.

Asimismo, es nuestra responsabilidad mantener un efectivo sistema de control interno, tomar la responsabilidad de nuestros procesos a cargo y gestionar los riesgos derivados de nuestras operaciones y actividades, y de asegurar que estas son controladas según los estándares requeridos que permitan detectar y prevenir cualquier falla o vulneración en nuestros procesos, que puedan poner en riesgo la continuidad operacional de la Compañía, su capacidad de generar ingresos, cumplir con sus compromisos u obligaciones, o afectar su reputación. También tenemos la obligación de informar cualquier situación de fraude, o vulnerabilidad, sea o no relevante, de la que tomemos conocimiento en el ejercicio de nuestras funciones.

## EXACTITUD Y VERACIDAD DE REGISTRO Y DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Tenemos plena conciencia de la importancia de la información, y nos comprometemos con la veracidad y exactitud de la información que generamos y que ponemos a disposición de nuestras partes interesadas.

Los registros de negocio, incluyendo los estados financieros, así como la información sobre transacciones, deben reflejar siempre todos los elementos de las operaciones financieras y hechos económicos. Especialmente, las políticas y prácticas contables de la Compañía se basarán en las normas legales y reglamentarias vigentes dictadas para tales efectos aplicables en los territorios en que llevamos a cabo nuestras operaciones, y en normas de reporte y revelación bajos los principios y criterios de las Normas Internacionales de Contabilidad.

Del mismo modo, todas las transacciones, sin importar su monto, deben estar debidamente autorizadas, ejecutadas, registradas y respaldadas mediante la documentación pertinente. Todos quienes somos responsables de la información que se genera debemos tener las autorizaciones correspondientes antes de llevar a cabo una operación o transacción, y llevar los registros precisos y fehacientes de todas las operaciones realizadas.

## INDEPENDENCIA DE LOS PROCESOS DE AUDITORÍA

Como Compañía, es nuestra responsabilidad preservar en todo momento y circunstancia la independencia de juicio y objetividad de los procesos de auditoría llevados a cabo por los auditores externos e internos de la Compañía, evitando ejercer toda influencia impropia en las auditorías que realicen, en cualquier ámbito de su gestión, y facilitar la entrega de información y el examen de los libros, registros, documentos, sistemas de información y antecedentes que sean solicitados en el ejercicio de su cometido.

## USO DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Nos comprometemos a proteger la información confidencial de AEROSAN. Es información confidencial toda aquella relativa a la Compañía, sus clientes, proveedores, socios comerciales o terceros, a la que se ha tenido acceso en razón del cargo o en el servicio que se presta a la Compañía (considera trabajadores y Directores, así como también asesores externos), y que no ha sido publicada o puesta a disposición del público.

Información Confidencial incluye, por ejemplo, datos o proyecciones financieras, información técnica, planes de adquisición, enajenación o fusión, planes de expansión, estrategias, contratos importantes, cambios relevantes en la administración y otros desarrollos corporativos.

Es también Información Confidencial aquella que el Directorio debe proporcionar a los accionistas y al público respecto de la situación legal, económica y financiera de la Sociedad conforme al artículo 46 de la Ley N° 18.046 Ley de Sociedades Anónimas (Chile), al artículo 143 de la ley de compañías (Ecuador) y a las leyes vigentes en cada país, en tanto no sea puesta a disposición de los accionistas y del público. Tenemos la obligación de guardar absoluta reserva respecto de dicha información y debemos tomar siempre las precauciones razonables y necesarias para no revelarla, sea para nuestro beneficio o con propósitos ajenos a la Compañía, incluso una vez finalizado nuestro contrato. Es importante considerar que la información de AEROSAN a la que accedemos es siempre confidencial y que sólo se podrá divulgar al mercado y público en general, mediante los canales formalmente establecidos por la Compañía.

## COMUNICACIONES EXTERNAS Y RELACIÓN CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Toda comunicación e información entregada por la Compañía y sus ejecutivos debe ser veraz, suficiente y oportuna, procurando dar respuesta a las expectativas y necesidades de sus grupos de interés. Éstas deben ser revisadas y aprobadas por el área responsable, y difundidas a través de los canales de comunicación o voceros autorizados para tal efecto, a través de medios idóneos y formales.

En este sentido, se mantiene una relación proactiva con los medios de comunicación, con el fin de lograr una adecuada comprensión sobre la naturaleza y alcance de las actividades que desarrolla la Compañía, de manera de asegurar que la información que se difunde sea veraz y útil a los intereses y necesidades de nuestros grupos de interés.

Si una comunicación involucra un hecho o información esencial para la evolución de la Compañía y de sus negocios, se debe garantizar el derecho de inversionistas y público en general a tomar decisiones de manera informada y en igualdad de condiciones, cumpliendo con las exigencias establecidas en la Ley de Mercado de Valores de Chile, las normas administrativas de la Superintendencia de Valores y Seguros, ley de Mercado de Valores de Ecuador Registro Oficial Suplemento 215, Superintendencia de Industria y Comercio, el Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado de la Compañía y demás regulaciones aplicables en los mercados en donde tiene presencia.

## PROTECCIÓN Y PRIVACIDAD DE DATOS PERSONALES

Somos responsables del resguardo, protección legal y correcto tratamiento de la información personal que recolectamos y mantenemos de nuestros trabajadores, ejecutivos, directores, accionistas, socios comerciales, clientes, proveedores, contratistas y de cualquier otra persona que interactúa con nosotros.

Los datos, la información o comunicaciones electrónicas creadas, transmitidas o almacenadas en los dispositivos, equipos computacionales, servidores u otros medios de la empresa, son registros de la Compañía.

El intercambio de información por distintas vías es fundamental para la eficiencia y efectividad de nuestro trabajo y el logro de nuestros objetivos. Sin embargo, ante las ventajas de esta comunicación abierta, se deben prever los riesgos y adoptar las medidas para la protección de la privacidad y seguridad de los datos ante accesos no autorizados y exposición a vulnerabilidades. Es deber de todos y en todos los niveles respetar y cumplir las Políticas y Procedimientos vigentes para hacer frente a esta responsabilidad.

## PROPIEDAD INTELECTUAL

Respetamos la propiedad intelectual, la propiedad de marcas y patentes, los derechos de autor, derechos de propiedad de software y licencias. Somos responsables de su uso, bajo las condiciones del propietario o las condiciones de licenciamiento.

# CAPÍTULO 2.

## AEROSAN ES RESPETO

*Nuestro actuar se basa en el respeto al entorno que nos rodea, nuestro prójimo y hacia nosotros como equipo.*



## RESPECTO A LAS PERSONAS Y NO DISCRIMINACIÓN

Valoramos la diversidad ideológica y cultural que nos permite contar con talentos que enriquecen las perspectivas de análisis y solución de problemas al interior de AEROSAN. Para ello se han definido políticas y procedimientos que evitan la discriminación en todas sus formas.

Promovemos el trato basado en el respeto, dignidad y confianza. Condenamos cualquier discriminación en el trabajo por motivos de raza, género, edad, estado civil, sindicación, opinión política, orientación sexual, religión, discapacidad, nacionalidad o cualquier otra condición que desconozca la dignidad y diversidad de las personas.

## DIVERSIDAD, INCLUSIÓN E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Facilitamos la diversidad en los equipos de trabajo, fomentando un compromiso laboral de inclusión que implique respetar y valorar las diferencias individuales para aprovechar el talento y las fortalezas de cada colaborador.

Es responsabilidad y obligación de la Compañía y de todas las personas que trabajan en AEROSAN contribuir a fomentar un ambiente inclusivo en sus equipos y asegurar la diversidad de los mismos, dando cumplimiento a todas las consideraciones contenidas en la Política de Inclusión y Diversidad.

## DERECHOS LABORALES

Promovemos relaciones de confianza con nuestros trabajadores, para crear valor de manera conjunta. Propiciamos el diálogo constructivo para conocer y canalizar inquietudes, otorgar respuestas oportunas y solucionar proactivamente las discrepancias en un marco de respeto mutuo.

El cumplimiento de la Declaración Organización Internacional del Trabajo (OIT), sobre los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo, de la legislación vigente de cada país donde tenemos presencia, de los contratos individuales y colectivos son un imperativo básico para nuestra gestión.

## DERECHOS HUMANOS

Nos adherimos a la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la Asamblea General de las Naciones Unidas. Para ello contamos con políticas de no discriminación, prohibición del trabajo forzoso e infantil, prohibición de todo tipo de acoso y trato degradante, fomento de la diversidad basada en el mérito y talento personal, así como una política de compensaciones con criterios objetivos para un pago justo.





**AEROSAN**  
GROUND HANDLING SERVICES

## ACOSO

Damos cumplimiento estricto a lo estipulado en la legislación laboral vigente respecto de asegurar un trato acorde con la dignidad de los trabajadores. Las conductas, de acoso sexual y laboral no son toleradas por la Compañía. AEROSAN ha implementado canales de denuncia y procedimientos formales para investigar y sancionar dichos actos, manteniendo en resguardo a los afectados.

## COMUNIDADES Y EL ENTORNO

Nos comprometemos a gestionar los impactos de nuestras operaciones y proyectos en los ámbitos económico, ambiental y social, de manera de maximizar los beneficios y minimizar los perjuicios de cualquier alteración sobre nuestros trabajadores, vecinos, ecosistemas y al entorno en general.

Buscamos contribuir a una mayor prosperidad e identidad de las localidades y sociedades que nos acogen, aportando a su desarrollo económico y social, con respeto al patrimonio cultural y material de cada una de ellas. Nos esforzamos por comprender de manera empática los distintos puntos de vista y formas de vida, fomentando sin distinción el trabajo colaborativo en las zonas que nos albergan.

En torno a nuestras operaciones más relevantes, mantenemos comunicación permanente con las comunidades vecinas y asumimos el compromiso de mantenerlas informadas sobre nuestra gestión de impactos significativos. Consistente con lo anterior, hemos definido lineamientos para la inversión social de la Compañía, limitando su campo de acción a proyectos que aportan al desarrollo económico y social de las localidades o a la armónica integración de sus instalaciones con el entorno.

## MEDIOAMBIENTE

Velamos por el cumplimiento de la normativa ambiental y de los estándares que comprometemos con nuestras partes interesadas, enfocando nuestro trabajo a la protección del entorno. Estamos comprometidos con desarrollar una cultura de protección al medio ambiente y respeto por las comunidades, con la implementación de un sistema de gestión ambiental que previene y controla los impactos, promueve el manejo eficiente de los recursos hídricos y energéticos disponibles, minimiza la generación de residuos y vela por el cuidado de la biodiversidad.



# CAPÍTULO 3.

## AEROSAN ES SALUD Y SEGURIDAD

*Aseguramos un ambiente de trabajo de resguardo y seguro, que redunde en la seguridad de nuestros colaboradores, la infraestructura, carga, vuelos, pasajeros y clientes que atendemos.*



## SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Cualquier actividad desarrollada por la Compañía debe cumplir con proveer y promover la seguridad como valor esencial, observando los siguientes principios:

- Reconocemos el respeto por la vida y la protección de las personas que integran AEROSAN como base de nuestra cultura de seguridad.
- Prevenimos lesiones y enfermedades laborales a través del adecuado control de riesgos en todas nuestras operaciones mediante la identificación y evaluación de peligros y estableciendo, implementando y manteniendo medidas para evitar, especialmente, incidentes graves y fatales.
- Cumplimos con los requisitos legales y otras normas que la Compañía suscriba por sí misma y con sus clientes, garantizando su estricta aplicación por parte de nuestros trabajadores, proveedores y contratistas.
- Fomentamos el autocuidado y el cuidado mutuo.
- Promovemos el liderazgo como gestor de nuestra cultura de seguridad.
- Perseveramos en los esfuerzos para mejorar continuamente el desempeño de nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, incentivando los aprendizajes, la crítica constructiva y la implementación de mejoras.

## CONTROL DE ALCOHOL Y DROGAS

Tenemos como objetivo promover el desarrollo humano y compromiso con los demás, propiciando en nuestros trabajadores un estilo de vida sano, responsable, libre de drogas y del abuso de alcohol.

En línea con este compromiso, debemos desempeñar nuestras funciones sin estar afectados por drogas ilegales o legales, incluyendo el alcohol, en el entendido de que pone en riesgo nuestro compromiso prioritario con la salud y seguridad de las personas.

La Compañía ha definido, como medida de control, pruebas aleatorias a todo el personal. Adicionalmente y bajo la más estricta reserva, dentro del marco legal vigente en cada país, se presta apoyo a los trabajadores que reconocen problemas con el consumo de drogas o alcohol y solicitan voluntariamente ayuda en su proceso de rehabilitación, haciendo uso de los canales y programas institucionales y sociales de que se disponga en cada país. El procedimiento a seguir en estos casos se encuentra definido en la Política de Prevención del Consumo de Drogas y Abuso de Alcohol actualmente vigente.

## CONCILIANDO LA VIDA LABORAL Y PRIVADA

Promovemos el bienestar y satisfacción integral de nuestros trabajadores, buscando obtener un alto compromiso y productividad laboral, sobre la base de un adecuado equilibrio entre vida personal y trabajo. Para ello exigimos el respeto de la jornada laboral máxima y gestionamos un conjunto de beneficios focalizados en la salud, educación, recreación y vida sana de nuestros trabajadores y sus familias.

# CAPÍTULO 4.

## AEROSAN ES COMPROMISO

*Nos comprometemos a mantener el vínculo con nuestros grupos de interés, al cuidado de nuestros colaboradores y de nuestra compañía.*



## COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

### Relación con nuestros clientes

El compromiso con la satisfacción de los clientes de la Compañía se refleja en el respeto de sus derechos y en la búsqueda constante de soluciones que atiendan a sus intereses, siempre acorde a los objetivos de desarrollo y rentabilidad de la Compañía.

Nos comprometemos a desarrollar nuestra relación comercial de manera correcta, ética, honesta, de conformidad con las buenas prácticas empresariales y con nuestros principios y valores para generar relaciones de confianza que aporten valor a sus operaciones.

## COMPROMISO CON NUESTROS PROVEEDORES

### Relación con nuestros proveedores y contratistas, competencia justa y criterios objetivos de selección

Somos conscientes de que las relaciones positivas con nuestros proveedores y contratistas pueden contribuir significativamente a nuestro éxito. Por ello, fomentamos una relación comercial de beneficio mutuo, basada en la integridad y el respeto, a través de una relación sostenible bajo altos estándares de calidad y cumplimiento.

La elección y contratación de proveedores y contratistas, así como todas las decisiones de compra, deberán siempre basarse en criterios objetivos, profesionales, éticos y funcionales a las necesidades de la Compañía, tales como precio y/o propuestas competitivas, calidad del bien o servicio, desempeño, idoneidad y cumplimiento de la legislación vigente aplicable a sus operaciones.

Pretendemos que nuestros proveedores y contratistas compartan nuestros valores y principios, y compartan nuestro compromiso de:

- Respetar los derechos humanos y laborales de sus trabajadores, especialmente los relativos al cuidado de su integridad, salud y seguridad ocupacional.
- Desarrollar sus actividades conforme con la legislación aplicable respecto a la protección del medioambiente.
- No cometer delitos en el marco de sus actividades, especialmente corrupción o soborno, lavado de activos, financiamiento del terrorismo o entrega de beneficios en dinero o en especie a funcionarios de sus clientes.
- Cumplir con nuestros procedimientos y controles internos aplicables.





## COMPROMISO CON NUESTROS COMPETIDORES

### Relación con nuestros competidores y participación en asociaciones gremiales

Buscamos competir en forma abierta e independiente en los mercados en los que tenemos presencia, inspirados en la lealtad y el respeto hacia clientes y competidores, comprometiéndonos a cumplir las leyes que rigen la competencia y a promover y proteger activamente la libre competencia.

En este contexto, asumimos los siguientes compromisos:

- No tratamos temas relativos a precios o condiciones con competidores o clientes en contravención a las leyes que protejan la libre competencia.
- Evitamos incurrir en cualquier tipo de programa o práctica que pueda considerarse como injusta, engañosa o abusiva.
- Damos cumplimiento a los términos y condiciones generales de las políticas comerciales y a toda la normativa de libre competencia, sin excepción.
- No celebramos acuerdos anticompetitivos destinados a inhibir o limitar la competencia mediante la formación de carteles.
- No abusamos de una eventual posición dominante a través de precios predatorios, la imposición de acuerdos, la discriminación en la venta y la negativa a contratar, entre otros.
- No competimos en forma desleal ni desviamos ilegítimamente la clientela para lograr o mantener una posición de dominio de mercado, haciendo uso de prácticas que atenten contra la reputación ajena, la difusión de hechos falsos y el ejercicio abusivo de acciones judiciales.



En cuanto a la participación en Asociaciones Gremiales, la Compañía reconoce en forma positiva la importancia de su participación en cuanto facilitan el relacionamiento y cooperación entre competidores, pero al mismo tiempo reconoce que dichas actuaciones pueden facilitar o dar lugar a comportamientos anticompetitivos. Por lo tanto, en este ámbito se promueve la participación bajo los principios de debido cuidado y diligencia, prevaleciendo el actuar ético y respetando en todos sus aspectos los principios de libre competencia.

## COMPROMISO CON LOS RECURSOS DE LA COMPAÑÍA

### Uso adecuado de recursos

Somos responsables del uso eficiente y cuidado de los recursos y activos de la Compañía. Todos debemos proteger y usar de manera eficiente y responsable los activos que se encuentren bajo nuestro control o supervisión, sean éstos instalaciones, maquinaria, vehículos, fondos de efectivo o documentos valorados, equipos computacionales y de comunicación, hardware y software computacionales y todos los datos que están en los sistemas de información, debiendo tomar las precauciones adecuadas para prevenir el robo, venta, préstamo, donación, mal uso o daño de tales activos. Si tomamos conocimiento de que los recursos de la Compañía están siendo objeto de un uso indebido, debemos informarlo y reportarlo mediante los canales de comunicación adecuados, a través de su jefatura directa, gerencia de área, o mediante la utilización de los Sistemas de Denuncia y Reporte que la Compañía ha implementado.

## COMPROMISO CON NUESTROS COLABORADORES

### Conciliando la vida laboral y privada

Promovemos el bienestar y satisfacción integral de nuestros trabajadores, buscando obtener un alto compromiso y productividad laboral, sobre la base de un adecuado equilibrio entre vida personal y trabajo. Para ello exigimos el respeto de la jornada laboral máxima y gestionamos un conjunto de beneficios focalizados en la salud, educación, recreación y vida sana de nuestros trabajadores y sus familias.

### Trato justo e igualdad de oportunidades

Buscaremos propiciar un ambiente en el que todos los colaboradores puedan acceder a las mismas oportunidades de desarrollo en un ambiente de trato justo y de evaluación conjugada de méritos, experiencia, formación y competencias.



# CAPÍTULO 5.

## AEROSAN ES HONESTIDAD

*Trabajamos con honestidad y transparencia. La integridad es la base de nuestro actuar, evitando cualquier tipo de conflicto de interés o actitud que atente contra la libertad de mercado y del desarrollo de negocios de forma ética y transparente.*



## CONFLICTO DE INTERÉS

Buscamos que nuestros trabajadores, ejecutivos y directores cumplan con sus funciones sin existencia de conflictos de interés que comprometan la calidad de su trabajo o influyeran en su capacidad de tomar decisiones para el mejor interés de AEROSAN. Los conflictos de interés surgen cuando el interés de una persona, financiero o de otra índole, interfiere, afecta o tiene la apariencia de interferir o afectar, de cualquier modo, su juicio, objetividad e independencia en las decisiones que deba tomar en el ejercicio de su cargo.

Debemos abstenernos de tomar decisiones o ejecutar acciones en caso de existir conflicto de interés e informar de su existencia, siempre y sin excepciones, a la jefatura directa y otras instancias que la Compañía ha puesto a disposición para tal efecto.

Tener un actual o potencial conflicto de interés no necesariamente constituye una vulneración a este Código, en la medida en que dicho conflicto no esté incluido como una prohibición. Sin embargo, no reportarlo oportunamente sí es una falta.

Respetamos el derecho de los trabajadores, ejecutivos y directores a realizar actividades ajenas a la Compañía, siempre y cuando éstas no perjudiquen, interfieran o entren en conflicto con el desempeño de su cargo.

Se prohíbe en forma especial:

- Efectuar negociaciones para sí o para terceros dentro del ámbito de los negocios en los que operamos.
- Proponer o intentar la aprobación de negocios, políticas o decisiones que no tengan por fin el interés de la Compañía, como por ejemplo: I) otorgar facilidades comerciales o tratos especiales a clientes y/o proveedores con los cuales se esté relacionado

directa o indirectamente (a través de un familiar o de la participación en dicha sociedad); o II) contratar, supervisar o tener en línea directa de reporte (o en una misma área funcional) a un familiar, pareja o persona con la mantengamos una relación cercana que afecte nuestra imparcialidad y objetividad.

- Desarrollar actividades que compitan o que aparentemente compitan con los intereses de la Compañía (a título personal, a través de un familiar o de la participación en una sociedad), o que afecten negativamente nuestro desempeño laboral o que interfiera con nuestras responsabilidades en nuestro ámbito de gestión, aunque éstas se realicen fuera de las dependencias de la compañía y de la jornada laboral.

## CORRUPCIÓN Y SOBORNO

Buscamos desarrollar nuestras actividades y alcanzar nuestros objetivos comerciales actuando con honestidad, transparencia y buena fe.

Los trabajadores, ejecutivos y directores de AEROSAN, directamente o indirectamente, no pueden dirigir conductas a terceros con el objeto de obtener de éstos un favor o un beneficio, ni de distorsionar sus procesos regulares de toma de decisiones.

En el marco de sus actividades empresariales y de sus negocios, AEROSAN rechaza y prohíbe a sus colaboradores ofrecer, prometer, otorgar o consentir el recibo o entrega de objetos de valor, beneficios en dinero o en especie de/a sus contrapartes, sean estos clientes, proveedores, autoridades, funcionarios públicos, entre otros; para que realicen acciones u omisiones indebidas en su trabajo, con miras a la obtención o mantención de cualquier negocio o ventaja indebidos.



## REGALOS, INVITACIONES Y HOSPITALIDADES

Los regalos, invitaciones y hospitalidades ofrecidas y/o recibidas, pueden dar lugar a una interpretación equívoca por parte del receptor y/o dador. Por ello, AEROSAN prohíbe ofrecer o entregar a terceros, así como aceptar o recibir de éstos dádivas o regalos que puedan ser interpretados como ajenas a las prácticas comerciales o de cortesía comúnmente aceptadas, acordes a toda normativa local y siempre conforme a las directrices de la compañía.

Cualquier regalo, invitación y hospitalidad que se entregue o se reciba, debe corresponder a una cortesía de valor modesto y en el marco de las prácticas de la industria, y deberá ser informado a los niveles superiores por las vías dispuestas por la empresa, para el efecto.

Si de acuerdo al contexto de la industria en la que AEROSAN desarrolla sus actividades comerciales, se reciben regalos, hospitalidades e invitaciones a eventos u otras actividades de carácter público o protocolar, de parte de Entidades de Gobierno, Funcionarios Públicos o Empresas Estatales, deberá cumplir, sin excepciones las consideraciones en las directrices entregadas por la compañía.

## DONACIONES, AUSPICIOS Y CONTRIBUCIONES POLÍTICAS

AEROSAN sólo realiza donaciones en dinero o en especie, de acuerdo a las leyes existentes en los territorios en que opera, con fines educacionales, culturales, deportivos y de desarrollo social, siguiendo en todo aspecto, sin excepciones las Políticas y Procedimientos vigentes. Está prohibida la donación de dinero o especies a personas, entidades u organizaciones con fines de lucro, así como cualquier pago a través de cuentas privadas o personales, en territorio nacional o extranjero. Tampoco están permitidos los aportes a instituciones cuyos objetivos son contradictorios con nuestros principios éticos y valores corporativos, o cualquier contribución que pueda dañar nuestra reputación.

AEROSAN no financia actividades calificadas como políticas ni efectúa contribuciones, en dinero o en especie, a partidos, candidatos a cargos públicos o a sus representantes, en ninguno de los países en que opera. Entre las actividades o contribuciones políticas prohibidas se incluyen, entre otras:

- Auspiciar o ser anfitrión de funciones o eventos organizados por, o asociados con, cualquier partido político, político o candidato a un cargo público con el objetivo explícito de reunir fondos.
- Usar las instalaciones o equipos de la Compañía gratis o con descuento como una donación en especie a un partido político.
- Los trabajadores, ejecutivos y directores pueden participar personalmente en campañas y procesos políticos, especificando claramente que es a título personal y que no representan a la Compañía.
- Relación con entidades de gobierno, funcionarios públicos y empresas estatales

Las operaciones de AEROSAN juegan un rol estratégico en el desarrollo económico del país, manteniendo una interacción permanente con Entidades de Gobierno, Funcionarios Públicos y Empresas Estatales. AEROSAN respeta la institucionalidad y la autoridad de éstos, llevando dichas relaciones conforme al marco jurídico vigente de cada país y en concordancia con los más altos estándares éticos para el logro de sus objetivos.

Para prevenir prácticas constitutivas del delito de cohecho, AEROSAN ha establecido protocolos de interacción con funcionarios públicos, que incluye la definición y tratamiento de entrega de regalos, invitaciones y hospitalidades a quienes ostenten dicha calificación.

## RESPONSABILIDAD DE LA PERSONA JURÍDICA ANTE LA COMISIÓN DE DELITOS

La Ley N°20.393 en Chile, Ley 599 en Colombia y Código Orgánico Integral Penal en Ecuador, establecen la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas ante la comisión de delitos.

La responsabilidad de la persona jurídica se fundamenta en el incumplimiento a sus deberes de dirección y supervisión, cuando uno de sus dueños, controladores, responsables, ejecutivos principales, representantes o quienes realicen actividades de administración y supervisión, o las personas que estén bajo la dirección o supervisión directa de alguno éstos, cometen uno de los delitos señalados en estas leyes, siempre que fuera cometido en interés o beneficio de la persona jurídica, o para su provecho directo.

Nuestro objetivo es mantener relaciones comerciales de confianza, basadas en la integridad y transparencia, con clientes o proveedores que participen en actividades comerciales lícitas, cuyos fondos provengan de fuentes y actividades legítimas y no estén destinadas a financiar terrorismo u otras actividades criminales. En este sentido, cobra especial relevancia el cumplimiento de nuestros compromisos con el cumplimiento legal, normativo y regulatorio; asimismo, el cumplimiento de toda política, procedimiento, protocolo, controles o reglamentos asociados, que busquen prevenir irregularidades, así como el ejercicio de la debida diligencia en las tareas a cargo.

AEROSAN prohíbe expresamente cualquier conducta que pueda dar lugar a la atribución penal por los delitos indicados y en consecuencia genere alguna responsabilidad en términos penales de quien comete directamente el ilícito como también alguna responsabilidad penal de la compañía.

Es deber de cada trabajador conocer y cumplir las instancias de control que la compañía ha implementado como medidas de prevención, las que se encuentran establecidas en el respectivo Reglamento interno de trabajo, Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad, en sus respectivos contratos de trabajo o anexos y/o que les sean informadas con ocasión de su cargo. Del mismo modo, cumplir con las capacitaciones a las que sea convocado o le sean derivadas de realizar, con ocasión de las funciones que desempeña.

Delitos que generan responsabilidad penal de la persona jurídica en cada uno de los países en que operamos son:

- El lavado de activos, consiste en ocultar o disimular el origen ilícito de determinados bienes, a sabiendas que provienen de la perpetración de delitos relacionados con el tráfico ilícito de drogas, terrorismo, tráfico de armas, promoción prostitución infantil, secuestro, contrabando, corrupción y cohecho, entre otros.
- El contrabando y participación o facilitación del tránsito ilícito de mercancías evadiendo los controles formales de toda índole que se establecen por las autoridades para la carga de importación, exportación o doméstica.
- El financiamiento del terrorismo consiste en solicitar, recaudar o proveer fondos, por cualquier medio, con la finalidad de que se utilicen en la comisión de cualquiera de los delitos terroristas, los cuales, en cualquiera de sus formas, son por esencia contrarios a los derechos humanos.
- La receptación de bienes consiste en almacenar, transportar, comprar, vender, transformar o comercializar, en cualquier forma, especies hurtadas o robadas, de receptación o de apropiación indebida.
- La negociación incompatible consiste en que directores, gerentes o ejecutivos principales de una sociedad anónima, se interesen en una negociación, actuación, contrato, operación o gestión que involucre a la sociedad, incumpliendo las condiciones establecidas por la ley. En otras palabras, que estas personas tengan un conflicto de interés y no sea revelado.
- El cohecho, consistente en ofrecer, dar, o consentir en que se le dé ilegítimamente a un empleado público chileno o extranjero, beneficios económicos o de otra naturaleza para que éste haga o no haga algo en beneficio de quien lo soborna o de un tercero.
- La corrupción entre particulares consiste en aceptar o recibir un beneficio, sea económico o de cualquier otra naturaleza, para sí o un tercero, para favorecer o facilitar la elección de un oferente (proveedor) sobre otro. En otras palabras, consiste en dar un beneficio a aquella persona que debe tomar la decisión en una contratación para que favorezca a un proveedor determinado.
- La apropiación indebida consiste en apropiarse o comportarse como dueño de dineros o cosas muebles que se hubieren recibido de parte de un tercero y no restituirlas una vez requerido para ello, así como utilizar esos dineros o especies para un fin distinto del encomendado.

- La administración desleal consiste en que una persona, a cargo de un patrimonio ajeno, en virtud de la ley, una orden de la autoridad o un acto o contrato, le irroga perjuicio, ejerciendo abusivamente las facultades con que cuenta o ejecutando u omitiendo una acción de manera manifiestamente contraria al interés del dueño del patrimonio afectado.
- El delito de contaminación de aguas consiste en introducir o mandar a introducir de manera dolosa, así como realizarlo por culpa o negligencia, agentes contaminantes químicos, biológicos o físicos en el mar, ríos, lagos o cualquier otro cuerpo de agua, que causen daño a los recursos hidrobiológicos.



**AEROSAN**  
GROUND HANDLING SERVICES

# CAPÍTULO 6.

## AEROSAN ES CONFIANZA

*La confianza es un valor esencial para la compañía debido a que este es un vínculo que se fortalece día a día tanto con nuestros stakeholders internos y externos.*



# CONFIANZA

## CON NUESTROS COLABORADORES

Un entorno laboral donde prima la confianza en todos los colaboradores es un entorno más favorable para el desarrollo de los procesos y el cumplimiento de las metas de la compañía. Este valor fomenta la colaboración entre los miembros de la organización y contribuye a realizar las tareas de la mejor manera posible. AEROSAN está comprometido con la generación de confianza entre los colaboradores y de estos hacia la compañía manteniendo así un excelente clima laboral.

# CONFIANZA

## CON LOS STAKEHOLDERS EXTERNOS

Para AEROSAN son indispensables todos nuestros grupos de interés, los cuales hacen que día a día se fortalezca nuestro enfoque de servicio y estemos en continua evolución.

Promovemos la armonía y la confianza en cada uno de estos y buscamos que nuestra relación aporte en ambos sentidos, somos responsables de responder por la confianza que han depositado en nosotros y creemos firmemente en que la satisfacción de todos los stakeholders es la satisfacción de nosotros como colaboradores de AEROSAN.

# REPORTABILIDAD

Tenemos por objetivo una cultura del reporte y feedback documentado, invitando a que construyamos una empresa de puertas abiertas dispuestos a escuchar de nuestros colaboradores en la búsqueda de un buen clima y ambiente laboral que permita un desarrollo laboral y humano apropiado. Nos comprometemos con nuestro actuar diario a escuchar y preservar la confidencialidad de la información que recibamos de colaboradores que puedan sentirse afectados por situaciones subestándar en su vida cotidiana en la empresa.



# CAPÍTULO 7.

## AEROSAN ES EXCELENCIA

*Nos ocupamos de cubrir las necesidades específicas de nuestros clientes por lo que trabajamos en un continuo mejoramiento de nuestros procesos*



# MEJORA CONTINUA

Estamos comprometidos con la mejora continua de nuestros procesos, buscamos la innovación para entregar un mejor servicio a nuestros clientes. Siendo innovadores somos más eficientes y somos capaces de responder a las necesidades del mercado actual y generamos un impacto positivo en quienes confían en nosotros.

La mejora continua nos permite anticiparnos y estar preparados para adaptarnos a los cambios, con el objetivo de implantar mejoras reales, de cara a nuevos desafíos y tomando nuevas oportunidades.

Nos comprometemos a abrir espacios de colaboración para que cualquier idea, independiente del origen de esta, sea analizada y evaluada con el objetivo de potenciar el desarrollo de las personas y de la empresa.

# TRABAJO EN EQUIPO

En AEROSAN estamos conscientes que somos un equipo, que la única forma de lograr nuestros objetivos, mantener el liderazgo y eficiencia es trabajar en forma coordinada por el logro de objetivos comunes. Para ello mantendremos espacios de trabajo colaborativos, inclusivos y abiertos, con el propósito de fomentar la cultura de participación transversal de nuestros colaboradores.

Trabajando en equipo, damos lo mejor de cada uno, ponemos a disposición de nuestros stakeholders nuestro esfuerzo, perseverancia, atención, inteligencia, liderazgo, orgullo, pasión, creatividad e innovación, obteniendo como resultado excelencia al servicio entregado.



# CAPÍTULO 8.

## AEROSAN ES SERVICIO

*Nuestros clientes constituyen un pilar central para nuestra actividad. Por ello, nos esmeramos por entregar un servicio oportuno, eficiente y amable.*



# CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN



Ponemos al cliente en el centro de nuestra gestión, para asegurar un servicio que cumpla y supere con sus necesidades y expectativas.

Estamos comprometidos con la calidad de nuestros servicios para lo cual evaluamos la satisfacción de nuestros clientes y buscamos eficiencia de nuestros procesos.

Procuramos cumplir con nuestros responsabilidades legales y contractuales con nuestros clientes, comprometiéndonos a:

- Entregar a todos nuestros clientes un trato equitativo y justo.
- Proveer nuestros servicios de acuerdo a lo pactado en los contratos y en condiciones competitivas en cuanto a precio, tarifas, calidad, cantidad, plazos y rentabilidad.
- Cumplir con las obligaciones de confidencialidad impuestas por la ley, por nuestras propias directrices y los principios éticos aplicables, protegiendo la información confidencial y privada a la cual tengamos acceso.
- Establecer indicadores de seguimiento y satisfacción, definidos en nuestros contratos acompañados de un sistema de gestión y control de manera periódica con nuestros clientes.



# HERRAMIENTAS DE APOYO A LA GESTIÓN ÉTICA

## SISTEMA DE DENUNCIAS

Para facilitar el cumplimiento de nuestra obligación de reportar o denunciar los hechos, conductas o circunstancias que puedan constituir a juicio del denunciante una infracción, transgresión o vulneración a los principios de este Código y de las políticas, procedimientos y reglamentos en general, hemos implementado un Sistema Denuncias anónimo y confidencial.

Dicho sistema se encuentra disponible en nuestra página web ([www.aerosan.com](http://www.aerosan.com)), al igual que los instructivos de uso y procedimientos para la atención de las denuncias.

Nuestro sistema consta de tres vías de reporte y/o denuncia:



**Plataforma web:** accesible desde cualquier lugar con conexión a internet. El denunciante puede acceder a una plataforma independiente y seleccionar a la Compañía sobre la cual desea reportar un evento, en forma confidencial.



**Correo electrónico:** es posible dirigir sus denuncias a través de correo electrónico: denuncias@aerosan.com



**Presencial:** una vía alternativa para recibir sus reportes de denuncias es realizarlas directamente a través de la jefatura directa, gerente de área, gerente general, quienes canalizarán su reporte por las vías adecuadas para su gestión pertinente y oportuna.

Nuestro sistema está disponible para todas las partes interesadas en el ámbito de aplicación de este Código de Ética.

La plataforma web es administrada por un proveedor externo y de presencia internacional, cuyo sistema cumple con estándares internacionales que garantizan una vía de comunicación segura, independiente, eficiente y expedita entre la plataforma y el denunciante, resguardando su confidencialidad y anonimato.

#### ■ Gestión de las denuncias recibidas

Todas las denuncias recibidas son atendidas por el personal competente para su análisis preliminar y son gestionadas bajo los protocolos establecidos por la compañía para la Gestión de Denuncias. Éste norma internamente la operatividad de la gestión de cada denuncia, desde su recepción, investigación, escalamiento y derivación a filiales en el ámbito de aplicación de nuestro Sistema de Denuncias, pasando por la comunicación al Comité de Ética y sus eventuales sanciones, hasta el reporte a entidades fiscalizadoras, en los casos que corresponda.

#### ■ Medidas anti represalias

Nuestros principios éticos, obligación de reportar eventos que vulneren o transgredan los principios de este código, sumado al espíritu de nuestro Sistema de Denuncias y su Procedimiento de Gestión, están en contra de cualquier acción de represalia que se ejerza directa o indirectamente, mediante cualquier forma ante las denuncias realizadas de buena fe.

Consideramos represalias el despido, apartamiento de funciones o labores sin causa justificada, el traslado de posición, la degradación o el ataque en público, la exclusión de actividades profesionales o sociales, esfuerzos exacerbados por identificar al denunciante o por personificar las denuncias recibidas en forma anónima, entre otras actitudes y acciones destinadas a amedrentar al denunciante o vulnerar el anonimato y confidencialidad de la acusación.

#### ■ Comité de ética

El Comité de Ética es el órgano de la Compañía encargado de velar por la correcta aplicación del Código de Ética. Entre sus principales funciones destacan:

- Promover los valores y principios éticos.
- Actualizar el Código de Ética sobre la base de las sugerencias y situaciones observadas o reportadas.
- Establecer mejoras al cumplimiento del Código de Ética.
- Evaluar controversias, conflictos, faltas relacionadas al Código de Ética y sus eventuales sanciones.
- Ser un órgano de consulta y resolutivo.

El Comité de Ética local estará integrado por el Gerente General, los gerentes titulares de Recursos Humanos mientras que el comité de Ética regional estará integrado por el Country Manager del país de quién acuda al comité regional, el RRHH & HSE Regional Manager y el Financial & Management Manager.

# CÓDIGO DE ÉTICA

## CARTA DE ADHESIÓN Y COMPROMISO

Este ejemplar del Código de Ética ha sido entregado a:

Nombre: \_\_\_\_\_

N° de identificación: \_\_\_\_\_

Compañía: \_\_\_\_\_

País: \_\_\_\_\_

Área/ Unidad/Sección: \_\_\_\_\_

Cargo o posición: \_\_\_\_\_

Fecha de incorporación a la Compañía: \_\_\_\_\_

Jefe Directo: \_\_\_\_\_

*Declaro recibir en este acto un ejemplar en forma gratuita, el cual me comprometo a leer y estudiar detalladamente, manteniéndolo en mi poder para eventuales consultas, así como también declaro comprender la importancia y contexto de los principios aquí contenidos.*

*Entiendo que su cumplimiento es obligatorio en todo ámbito de las actividades que desarrollo, las que me comprometo en este acto a respetar.*

*Me comprometo a consultar a las instancias correspondientes en caso de dudas con respecto a su interpretación y aplicación, del mismo modo a asistir a las actividades de difusión y capacitación que sea convocado con ocasión de mi cargo.*

*Manifiesto que cumplo con los estándares de conducta aquí establecidos y me obligo a informar cualquier conflicto de interés, ya sea actual o potencial, que pudiera serlo o parecerlo y canalizarlo por las vías disponibles para tal efecto. Del mismo modo me obligo a reportar a las instancias aquí descritas cualquier evento del que sea testigo o tome conocimiento que vulnere los principios de este Código.*

Fecha: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

\*El documento, se firma con firma electrónica según Ley N° 19.799



# CÓDIGO DE ÉTICA