



# Volando con integridad

## Nuestro Código de Conducta Septiembre 2024

## Bienvenido a bordo: Un mensaje de nuestro Consejero Delegado



Como parte de IAG, eres una de las 71.000 personas que trabajan cada día en más de 80 países para cumplir nuestro propósito de Conectar personas, negocios y países. Nuestras aerolíneas permiten a las personas explorar nuevos lugares, experimentar nuevas culturas y construir relaciones duraderas. Facilitamos el intercambio y el comercio e impulsamos el crecimiento económico y la creación de empleo.

Independientemente de tu función o del sector del negocio en el que trabajes, formas parte de un gran equipo que trabaja conjuntamente para brindar un servicio extraordinario a nuestros clientes y para tener un impacto positivo en el mundo. Gracias por hacerlo posible.

Este Código de Conducta está diseñado para ayudarte a seguir realizando el importante trabajo que realizas y para protegerte a ti y al Grupo. Nos hemos ganado la reputación de ser un Grupo que opera con los más altos estándares de conducta empresarial y el Código expresa, tanto dentro como fuera de nuestro Grupo, el compromiso que compartimos para mantener esta reputación.

Este Código ofrece un marco para hacer negocios de manera correcta. Esto implica cumplir con las leyes y normas en todos los lugares donde operamos y actuar de manera responsable entre nosotros, con nuestros clientes, socios comerciales y las comunidades en las que operamos.

Descubrirás que el Código establece expectativas claras para cada uno de nosotros y, si bien no puede abordar todas las posibles situaciones que puedas tener que enfrentar, siempre te guiará en la dirección correcta. También te indicará las personas de contacto y los recursos que puedas necesitar para obtener más información y tomar las decisiones correctas.

A medida que nos desarrollamos como Grupo, enfrentando nuevos desafíos y oportunidades, nuestro Código de Conducta sigue siendo una referencia constante para nosotros. Siempre operaremos de manera legal, ética y responsable en todo el mundo. Es un compromiso que respaldará nuestro éxito hoy y en el futuro.

*Luis*

**Luis Gallego**

Consejero Delegado del Grupo



# ÍNDICE

**Bienvenido a bordo: Un mensaje de nuestro Consejero Delegado 02**

**Una visión compartida: Nuestro propósito y valores 04**

**Listos para despegar 05**

Nuestro Código de Conducta	05
Nuestras responsabilidades	05
Tomar las decisiones correctas	06
Comunicar tus preocupaciones	06

**Nuestra tripulación y nuestros pasajeros 07**

Un equipo diverso	07
Un lugar de trabajo respetuoso	07
Salud, seguridad y protección	08
Respeto por nuestros clientes	09

**Carga valiosa 10**

Activos del Grupo	10
Información confidencial	10
Privacidad y protección de datos	11
Ciberseguridad y uso responsable de la tecnología	11
Controles y registros financieros	12
Declaraciones públicas	12

**La cabina de vuelo 13**

Conflictos de intereses	13
Trabajar con el sector público	14
Antisoborno y anticorrupción	15
Proveedores y socios comerciales	16
Obsequios y atenciones	16

**La torre de control 17**

Competencia leal	17
Uso de información privilegiada	17
Cumplimiento normativo en actividades comerciales	18
El medio ambiente	18
Derechos humanos	18



# Una visión compartida: Nuestro propósito y valores

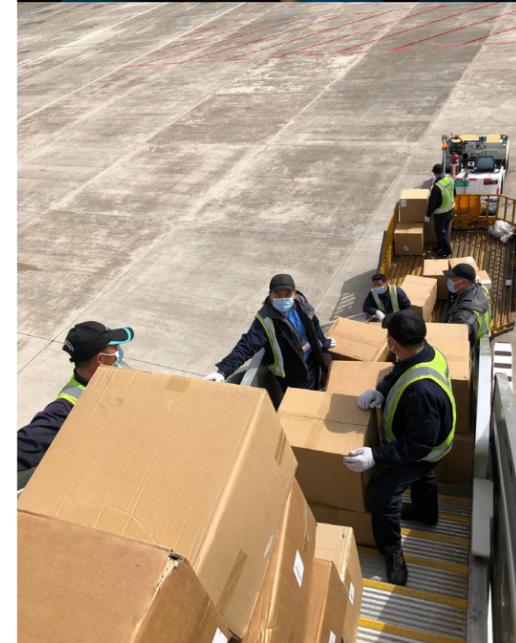
Somos un grupo de empresas operadoras y plataformas de negocio unidas por el mismo propósito y los mismos valores fundamentales. Nuestro propósito en el mundo es **conectar personas, empresas y países**. Nuestros valores nos permiten cumplir nuestro propósito.



Los valores comunes del Grupo son la ambición, el trabajo en equipo, la innovación, el pragmatismo, la eficiencia y la responsabilidad. Nuestras empresas operadoras pueden tener también sus propios valores y políticas adicionales para respaldar sus propuestas únicas de marca, negocio, clientes y empleados. Como empleados, respetamos los valores de IAG, así como cualquier valor asociado con nuestra empresa operadora.

La responsabilidad es un valor clave para respaldar el Código y exige de cada uno de nosotros:

- ✈️ Mostrar los más altos estándares de conducta ética.
- ✈️ Asumir responsabilidad y actuar con integridad.
- ✈️ Ser respetuoso e inclusivo con los demás.
- ✈️ Considerar las necesidades de los clientes, grupos de interés, personas trabajadoras y comunidades.



# Listos para despegar

Nuestro Código es tu guía para lograr resultados comerciales de manera ética y fiable.

## Nuestro Código de Conducta

La industria de la aviación está altamente regulada y sujeta a muchas leyes y estándares. Como empleado de International Airlines Group (IAG), siempre debes:

- ✈ Estar atento/a al panorama legislativo y regulatorio.
- ✈ Comprender lo que se espera de ti.
- ✈ Guiar tus acciones siguiendo las políticas internas aplicables.
- ✈ Buscar asesoramiento en caso de duda.

### Nuestro Código es tu plan de vuelo

Este Código ofrece una descripción general de la información que necesitas para orientarte como empleado del Grupo IAG. Además de ofrecer orientación sobre cómo trabajar de forma legal y ética, muestra cómo aplicar nuestros valores en las decisiones comerciales que tomas como empleado del Grupo IAG.

Toda política aprobada por el Grupo IAG o sus empresas operadoras debe interpretarse de acuerdo con los principios de este Código de Conducta y estar alineada con ellos.

### Puedes embarcar

Nuestro Código se aplica a todas las personas que trabajan para IAG, sus empresas operadoras y plataformas de negocio, así como a sus filiales (en conjunto, "el Grupo"). Lo anterior incluye a todos los empleados, independientemente de su función o ubicación.

Esperamos que nuestros proveedores y otros socios que respaldan nuestro negocio actúen con los mismos altos estándares de conducta comercial, tal y como se describe en el [Código de Conducta de Terceros de IAG](#).

El cumplimiento de nuestro Código es obligatorio. Los incumplimientos del mismo pueden dar lugar a medidas disciplinarias, incluyendo el despido, de acuerdo con las políticas del Grupo y de la empresa operadora y la legislación laboral aplicable.

## Nuestras responsabilidades

Cada uno de nosotros tiene un rol que desempeñar en el mantenimiento de una cultura ética:

- ✈ **Realiza negocios con integridad.** Conoce y respeta la ley, nuestro Código y las políticas internas aplicables a tu trabajo, incluyendo los requisitos específicos del país donde estés situado.
- ✈ **Comparte tus preocupaciones.** Levanta la mano si ves o sospechas de algo poco ético o ilegal. Cooperar de forma plena y honesta en cualquier investigación interna.

Los superiores tienen responsabilidades adicionales:

- ✈ **Lidera dando ejemplo.** Demuestra a tu equipo, a través de tus palabras y acciones, que respetas y sigues nuestro Código. Asegúrate de que tus empleados lean y comprenden el Código y completan toda la formación obligatoria.
- ✈ **Sé accesible.** Crea un lugar de trabajo en el que los empleados se sientan cómodos al compartir sus preguntas y preocupaciones, y apóyalos cuando planteen problemas éticos.
- ✈ **Actúa.** Si ves, sospechas o te preocupa algo, trata de resolverlo mediante los canales de denuncia adecuados. Nunca tomes represalias ni permitas que otros tomen represalias contra quienes plantean sus preocupaciones de buena fe.



## Tomar las decisiones correctas

Puede haber ocasiones en las que la acción correcta no sea evidente. En estas situaciones, confiamos en que uses tu buen criterio.

### Pregúntate:



¿Es seguro?



¿Está alineado con nuestros valores?



¿Estoy haciendo lo correcto para IAG y nuestros clientes?



¿Me sentiría cómodo si mis acciones se hicieran públicas?



¿Es legal?

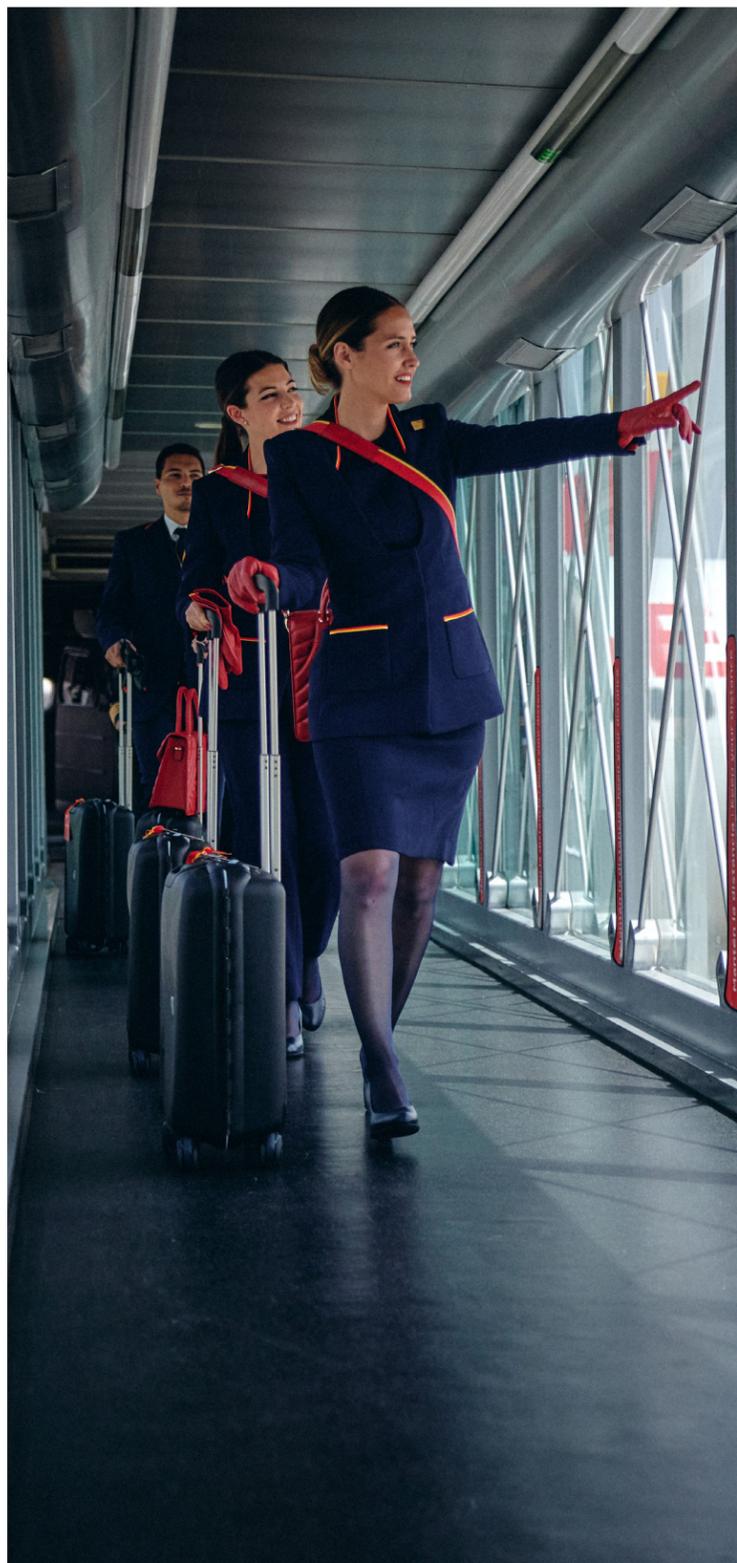


¿Es coherente con nuestro Código y nuestras políticas?



¿Me sentiría cómodo explicándolo a mis amigos y familiares?

Si la respuesta a cualquier pregunta es “**No**” o “**No estoy seguro**”, debes detenerte y buscar asesoramiento antes de continuar. Recuerda que siempre puedes pedir ayuda a tu superior inmediato o buscar apoyo en los equipos de Recursos Humanos, Asesoría Jurídica o Ética y Cumplimiento.



## Comunicar tus preocupaciones

Si tienes preguntas sobre qué es lo correcto o si ves o sospechas de una conducta ilegal o poco ética, habla sobre la situación con tu superior. Si no te sientes cómodo hablando con tu superior, puedes acudir a cualquiera de los siguientes recursos:

- ✈ Otro superior o supervisor dentro de tu empresa
- ✈ El equipo de Recursos Humanos
- ✈ El equipo de Ética y Cumplimiento
- ✈ El equipo de Asesoría Jurídica
- ✈ El [canal de denuncias de IAG](#)

### El canal de denuncias de IAG

Disponible por teléfono o por Internet, el canal de denuncias te permite denunciar irregularidades las 24 horas del día, los siete días de la semana. Hay traductores disponibles y puedes denunciar de manera anónima, a menos que la legislación local lo prohíba.

Todos los casos se tratan con seriedad y confidencialidad, y la información sobre las denuncias se comparte solo con quienes necesitan conocerla para resolver el problema. Cuando un asunto requiere una investigación, seguimos los procedimientos establecidos por el Grupo. Dependiendo de la naturaleza del asunto, una investigación puede derivarse a un organismo o autoridad externa.

### Nuestra política contra las represalias

Independientemente de cómo se denuncie, puedes estar seguro de que tu denuncia se atenderá de forma rápida y adecuada.

Prohibimos estrictamente todo tipo de represalia contra cualquier persona que haga una denuncia de buena fe o ayude con la investigación de una infracción. Las denuncias planteadas de mala fe, maliciosamente o para obtener un beneficio personal, o que se sepa que son falsas, pueden dar lugar a medidas disciplinarias.

### ¿Qué es una “denuncia de buena fe”?



Compartir una preocupación de buena fe significa que estás presentando información que consideras que es cierta.



**Obtén más información**  
[El canal de denuncias de IAG](#)

# Nuestra tripulación y nuestros pasajeros

Trabajamos juntos para crear una experiencia excepcional para nuestros clientes.

## Un equipo diverso

**La diversidad** es clave para la innovación y el crecimiento futuro y el éxito de nuestro negocio. Detrás de cada vuelo hay una red de empleados de todo el mundo, que representan toda la diversidad de las comunidades en las que vivimos y trabajamos. Celebramos y nos beneficiamos de esta riqueza de orígenes, experiencias, culturas e ideas.

Como Grupo, estamos comprometidos a

- ✈ **Defender la inclusión.** Promovemos una cultura de inclusión en la que se reconoce y valora la singularidad de cada individuo.
- ✈ **Promover el respeto.** Promovemos entornos laborales en los que las personas no discriminan ni son discriminadas. Lo anterior significa tratar a todas las personas con dignidad y respeto, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, religión/creencias, estado civil/pareja, embarazo y maternidad, orientación sexual, género o cualquier otra característica protegida.
- ✈ **Brindar igualdad de oportunidades.** Analizamos la composición de nuestro equipo en busca de diversidad e inclusión, y nos aseguramos de que los principios de la Política de Igualdad, Diversidad e Inclusión de IAG se reflejan en las prácticas de nuestro Grupo y en las condiciones de trabajo de nuestros compañeros/as en todo el Grupo.
- ✈ **Dar ejemplo.** Fomentamos los valores y comportamientos de IAG en todo el Grupo, con especial énfasis en el ejemplo que debe dar el liderazgo.



**Obtén más información**  
[Política de Igualdad,](#)  
[Diversidad e Inclusión de IAG](#)

## Un lugar de trabajo respetuoso

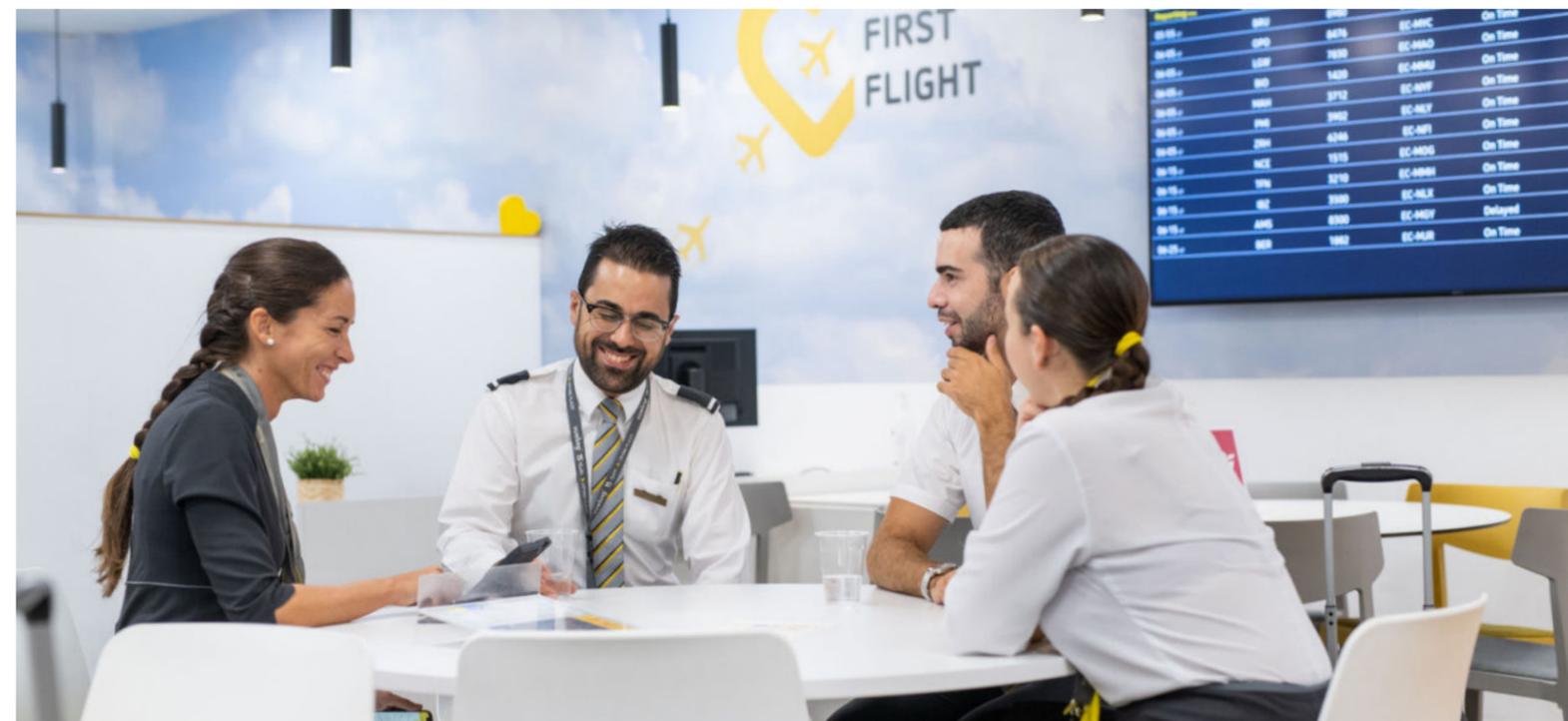
**Todo individuo** debe ser tratado con dignidad. Nos apoyamos mutuamente y trabajamos para garantizar y mantener un entorno de trabajo libre de discriminación ilegal, acoso o cualquier otro comportamiento inapropiado.

Como Grupo, estamos comprometidos con un lugar de trabajo positivo y productivo. Cada uno de nosotros tiene el deber de estar atentos ante cualquier indicio de discriminación o acoso. Independientemente de la forma que adopte o de si la falta está dirigida a nosotros o contra otra persona, si vemos o sospechamos cualquier discriminación, acoso o comportamiento indebido, lo denunciamos de inmediato.

### El acoso es una



conducta que crea un entorno de trabajo intimidante, hostil, degradante, humillante u ofensivo. Puede ser físico, visual o verbal, y puede ser de naturaleza sexual. Todas las formas están prohibidas en IAG.



## Salud, seguridad y protección

**La salud, seguridad y protección** de nuestros empleados y de nuestros clientes es un compromiso grupal y diario. Somos proactivos a la hora de garantizar nuestra propia seguridad y la de nuestros clientes y otras personas al cumplir con todas las leyes, normas y procedimientos de seguridad aplicables.

Como Grupo, estamos comprometidos a

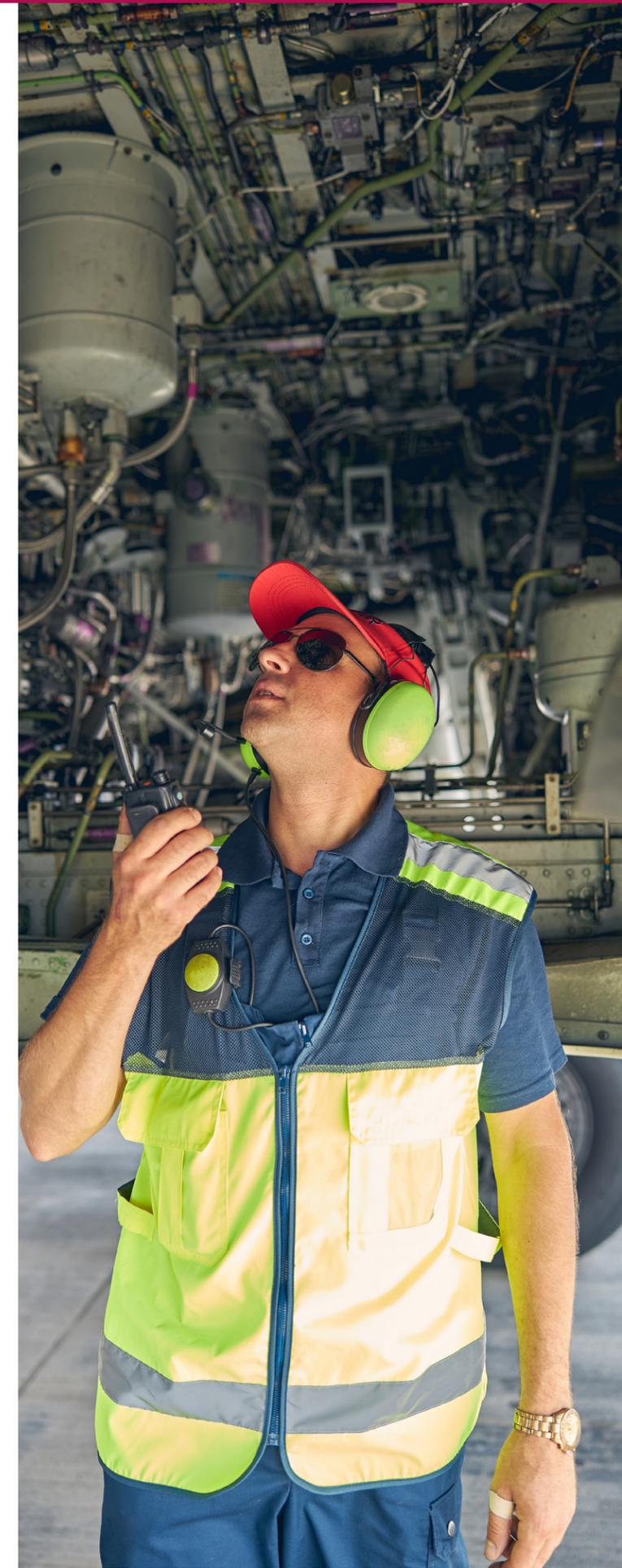
- ✈ **Mantener los más altos estándares de seguridad.** No debemos olvidar que la seguridad y el bienestar de todos es responsabilidad de **cada uno** de nosotros. Para ello debemos completar diligentemente cualquier formación obligatoria y desempeñar nuestras funciones de manera segura, responsable y considerada.
- ✈ **Desarrollar nuestro trabajo en plenas condiciones.** Nos aseguramos de poder desempeñar nuestras funciones sin poner en riesgo nuestra seguridad ni la de los demás. Las empresas del Grupo tienen políticas estrictas sobre el consumo de drogas y alcohol, tanto en el trabajo como fuera de él, a las que deben adherirse todos los empleados y contratistas.
- ✈ **Mantener tolerancia cero contra la violencia, el abuso y el acoso.** No toleramos ninguna acción que ponga en peligro a nuestros empleados, clientes, proveedores o socios comerciales en nuestro entorno laboral. Permanecemos atentos a lo que sucede a nuestro alrededor, denunciaremos si es necesario y nos comunicamos con las autoridades pertinentes cuando corresponda.
- ✈ **Mantenernos alerta ante problemas de seguridad y salud.** Construimos una cultura de seguridad mediante la formación y nos aseguramos de que todas las tareas que llevamos a cabo se realizan con la seguridad como prioridad. Si detectamos cualquier situación que pueda poner en riesgo la seguridad o salud de algún empleado o de nuestros clientes, debemos señalarla de inmediato y reportarla cuando sea necesario.



### Comprueba tus conocimientos

**Trabajo con el equipo de Operaciones Tierra y recientemente vi que alguien del equipo de traslado del equipaje estaba cargándolo con una postura incorrecta. Le recordé el procedimiento adecuado, pero me dijo que ya llevaba mucho tiempo haciéndolo así y nunca le había ocurrido nada. No quiero causar ningún problema; sin embargo, ¿debería decir algo?**

La seguridad y salud es responsabilidad de todos. En lugar de esperar a ver si tu compañero sufre una lesión, toma las medidas adecuadas y comparte tus preocupaciones de inmediato con tu superior o a través del canal de denuncias. Levantar la mano es nuestra responsabilidad y, al hacerlo, recibirás apoyo y podrás ayudar a prevenir un accidente en el futuro.



## Respeto por nuestros clientes

**Nos esforzamos** cada día en superar las expectativas de nuestros clientes. Al hacer bien nuestro trabajo, ganamos su confianza y mantenemos el privilegio de servirles una y otra vez.

Como Grupo, estamos comprometidos a

✈ **Interactuar de forma amable y respetuosa.**

Adoptamos un enfoque centrado en el cliente, tratándolos como nos gustaría que nos trataran a nosotros.

✈ **Mantener la seguridad y protección del cliente.**

Entendemos el deber que tenemos de mantener seguros a nuestros clientes y de abordar o reportar de inmediato cualquier inquietud relacionada con la seguridad.

✈ **Cumplir con la ley.** Como Grupo internacional que opera rutas en todo el mundo, seguimos todas las leyes y normas aplicables en lo que respecta a los derechos del cliente, la publicidad y el marketing.



### Comprueba tus conocimientos

**Al redactar un correo electrónico dirigido a clientes potenciales, mi superior me pidió que incluyera detalles sobre un descuento por tiempo limitado que expiraría justo antes de que se enviara el correo electrónico. Dijo que esta práctica es aceptable, que todo el mundo lo hace, y que así se seguiría incitando a los destinatarios a visitar nuestro sitio web y buscar otras ofertas. ¿Qué debería hacer?**

El engaño nunca es una estrategia de marketing o publicidad aceptable. Atraer a los clientes con promesas falsas o precios deliberadamente inexactos es injusto y perjudica nuestra reputación. Debes comunicarlo a otro superior o a los equipos de Recursos Humanos, Asesoría Jurídica o Ética y Cumplimiento.



## Carga valiosa

Protegemos nuestros activos y los mantenemos a salvo de pérdidas, mal uso y daños.

### Activos del Grupo

**Nos comprometemos a** utilizar únicamente los activos de nuestro Grupo de forma responsable y con el fin de llevar a cabo nuestro negocio. Nunca utilizamos nuestros activos para realizar nada ilegal o para beneficio propio o ajeno. Estos activos incluyen elementos físicos, datos, acceso a sistemas de TI y propiedad intelectual.

**Como Grupo, nos comprometemos a** operar con los más altos estándares. El uso de nuestros activos debe estar siempre alineado con la ley y nuestras políticas.



## Información confidencial

**Siempre protegemos** nuestra información confidencial. Gestionamos y mantenemos información confidencial de acuerdo con nuestras políticas y entendemos el nivel de cuidado que se requiere.

Como Grupo, estamos comprometidos a

- ✈ **Proteger nuestra información confidencial.** Nosotros:
  - Revelamos cualquier información confidencial solo a aquellos que están autorizados y cuando exista una necesidad justificada de acceso a dicha información.
  - Compartimos solo la información necesaria para cumplir con el propósito comercial.
  - Exigimos que cualquier tercero firme un acuerdo de confidencialidad o no divulgación antes de compartir información confidencial con ellos.
  - Tenemos cuidado y evitamos hablar sobre información confidencial o sensible en lugares donde otros puedan escucharla o verla (como en restaurantes, ascensores y transporte público).
- ✈ **Proteger la información confidencial de terceros.** Extendemos el mismo nivel de protección a la información confidencial que nos confían nuestros clientes, proveedores y socios comerciales.



### Comprueba tus conocimientos

**Mi primo trabaja para un proveedor de piezas de aviación que ha desarrollado un nuevo proceso patentado para reacondicionar el tren de aterrizaje. Dice que el nuevo proceso podría suponer una gran oportunidad para IAG y sugiere que compartamos discretamente información que considero confidencial para ayudar a garantizar un acuerdo entre nuestras dos empresas. ¿Qué debería hacer?**

Si bien tu primo puede tener buenas intenciones, compartir información de esta manera nunca está bien. El trabajo que él desarrolla como empleado de otra empresa es confidencial y podría poner en peligro los secretos empresariales o la propiedad intelectual tanto de su empresa como de la nuestra. Hazle saber a tu primo que no estás interesado en más conversaciones y aclárale que IAG tiene un proceso claro para contratar proveedores y otros socios comerciales que debe seguirse.

## Privacidad y protección de datos

**Creemos** que la privacidad es un derecho fundamental y respetamos la privacidad y protegemos la información personal de todas las personas trabajadoras del Grupo, clientes y socios comerciales. Nos comprometemos a promover y defender la privacidad y protección de datos personales en todas nuestras actividades comerciales.

Como Grupo, estamos comprometidos a

✈ **Respetar la privacidad.** Recopilamos, utilizamos, gestionamos, almacenamos y eliminamos información personal de conformidad con las leyes de protección de datos aplicables y de acuerdo con nuestros principios de privacidad.

✈ **Estar al tanto de las novedades.** Realizamos revisiones periódicas e implementamos actualizaciones para reflejar los cambios en nuestras actividades de tratamiento de datos, obligaciones legales, cambios normativos y mejores prácticas emergentes.

✈ **Preguntar antes de actuar.** Si tienes preguntas o dudas sobre cómo gestionar la información personal, solicitamos asesoramiento a nuestro superior, al Delegado de Protección de Datos o al equipo de Asesoría Jurídica.

✈ **Comunicar de inmediato cualquier incumplimiento.** Si vemos o sospechamos que los datos han sido tratados indebidamente o revelados de una manera que incumple la ley o nuestras políticas, lo comunicamos de inmediato al Delegado de Protección de Datos y a los equipos de Asesoría Jurídica o de Ciberseguridad.

Nuestros programas de privacidad

✈ Cada empresa operadora y plataforma de negocio tiene un programa de privacidad que ofrece el marco de gobernanza utilizado para procesar información, formar a los empleados y comunicarse con los clientes sobre cómo se utilizará su información personal.

✈ Las políticas de privacidad disponibles en los sitios web de las empresas del Grupo identifican cómo las personas pueden ejercer sus derechos y cómo ponerse en contacto con el Delegado de Protección de Datos correspondiente (o equivalente) cuando sea necesario.

### Principios de protección de datos de IAG

- » Igualdad y transparencia
- » Tratamiento legítimo
- » Exactitud y minimización de datos
- » Limitación del tratamiento
- » Seguridad de los datos
- » Respeto por los derechos de protección de datos de las personas

## Ciberseguridad y uso responsable de la tecnología

**Garantizamos** la seguridad de nuestro hardware, software, datos, redes y sistemas actuando con diligencia y cumpliendo un sólido conjunto de políticas de seguridad de la información.

Como Grupo, estamos comprometidos a

✈ **Minimizar riesgos.** Implementamos rigurosas medidas de ciberseguridad y prestamos especial atención a los siguientes aspectos:

- **En qué hacemos clic.** Nos mantenemos alerta ante estafas de phishing y otros intentos maliciosos de obtener información confidencial o datos personales.
- **Lo que compartimos.** Nos aseguramos de que se siguen las guías de seguridad antes de compartir información.
- **Lo que descargamos.** Evitamos archivos, software o correos electrónicos sospechosos que puedan dañar nuestros sistemas.

✈ **Ofrecer una diligencia diaria.** Creamos contraseñas seguras y no las compartimos con nadie. Aseguramos la protección física de la información y el hardware que se nos asigna y accedemos a nuestras redes solo a través de aplicaciones y dispositivos autorizados. Además, actualizamos nuestros sistemas, navegadores y software antivirus según sea necesario.

✈ **Reportar incumplimientos.** Reportamos cualquier pérdida o daño de activos tecnológicos, así como sobre cualquier uso indebido o abuso de nuestros sistemas.

### Apoyamos el uso responsable de las nuevas tecnologías, incluyendo la inteligencia artificial (IA).



La IA está cambiando rápidamente la forma en que hacemos negocios y nos permite brindarles a nuestros clientes experiencias mejores, más rápidas y más personalizadas.

Entendemos nuestra responsabilidad de utilizar, diseñar y desarrollar estas herramientas de forma ética y de conformidad con las leyes aplicables.

Si tu trabajo involucra IA, análisis de datos u otras tecnologías digitales, mantente al tanto (y sigue) todas las leyes y normas emergentes que nos permitan, como Grupo, maximizar los beneficios que estos nuevos avances pueden brindar.

## Controles y registros financieros

**El mantenimiento** de unos registros precisos nos ayuda a tomar buenas decisiones empresariales y lograr resultados de manera sostenible. Todos tenemos la responsabilidad de asegurar que nuestros registros reflejan fielmente la realidad de nuestro negocio.

Como Grupo, estamos comprometidos a

✈ **Reportar con integridad.** Cumplimos con todas las leyes y normas aplicables, así como con nuestras políticas y controles internos al registrar las transacciones del Grupo. Cumplimos con nuestras obligaciones fiscales y no facilitamos la evasión fiscal por parte de otros. Obtenemos aprobaciones y proporcionamos documentación de respaldo, cuando sea necesario. Además, como parte de nuestro compromiso con la integridad financiera, nosotros:

- Nunca falsificamos, informamos incorrectamente ni distorsionamos deliberadamente ningún registro, cuenta, libro o transacción relacionada con nuestro negocio.
- Nunca establecemos cuentas no reveladas, no registradas o extraoficiales para ningún propósito.
- Nunca manipulamos ni destruimos información antes de una auditoría o investigación.

✈ **Cumplir con nuestros requisitos normativos.** Nos aseguramos de que todo lo que presentemos o comuniquemos sobre nuestra situación financiera sea completo, justo, preciso, oportuno y comprensible.

✈ **Gestionar nuestros registros con cuidado.** Almacenamos, gestionamos y eliminamos registros según lo establecido por nuestra política de gestión de documentos, y nunca destruimos documentos que puedan ser relevantes para un procedimiento administrativo o judicial.

✈ **Luchar contra los delitos financieros.** Nos mantenemos alerta ante indicios de fraude, evasión fiscal, blanqueo de dinero y otros delitos financieros y reportamos inmediatamente cualquier posible mala conducta.



### Comprueba tus conocimientos

**Trabajo en E-Commerce. Un compañero me pidió que registrara algunos gastos adicionales en nuestro informe trimestral, aunque todavía no hemos recibido la factura de nuestro proveedor y el trabajo aún no ha empezado. ¿Es correcto hacer lo que me pide mi compañero?**

No. Los costes deben registrarse en el período en el que se incurren. Dado que el trabajo no ha empezado y no se han generado costes, esto sería una tergiversación y, según las circunstancias, podría constituir un fraude. Comenta la situación con tu superior o con los equipos de Recursos Humanos, Asesoría Jurídica o Ética y Cumplimiento.

## Declaraciones públicas

**La información** que comunicamos sobre nuestro negocio debe ser clara, correcta y coherente. Por este motivo, solo determinadas personas tienen autorización para hablar en nombre del Grupo.

Como Grupo, estamos comprometidos a

✈ **Hablar con permiso.** Solo las personas con autorización para hablar públicamente o ante los medios en nombre del Grupo pueden hacerlo. Asegúrate de obtener las aprobaciones internas necesarias antes de comprometerte a algo.

✈ **Evitar el greenwashing.** Somos honestos y transparentes acerca de nuestras iniciativas de sostenibilidad. No comunicamos información engañosa ni presentamos una práctica como “sostenible” cuando no lo es.

✈ **Tener cuidado con las redes sociales.** Como empleados, somos responsables de todo lo que publicamos en la red. En cualquier puesto relacionado con el trabajo, debemos:

- Honrar nuestros valores, nuestras políticas y la ley.
- No intimidar, acosar o discriminar.
- No compartir información confidencial.
- Proteger la privacidad de nuestros clientes, empleados y otros socios comerciales.
- Dejar claro que nuestras opiniones son nuestras y no representan las de IAG.

### Pide permiso



Antes de hablar en nombre del Grupo, debes obtener la aprobación de tu superior inmediato y del equipo de comunicación interna de tu empresa operadora.

# La cabina de vuelo

Las decisiones y elecciones diarias afectan el futuro y la reputación de nuestro Grupo.

## Conflictos de intereses

**Evitamos** que nuestras relaciones personales, intereses financieros y otros compromisos externos interfieran con nuestras responsabilidades y obligaciones profesionales.

Como Grupo, estamos comprometidos a

✈ **Reconocer los conflictos cuando los vemos.** Es imposible mencionar todas las circunstancias que podrían indicar un posible conflicto de intereses, si bien existen ciertos escenarios en los que estos conflictos surgen con mayor frecuencia. Por ejemplo, cuando:

- **Empezamos un negocio (o un segundo trabajo** en una empresa) que compite, hace negocios o quiere hacer negocios con IAG.
- **Invertimos** en uno de nuestros clientes, competidores o socios comerciales.
- **Aprovechamos una oportunidad de negocio** que le pertenece a IAG.
- **Utilizamos los activos o la información** de IAG para nuestro beneficio personal o el de un familiar.

✈ **Actuar en el mejor interés del Grupo.** Evitamos situaciones en las que los intereses personales entran en conflicto (o incluso podrían parecer entrar en conflicto) con los intereses de IAG. Debemos comunicar de inmediato cualquier conflicto de intereses real, posible o percibido a fin de garantizar que se gestiona de forma adecuada.



## Trabajar con el sector público

**Sabemos** que los gobiernos, autoridades y funcionarios públicos de las distintas localidades en las que operamos son socios importantes. Trabajamos juntos para garantizar la seguridad de nuestros pasajeros y tripulaciones, así como el mantenimiento de infraestructuras críticas.

Como Grupo, estamos comprometidos a

- ✈ **Cooperar con las autoridades.** Cooperamos plena y sinceramente con todas las inspecciones, consultas e investigaciones administrativas o judiciales. Nunca engañamos a las autoridades o funcionarios públicos.
- ✈ **Contratar de manera justa.** La contratación pública implica el seguimiento de normas más estrictas. Cuando trabajamos con el sector público o buscamos contratos públicos, seguimos todas las leyes, procedimientos y estipulaciones contractuales aplicables.
- ✈ **Prevenir la corrupción.** No participamos en sobornos ni otras formas de corrupción. Debemos cumplir con nuestras estrictas reglas sobre obsequios, atenciones y entretenimiento cuando tratamos con autoridades, funcionarios públicos o sus familiares cercanos.
- ✈ **Prohibir las donaciones políticas.** No apoyamos a partidos políticos y no donamos fondos para promover intereses políticos partidistas. Respetamos los derechos de nuestros empleados a la afiliación política a título personal, utilizando su propio tiempo y recursos.
- ✈ **Respetar los límites.** Seguimos todas las leyes aplicables y las políticas de IAG cuando participamos en actividades políticas. No realizamos contribuciones financieras en nombre de IAG ni utilizamos ni donamos activos de IAG sin obtener la aprobación previa de IAG.

### Investigaciones y consultas



Si recibes una solicitud de información del gobierno, recuerda estos pasos importantes:

- » Informa de la solicitud al equipo de Asesoría Jurídica de inmediato.
- » No prometas ni realices ninguna acción antes de consultar con el equipo de Asesoría Jurídica.
- » Nunca intentes hacer tu propia investigación.
- » No destruyas, alteres ni ocultes ninguna documentación antes o en respuesta a una consulta.
- » Siempre di la verdad.



### Comprueba tus conocimientos

**Hemos estado trabajando con las autoridades de aviación para obtener las licencias y permisos necesarios. Recientemente supimos que nuestro principal punto de contacto en el equipo de gobierno está planeando un viaje internacional. ¿Podríamos regalarles los billetes en primera clase, a él y su familia para reconocer nuestra buena relación de trabajo y, tal vez, minimizar los retrasos en la obtención de las aprobaciones necesarias?**

No. Las reglas sobre lo que podemos dar a autoridades o funcionarios públicos son muy estrictas. No debemos ofrecer nada de valor (ni siquiera un cambio de clase) a tu contacto, porque hacerlo podría verse como un incentivo para realizar un acto propio de su cargo e infringir nuestras políticas anticorrupción y el resto de normas aplicables.



## Antisoborno y anticorrupción

**Tenemos** una postura de tolerancia cero ante los actos de soborno y corrupción.

Como Grupo, estamos comprometidos a

- ✈ **Mantener altos estándares éticos.** No ofrecemos, damos, solicitamos ni aceptamos **cualquier cosa de valor** a cambio de una decisión o acción comercial, o una ventaja indebida.
- ✈ **Ofrecer transparencia.** Documentamos todas las transacciones de forma clara y completa y nunca tergiversamos los pagos o relaciones en nuestros registros.



### Comprueba tus conocimientos

**Un proveedor me llamó para decirme que un envío estaba retenido en la Aduana, pero podría acelerar la inspección si pagaba una pequeña tarifa habitual. Dado que esta parece ser la forma en que se hacen negocios en este país, ¿debería pagar la tarifa?**

No, no deberías pagarla. Incluso si te dicen que este tipo de tarifas son habituales, nosotros no las pagamos. Este es un tipo de soborno que se conoce como pago de facilitación, de engrase o acelerador, el cual está prohibido en muchos países e infringe nuestras políticas. Explícale que no tienes permiso para realizar este pago y ponte en contacto con el equipo de Asesoría Jurídica para obtener asesoramiento.

### ‘Cualquier cosa de valor’



- » Efectivo o equivalente de efectivo
- » Obsequios lujosos o atenciones
- » Descuentos especiales
- » Donaciones benéficas o políticas
- » Favores
- » Mejoras de billetes, pases para salas VIP

Estos son solo algunos ejemplos. Si se da algo para influir en una decisión o acción personal, podría percibirse como un soborno.



## Proveedores y socios comerciales

**Creemos** en la colaboración con proveedores y socios comerciales que comparten nuestros valores y altos estándares. Es esencial que los proveedores y socios comerciales con los que trabajemos actúen de manera responsable y compartan nuestro compromiso con la seguridad, la garantía de calidad y la conducta ética.

Como Grupo, estamos comprometidos a

✈ **Tomar la mejor decisión para el Grupo.** Cuando se trata de elegir proveedores y otros socios comerciales, tomamos decisiones objetivas que mejor se adaptan a los requisitos del Grupo. Ejercemos la debida diligencia en el proceso de selección y no permitimos que las relaciones personales u otros conflictos de intereses interfieran con nuestra toma de decisiones.

✈ **Trabajar con los mejores.** Una vez que un contrato está vigente, comunicamos nuestras expectativas a nuestros socios a fin de garantizar el cumplimiento de todos los requisitos aplicables e informamos cualquier conducta que no refleje nuestros estándares.

### Expectativas de los socios comerciales



- » Cumplir con las leyes y normas aplicables.
- » Cumplir con sus obligaciones contractuales.
- » Comprometerse con la seguridad y la calidad.
- » No participar nunca en sobornos o corrupción.
- » Proteger nuestra información confidencial y propiedad intelectual.



**Obtén más información**  
[Código de Conducta de Terceros de IAG](#)

## Obsequios y atenciones

**Creemos** que los obsequios y atenciones siempre deben gestionarse de forma adecuada para evitar sugerir cualquier acto ilegal o indebido. Somos conscientes de que la entrega de obsequios a autoridades o funcionarios públicos puede plantear riesgos adicionales.

Como Grupo, tenemos el compromiso de saber qué es inaceptable. Las reglas sobre lo que podemos dar o aceptar varían según factores como la política de la empresa operadora, las leyes locales y el rol del empleado dentro del Grupo. Consultamos con nuestro superior con antelación para conocer los detalles específicos sobre lo que está permitido. Mantenemos registros de los obsequios y atenciones dados o recibidos.



## La torre de control

Nos comprometemos a cumplir con las leyes y normas aplicables.

### Competencia justa

**Creemos** que una competencia leal es la piedra angular de un mercado sólido y dinámico. Cumplimos con las leyes y normas de competencia en todas las jurisdicciones en las que operamos.



Como Grupo, estamos comprometidos a:

- ✈ **Promover una competencia robusta y leal.** Competimos con determinación en el mercado. Nunca llevamos a cabo prácticas anticompetitivas para limitar la competencia o dañar a los consumidores.
- ✈ **Cumplir estrictamente con las leyes de competencia en nuestro trato con los competidores.** Actuamos con cautela en nuestras interacciones con competidores y evitamos compartir información, hablar o colaborar en ningún asunto que tenga que ver con la estrategia competitiva. No celebramos acuerdos con competidores que puedan llevar a una fijación de precios u otras prácticas anticompetitivas.
- ✈ **Denunciar.** Comunicamos cualquier sospecha o acusación de prácticas anticompetitivas a los equipos de Asesoría Jurídica o de Ética y Cumplimiento.

### Uso de información privilegiada

**Creemos** en la integridad de los mercados financieros. Cumplimos con las leyes y normas aplicables para evitar el uso de información privilegiada.

Como Grupo, estamos comprometidos a

- ✈ **Proteger la información.** Nuestro trabajo podría darnos acceso a información sobre IAG u otras empresas que no está disponible para el público (“**información interna**”). Tenemos la obligación de reconocer y proteger la información interna, solo compartirla cuando esté legalmente permitido y nunca utilizarla para negociar acciones o para “avisar” a otros para que lo hagan, lo cual podría constituir un delito.
- ✈ **Respetar los plazos.** Limitamos nuestras actividades de negociación a ventanas de negociación aprobadas y respetamos cualquier período de cierre que el Grupo imponga, esperando a que todas las restricciones se levanten.

Si tienes alguna consulta sobre el uso de información privilegiada relativa a IAG, debes ponerte en contacto con el equipo de Gobernanza y Secretaría de la Empresa o con el equipo de Asesoría Jurídica.

#### Información interna



Información que todavía no está disponible para el público (no se ha revelado públicamente ni a través de un comunicado de prensa), es precisa y podría tener un impacto en el precio de los instrumentos financieros o en la decisión de un inversor de realizar transacciones.

#### Las “acciones” incluyen



cualquier valor o instrumento financiero.



#### Obtén más información

[Código de Conducta de Valores de IAG](#)



## Cumplimiento normativo en actividades comerciales

**Creemos** que hacer negocios a nivel internacional es a la vez un privilegio y una responsabilidad importante, lo cual exige el cumplimiento de todas las leyes, regulaciones y restricciones comerciales aplicables asociadas con los países donde realizamos negocios.

Como Grupo, estamos comprometidos a

- ✈ **Cumplir con nuestras obligaciones.** Conocemos y seguimos las leyes de cumplimiento del comercio internacional, que afectan:
  - Importaciones y aduanas
  - Exportaciones y controles de exportaciones, y
  - Embargos comerciales y sanciones económicas
- ✈ **Hacerlo bien.** Entendemos la importancia de la precisión. Documentamos todas las transacciones de forma precisa, completa y de conformidad con todas las leyes aplicables.



**Obtén más información**  
[Política de Sostenibilidad Ambiental de IAG](#)

## El medio ambiente

**Nuestro compromiso** con la sostenibilidad y el servicio a las comunidades es una parte importante de nuestra forma de hacer negocios, ya que respalda nuestro propósito.

Como Grupo, estamos comprometidos a

- ✈ **Minimizar nuestro impacto ambiental.** Como Grupo, cumplimos con las leyes y normas ambientales aplicables en todos los lugares donde operamos. Contribuimos a la conservación de agua, energía y papel, y nos aseguramos de disponer y reducir los residuos de manera segura. Reportamos de inmediato cualquier situación que pueda suponer un riesgo para el medio ambiente.
- ✈ **Ofrecer viajes más sostenibles.** Nuestra visión es ser un grupo aéreo líder mundial en sostenibilidad. Nuestro compromiso con los principios ambientales, sociales y de gobernanza se detalla en nuestro Informe de Sostenibilidad.
- ✈ **Reducir el comercio ilegal de vida silvestre.** Respetamos a todos los seres vivos y hemos establecido controles operativos, medidas de protección y protocolos de presentación de informes diseñados para hacer frente al tráfico ilegal de plantas y animales.
- ✈ **Practicar la responsabilidad social corporativa.** Mediante el voluntariado, la participación comunitaria y la recaudación de fondos, generamos un impacto positivo en los lugares donde vivimos y trabajamos.

## Derechos humanos

**Realizamos nuestro trabajo** de una manera que respeta los derechos humanos de los demás. No aceptamos ninguna forma de trabajo forzoso o involuntario, trata de personas o esclavitud moderna en ninguna parte de nuestras operaciones o en las de nuestra cadena de suministro.

Como Grupo, estamos comprometidos a

- ✈ **Tratar con dignidad y respeto.** Trabajamos estrechamente con las autoridades y los aeropuertos en los que operamos para garantizar que cualquier sospecha de trata de personas en nuestros vuelos sea identificada, reportada y manejada de manera adecuada. Apoyamos la resolución de 2018 de la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) que denuncia la trata de personas y reafirmamos nuestro compromiso para abordar este problema.
- ✈ **Mirar más allá.** Comunicamos nuestras expectativas a proveedores y socios comerciales desde el inicio de nuestra relación comercial con ellos. Estamos comprometidos a tomar medidas rápidas en caso de que se identifique alguna evidencia relacionada con esclavitud o trata de personas.
- ✈ **Proteger los de derechos humanos.** Si vemos o sospechamos cualquier forma de abuso de derechos humanos, lo reportamos o denunciaremos a la mayor brevedad posible.



### Comprueba tus conocimientos

**Vi un artículo sobre uno de nuestros proveedores. Parecía sugerir que tienen fama de incurrir en prácticas laborales cuestionables. ¿Debo decir algo?**

Sí. No realizamos negocios conscientemente con ningún individuo o empresa que cometa abusos contra los derechos humanos. Las empresas que tienen fama de incurrir en prácticas laborales cuestionables o infracciones de derechos humanos ponen en riesgo a las personas y nuestra reputación. Comparte la información que has obtenido con tu superior o con los equipos de Recursos Humanos, Asesoría Jurídica o Ética y Cumplimiento.



**Obtén más información**  
[Declaración de IAG sobre esclavitud moderna y trata de personas](#)



# Volando con integridad

**Nuestro Código de Conducta** Septiembre 2024