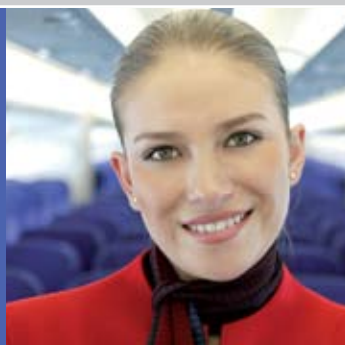




Código de Conducta LAN



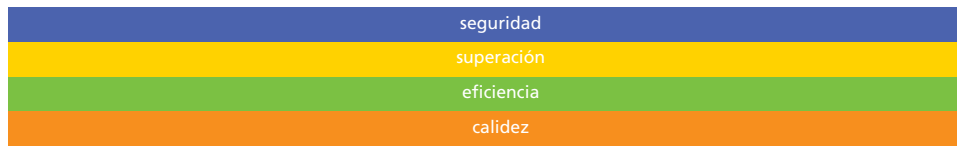
Para volar aún más alto

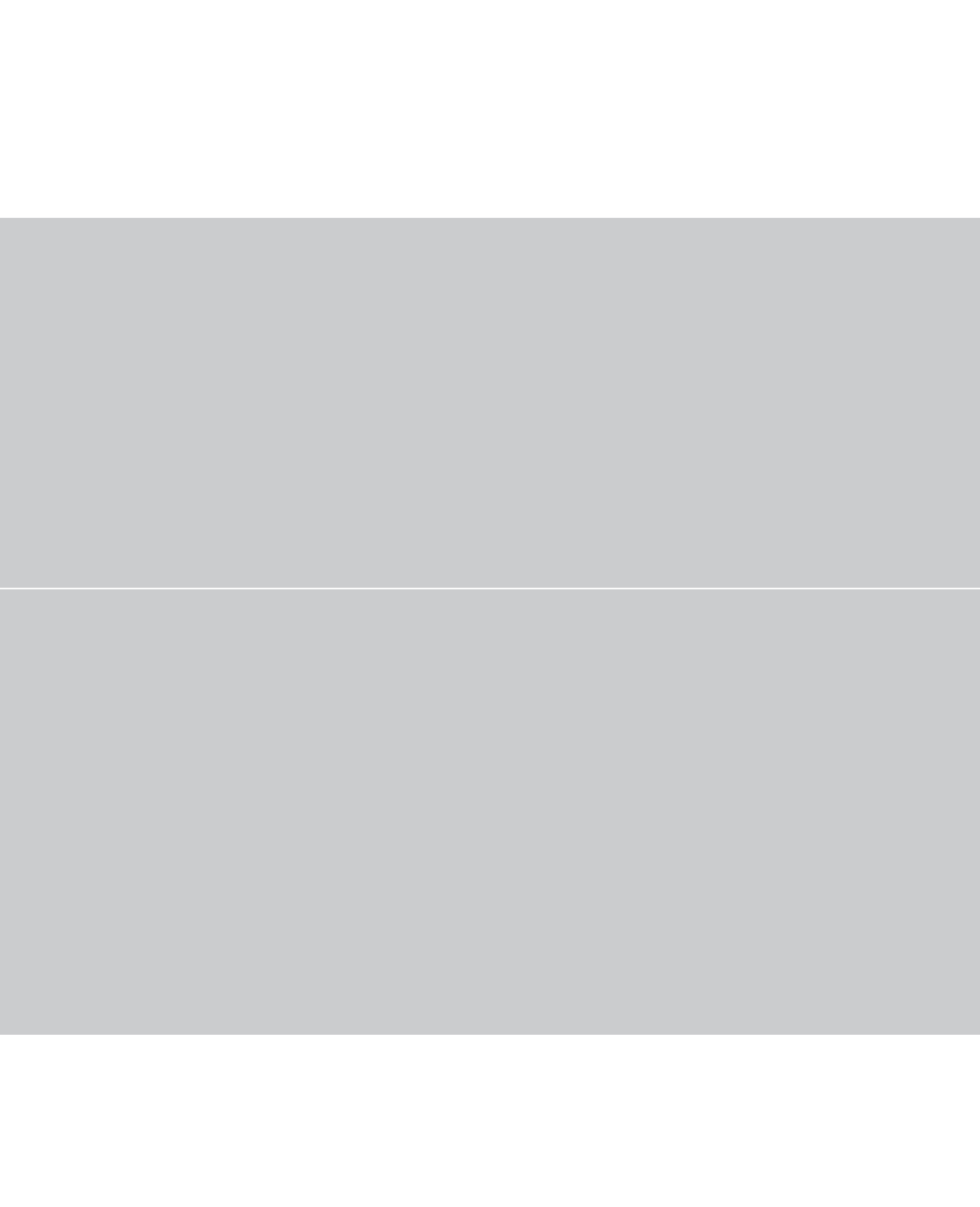
seguridad

superación

eficiencia

calidez





Índice

Mensaje del CEO 03

Introducción 04

seguridad 07

superación 21

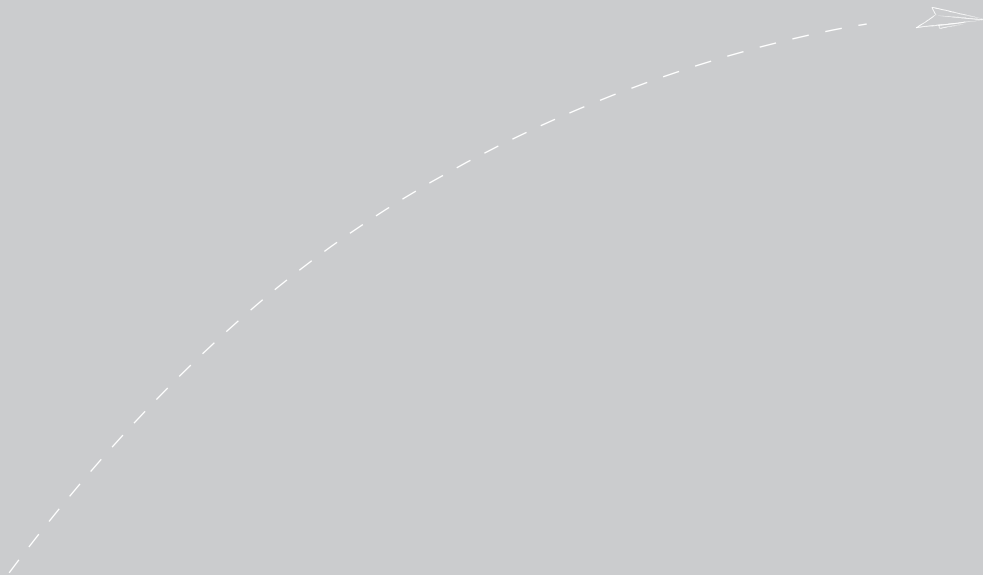
eficiencia 29

calidez 39





LAN 





Estimados miembros de LAN:

Con más de 79 años de historia, hoy podemos decir que LAN es una empresa líder, admirada y respetada en la región y otras partes del mundo. Con trabajo, esfuerzo y la dedicación de todos, hemos logrado construir una compañía sólida, sustentable y que ha venido creciendo sostenidamente en los últimos años. Pero falta mucho camino por recorrer.

Nuestra visión es estar entre las diez mejores aerolíneas del mundo y para ello debemos seguir innovando, desarrollando nuevos proyectos y enfrentando un mundo cada vez más cambiante y competitivo.

Los desafíos son enormes y para sortearlos con éxito, debemos actuar y comportarnos acorde a los valores culturales que nos guían: Seguridad, Superación, Eficiencia y Calidez. Ellos son la base sobre la cual construimos a diario la relación con nuestros compañeros de trabajo, clientes, nuestros proveedores y la comunidad en general. Estos valores traspasan cualquier frontera y guían a diario nuestras decisiones y la forma de hacer las cosas.

En ese contexto es que estamos lanzando este Código de Conducta LAN. En él se establecen las políticas y obligaciones que nos ayudarán a entender cómo se pueden aplicar y manifestar en la práctica los valores que nos identifican. Para esto se requiere que cada uno de nosotros se comprometa personalmente a actuar de forma ética y responsable, cumpliendo las leyes y normas de cada país en que operamos, adecuando el ambiente de trabajo a estas normas y realizando sus acciones conforme a los altos estándares que nos hemos definido.

No existe manual o Código de Conducta que pueda anticipar todas las circunstancias posibles a las que se pueden enfrentar como trabajadores de esta compañía. Por lo tanto, quiero pedirles a todos ustedes que adhieran tanto al espíritu como a la letra de este Código y que busquen ayuda en caso que necesiten entender más en profundidad algunos de los puntos que en él se incluyen.

En definitiva, éste es un proyecto que nos involucra a todos y en todo momento. Debemos hacernos responsables y comprometernos con las políticas y principios que se establecen en este Código. Ello nos permitirá fortalecer aún más nuestra reputación, afianzar lazos con nuestros clientes y proveedores y seguir creciendo con integridad.

Afectuosamente,

Enrique Cueto P.
CEO





Introducción

¿Qué es el Código de Conducta LAN?

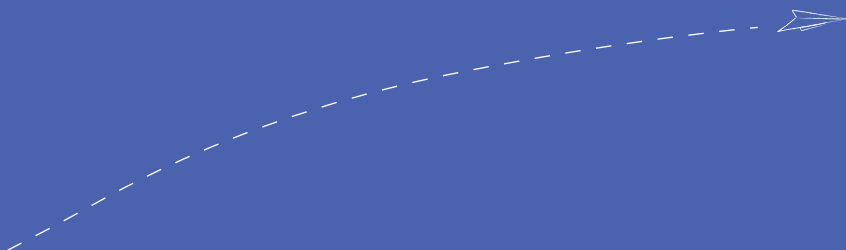
El Código de Conducta LAN es un documento especialmente ideado para ayudar a los miembros de la compañía a saber qué se espera que hagan en una situación determinada. Es también un documento oficial y formal de LAN, mediante el cual se declara la posición de la empresa frente a una serie de temas importantes. Ésta es una herramienta muy valiosa para ayudar a poner en práctica los valores de la Cultura LAN.

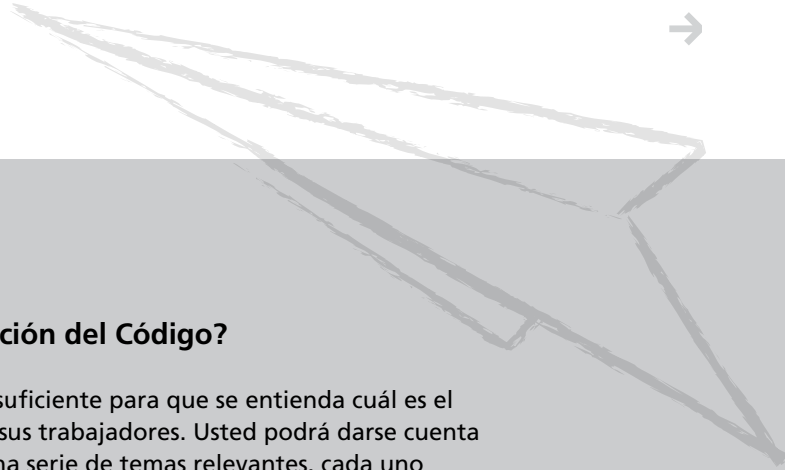
Es necesario comprender que, aunque el Código de Conducta LAN es un documento nuevo, su contenido es un resumen de normas y de políticas corporativas ya existentes y actualmente vigentes, con el asesoramiento adecuado para saber cómo cumplirlas.



¿A quiénes aplican las normas de este Código?

Las normas contenidas en este Código aplican a todos y cada uno de los miembros de la organización, sin excepción alguna, sean empleados, ejecutivos, vicepresidentes o directores. Se espera también que aquellos que se relacionan con la compañía, cumplan fielmente con las normas contenidas en este documento.





¿Cómo puedo obtener más información del Código?

La sola lectura de este material debiera ser suficiente para que se entienda cuál es el estándar de conducta que LAN desea entre sus trabajadores. Usted podrá darse cuenta que por cada valor de la Cultura LAN hay una serie de temas relevantes, cada uno explicado y con indicaciones concretas de cómo ponerlo en práctica. Sin embargo, ante cualquier duda que surja, incluso sobre cuestiones no tratadas en este documento, usted dispondrá de las siguientes fuentes de información:

- Su jefe directo o gerente del área.
- El ejecutivo de la red de Recursos Humanos designado para su unidad de negocio.
- El Comité de Administración del Código de Conducta.

¿En caso de alguna contradicción entre este Código y las leyes y normas del país en donde trabajo, qué debo hacer?

Consulte con el Departamento Legal de su país para la interpretación y aplicación de este Código en conformidad con las normas y leyes que apliquen.

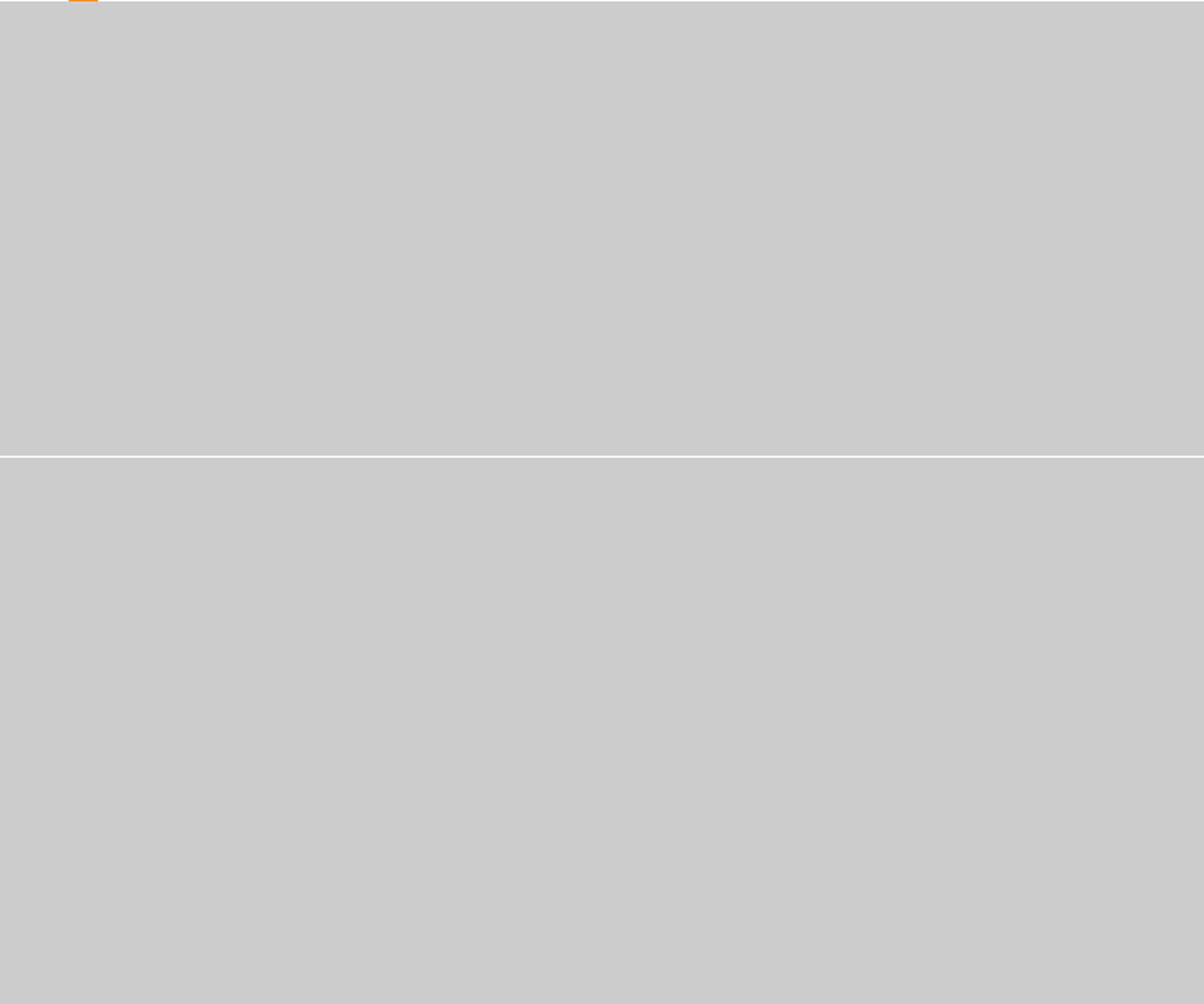


NOTA: Este Código de Conducta ha sido elaborado en el idioma Español. Cualquier otro documento que presente esta información en otro idioma es meramente una traducción de cortesía, que no es vinculante a LAN Airlines y cuyo cumplimiento, por consiguiente, no es exigible. La gerencia de LAN Airlines se reserva el derecho de enmendar, interpretar, modificar o dar por terminado en cualquier momento y sin previo aviso cualquier sección descrita aquí.





LAN 



- Nunca transamos cuando se trata de seguridad.
- Es responsabilidad de todos, en cada acción y decisión.
- Cumplimos la normativa y los más altos estándares de la industria.
- Cuidamos a los pasajeros y a nuestra gente en aire y en tierra.

el intransable

seguridad





seguridad, el intransable

El espíritu LAN: promoveremos siempre un ambiente sano de trabajo y un entorno saludable que asegure el bienestar de todos, enfocado en el respeto, la integridad y el desarrollo personal de nuestros empleados.

Alcohol y drogas

→ Conductas generales

En nuestros puestos de trabajo, en las mejores condiciones.

Como miembro de LAN, usted tiene la responsabilidad personal de presentarse a su puesto de trabajo libre de la influencia del alcohol o drogas. Debe hacerlo por respeto a usted mismo, sus colegas y a los clientes.

Cumplimiento de la legislación, reglamentación y políticas vigentes.

En particular, si usted es un trabajador de LAN que está sujeto a regulaciones especiales (como el caso de pilotos, tripulantes de cabina y mecánicos), será su obligación conocer, respetar y cumplir con las normas y políticas especiales que rigen su actividad y acatar las medidas que implemente la compañía para resguardar el cumplimiento de dichas normas y políticas específicas.

→ En la práctica

- Nunca concurra a su trabajo bajo la influencia del alcohol o de las drogas.
- En caso de seguir un tratamiento médico que incluye prescripción de drogas, consulte con su doctor qué impacto tendrán en su desempeño o capacidades. Si, además, su cargo está sujeto a regulaciones específicas, verifique con las autoridades correspondientes si puede ejercer sus funciones mientras está bajo tratamiento.

- Nunca introduzca alcohol o drogas (lícitas sin prescripción o ilegales) al lugar de trabajo, ni las distribuya entre empleados de LAN, sus clientes o proveedores.



- Cumpla con los programas de control interno que la compañía implemente para detectar el consumo de alcohol y drogas y aproveche las instancias que LAN ha puesto a su disposición para aclarar dudas o plantear consultas o sugerencias.
- Cuando participe en actividades fuera de la jornada de trabajo organizadas por la compañía o en las que concurra en representación de la compañía, deberá mantener siempre una actitud apropiada y decorosa. Estas actividades incluyen cenas o almuerzos con clientes o proveedores, celebraciones internas (fiestas de fin de año o similares), congresos, ferias internacionales, comisiones de servicio, entre otras.



El espíritu LAN: nunca transamos cuando se trata de seguridad. Mantendremos siempre el compromiso de cuidar a nuestros pasajeros y a nuestra gente en aire y tierra, a través de la práctica y el cumplimiento exigente de los más altos estándares de seguridad a nivel mundial.

→ Conductas generales

La seguridad, un valor personal.

Apoye siempre el compromiso de la compañía de ofrecer a todos sus trabajadores condiciones de trabajo e instalaciones seguras y saludables. Lo puede hacer, por ejemplo, al interesarse y conocer las medidas que la empresa ha tomado para controlar los riesgos propios de las actividades de su trabajo y evitar que éstas causen accidentes o enfermedades. Junto con ello, tiene la obligación personal de cumplir con las normas de seguridad recomendadas.

Nada justifica el riesgo sin control.

Siempre tenga en mente que en LAN no hay meta operacional o de resultado que justifique exponer a los trabajadores, o a terceros, a riesgos sin control. Por lo tanto, todas las decisiones que usted tome, individualmente o en conjunto, dentro de la organización, deben considerar como variable fundamental la vida y salud de las personas.

Mejora continua: responsabilidad compartida.

Usted puede hacer mucho para lograr que su entorno laboral sea seguro y saludable: proponga ideas de mejora, notifique a su jefatura las irregularidades o incumplimientos y ajuste sus propias conductas irregulares con rapidez.

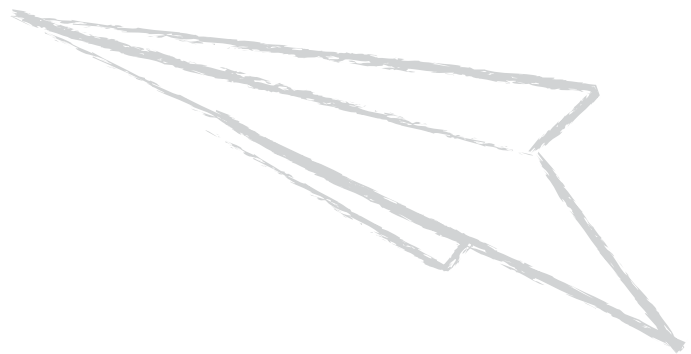
Cumplimiento de la legislación, reglamentación y de las políticas vigentes.


En particular, si usted es un trabajador de LAN que está sujeto a regulaciones especiales (como en el caso de pilotos, tripulantes de cabina, personal de bodegas, por mencionar algunos), es su obligación conocer y respetar las normas especiales que rigen su actividad y acatar las medidas que implementa la compañía para resguardar el cumplimiento de dichas normas y políticas específicas.

Salud y seguridad de las personas

→ En la práctica

- Conozca y utilice en todo momento los elementos de protección personal definidos para su puesto de trabajo o la tarea que está desempeñando.
- Asista a las charlas y cursos de capacitación que la compañía imparte a sus empleados.
- Alerta inmediatamente a su jefatura respecto de conductas temerarias o irresponsables, así como de condiciones inseguras o que pudieran poner su integridad física en riesgo o afectar su salud. También puede canalizar sus inquietudes o sugerencias a través de su jefatura.
- Nunca realice actividades para las cuales no ha sido entrenado o no tiene el conocimiento técnico o práctico necesario.
- Colabore con la investigación interna de los accidentes de trabajo que eventualmente se produzcan en su área.
- No hay atajo ni excepción válida. Los protocolos o procedimientos de seguridad se respetan siempre.
- Antes de ejecutar cualquier labor, preocúpese de conocer los riesgos que existen en su trabajo y la forma de control definida por la compañía. Si es necesario consulte a su jefatura al respecto.
- En todo momento tenga ubicadas las salidas de emergencia y los equipos de protección y combate de incendios. Solucione o reporte bloqueos, inhabilitaciones, robo o destrucción de estos equipos.
- Ocupe los procedimientos que correspondan conforme a las directrices y políticas vigentes según la legislación y normativa que sean aplicables, para disponer de los residuos industriales tales como aceites, restos de combustible y baterías.





El espíritu LAN: compartimos una visión que integra las características del negocio con los desafíos de ser socialmente responsables. Aspiramos a ser ciudadanos corporativos de excelencia, atendiendo las necesidades e intereses de la comunidad donde estamos insertos y fomentando el respeto por el medio ambiente. Entendemos que trabajar en nuestra sustentabilidad significa también maximizar el beneficio social y minimizar los posibles daños asociados de nuestras operaciones sobre el entorno donde operamos.

→ Conductas generales

Respeto por el medio ambiente.

El respeto por el medio ambiente es fundamental para sustentar el desarrollo de nuestro negocio. Es por eso que, como medida base, preocúpese de cumplir las leyes, regulaciones y compromisos ambientales aplicables a las tareas que realiza en su cargo. Promueva la aplicación y cumplimiento de los estándares ambientales tanto nacionales como internacionales que estén a su alcance. Asimismo, fomente la conciencia, la educación y la sensibilización ambiental al interior de la empresa y con terceros externos a quienes, por asuntos de trabajo, deba involucrar en sus actividades. De igual forma, participe activamente en la creación de una conciencia de respeto por el medio ambiente en su comunidad y, en la medida de lo posible, con otros grupos de interés, como nuestros clientes.

Minimizar el impacto al medio ambiente.

Usted y quienes lo rodean, tienen derecho a vivir en un medio ambiente libre de contaminación, sano y saludable. Por ello, siga las indicaciones que la compañía le otorga para conducir sus acciones minimizando el impacto ambiental y contribuyendo a la preservación de los recursos naturales. Procure siempre prevenir la contaminación, haciendo suyos los cambios en la forma de hacer las cosas que se implementen, con el objetivo de reducir de manera responsable la producción de residuos y desechos, producto de nuestras actividades.

Ecoeficiencia.

Haga uso eficiente de los recursos naturales que ocupe en su trabajo, recicle cuantos pueda y fomente prácticas innovadoras que promuevan la eficiencia económica a través de la eficiencia ecológica.

Medio ambiente y comunidad

Contribuir al desarrollo sostenible.

Siga el espíritu de la compañía, de actuar de forma socialmente responsable, respetando las costumbres y tradiciones de las personas con las que se relacione. De igual modo, contribuya en la medida de sus posibilidades, al desarrollo sostenible de las comunidades en donde la empresa entra o con la que se asocia, especialmente en actividades de turismo.

Cumplimiento de la legislación, reglamentación y de las políticas vigentes.

Dependiendo del país donde trabaje, es posible que existan políticas de LAN relacionadas al reciclaje y la conservación del medio ambiente. Asegúrese de cumplir con éstas, así como con las legislaciones y reglamentaciones que sean aplicables.

→ En la práctica

- Cuando usted vea alguna situación que le parezca que puede estar atentando con algunas de estas conductas, póngalo inmediatamente en conocimiento de su jefatura.
- Apéguese a los procedimientos que la compañía ha definido para manejar desechos y residuos industriales. Por favor, no improvise.
- Use de forma responsable recursos como el agua potable y energía eléctrica. Prefiera el uso de alternativas renovables y de bajo impacto ambiental.



- En caso de ser destinado de forma prolongada a trabajar para LAN en alguna localidad o país distinto al que vive actualmente, interiorícese respecto de las costumbres, normas, leyes y tradiciones locales. Respételas siempre y trate, en la medida de lo posible, de integrarlas a su relación con los colaboradores y con la comunidad.





seguridad, el intransable

El espíritu LAN: el conocimiento, la información y la propiedad intelectual de LAN constituyen uno de nuestros más valiosos activos. Nos preocuparemos responsablemente, en cada acción y decisión, de velar siempre por el uso adecuado de estos bienes, protegiendo los derechos de la compañía, de nuestros empleados y de terceras personas.

Propiedad intelectual e industrial

→ Conductas generales

Uso de la propiedad intelectual e industrial.

Forman parte de los activos de la compañía los productos, ideas, diseños, marcas, dominios de Internet y en general cualquier obra protegida por la ley sea o no, susceptible de ser registrada, que haya sido producida, ideada o creada por usted o cualquiera de los trabajadores de LAN, en el ejercicio de sus funciones. Por ello, el uso legítimo que usted les podrá dar sólo se explica en el contexto laboral y de acuerdo con los intereses de la compañía.

→ En la práctica

- Todos tenemos la obligación y el deber de identificar y proteger la propiedad intelectual e industrial de LAN y no permitir que se haga mal uso de ella.
- Cualquier sistema informático, producto o diseño de servicios que empresas externas desarrollen a pedido de LAN y para LAN, son también propiedad de LAN. Por ello, los contratos para estos servicios deben considerar cláusulas que protejan la propiedad intelectual e industrial de LAN.
- Respete también la propiedad intelectual e industrial de terceros. En consecuencia, no realice ninguna acción que implique la vulneración de este



derecho. Por ejemplo: no haga propia ni reproduzca sin la autorización correspondiente documentación con derechos de autor (como manuales, informes, etc.); no presente nuevos productos, servicios, marcas, eslogan, diseños, etc., sin antes haber verificado si están patentados o registrados por terceros.

- En caso que la empresa le asigne un computador, no instale ni utilice software no licenciado, no almacene películas, música, fotografías o cualquier otro archivo en formato digital que esté protegido con derechos de autor y que para tales efectos no se hayan obtenido los permisos correspondientes.





seguridad, el intransable

El espíritu LAN: queremos ir más allá de las exigentes normas impuestas por nuestros entes reguladores en el uso correcto de la información privilegiada. Cumplimos y avalamos las leyes aplicables en este sentido y siempre nos preocuparemos de fomentar una conducta éticamente apropiada en el manejo de información y datos relevantes.

Uso de información privilegiada

→ Conductas generales

Información privilegiada.

Se considerará información privilegiada cualquier dato, reporte, informe, proyección, plan o similar, referido a LAN, a sus negocios o a uno o varios valores por ella emitidos, no divulgada al mercado y cuyo conocimiento, por su naturaleza, sea capaz de influir en la cotización de los valores emitidos por LAN, como asimismo, ciertos hechos o antecedentes que se refieran a negociaciones aún pendientes que al conocerse puedan perjudicar o favorecer el interés social. También se considera información privilegiada discusiones sobre fusiones, adquisiciones o ventas, adjudicación o cancelación de un contrato importante, cambios en gerencias claves, estimaciones de resultados financieros inesperados, litigios relevantes o cualquier información que un inversionista consideraría importante para una decisión de compra, retención o venta de valores que no sea pública.

Cumplimiento de la legislación, reglamentación y de las políticas vigentes.

Dependiendo del país donde trabaje, es posible que existan políticas sobre el uso de la información privilegiada. Asegúrese de cumplir con éstas, así como con las legislaciones y reglamentaciones que sean aplicables.

→ En la práctica

- Si usted tiene acceso a información privilegiada, deberá guardar estricta reserva y no podrá utilizarla en beneficio propio o ajeno, ni adquirir para sí o para terceros, directa o indirectamente, los valores sobre los cuales se refiera dicha información privilegiada.

- Si usted participa en las decisiones y operaciones de adquisición y enajenación de valores emitidos por la compañía y, en razón de su cargo o posición, tiene acceso a información privilegiada, deberá informar a Fiscalía de toda adquisición o



enajenación de valores que haya realizado por sí, a través de terceros o por familiares (cónyuge, padres, hermanos, abuelos, hijos, nietos, primos, sobrinos, suegros y cuñados), dentro de las 24 horas siguientes a la transacción. Esto incluye también los compromisos y opciones de compra de acciones de LAN.

- No recomiende ni sugiera a otras personas que compren o vendan títulos de LAN (o de cualquiera de sus empresas filiales si corresponde) si usted tiene conocimiento de información interna relevante de la compañía. Esta conducta es sancionada legalmente.

- No compre directa o indirectamente (a través de familiares u otras personas) títulos de LAN (o de cualquiera de sus empresas filiales si corresponde) si usted tiene conocimiento de información privilegiada de la compañía. Esta conducta es sancionada legalmente.



A woman in a red dress and a man in a suit with a suitcase in a modern office setting. The woman is on the left, smiling, and the man is on the right, seen from the back, holding a black suitcase. The background features large windows and a modern interior.

seguridad, el intransable

El espíritu LAN: es un deber de todos nosotros el resguardar y proteger la información confidencial de LAN, de sus clientes y de sus empleados. En este sentido, LAN tiene el compromiso de dar cumplimiento a la normativa aplicable en materia de protección de información y de datos personales de nuestros clientes.

Resguardo de información confidencial

→ Conductas generales

Los trabajadores de LAN, tanto durante la vigencia de su relación laboral con la empresa como una vez finalizada la misma, tienen la obligación de mantener la confidencialidad de la información que diga relación con los negocios, actividades y operaciones de LAN. Por consiguiente, los empleados de LAN deben resguardar la reserva de la información propia de la compañía y no debe revelarla no sólo a terceros ajenos a LAN, sino que también a empleados de ésta que no estén autorizados a conocer dicha información o que no haya necesidad de conocerla. Los empleados de LAN no deben conversar temas confidenciales ni tratar temas sensibles en lugares de público acceso, incluyendo Internet y teléfonos celulares o móviles.

Adicionalmente, LAN tiene el compromiso de proteger la información de carácter personal de sus clientes. LAN da cumplimiento a la normativa aplicable en materia de protección de información y datos personales de nuestros clientes, y en caso de contar con servicios de terceros con acceso a dicha data, siempre se exige asumir los correspondientes deberes de reserva y confidencialidad de la información.

→ En la práctica

- No pueden usarse los sistemas y equipos de LAN, en algún modo que sea perjudicial o eventualmente vergonzoso para LAN.
- La generación de documentos, correos electrónicos y presentaciones debe efectuarse con arreglo a procedimientos que permitan archivarlos, guardarlos o copiarlos, minimizando el riesgo de que personas no autorizadas tengan acceso a los mismos.
- Internet y correo electrónico se proveen con fines comerciales y para permitir desarrollar las funciones del empleado. El uso del correo electrónico para temas personales debe mantenerse al mínimo.
- No debe ni puede destruirse o proceder a alterar un documento que pueda ser objeto de algún juicio, investigación o requerido por una entidad reguladora o supervisora competente.
- Sin perjuicio de lo anterior, si usted conoce eventos que pueden afectar el valor de la acción de la compañía y éstos aún no son de conocimiento público, deberá abstenerse por completo de vender o adquirir para sí o para terceros, directa o indirectamente, acciones de la compañía mientras esa información no sea dada a conocer al mercado.
- Particularmente, durante los 30 días anteriores a la publicación de cada FECU trimestral, los ejecutivos y sus familiares deberán abstenerse de efectuar cualquiera de las transacciones antes señaladas con acciones de LAN.
- No debe revelarse información confidencial sobre LAN, sus operaciones o empleados, a personas que no estén autorizadas para recibir dicha información o que no tengan necesidad de conocerla ("need-to-know basis").





LAN 

- Metas desafiantes.
- Capacidad de adaptarnos.
- Esfuerzo, persistencia y tenacidad.
- Crecimiento y desarrollo de nuestra gente.

superación

el ADN de la compañía



El espíritu LAN: nos unen objetivos y metas desafiantes y nuestra visión es estar entre las diez mejores líneas aéreas del mundo. Para ello, debemos competir a escala mundial. Nos preocuparemos siempre de respetar todas las normativas de defensa de la libre competencia y establecer un escenario leal y transparente con nuestros competidores.

→ Conductas generales

Competimos para ganar y queremos ganar bien.

En LAN nos gusta la competencia, ya que creemos que cuando se da en un contexto transparente y confiable, beneficia a los clientes y hace más atractivo el negocio para todos. Por ello, defiende la integridad y la ética con la que operamos y la forma en que hacemos nuestro negocio. Respete la ley y sujétese a ella siempre, entendiendo que es un marco regulador necesario para la actividad empresarial. Respete a nuestros competidores y aporte al posicionamiento de la compañía en el mercado basándose en nuestros propios méritos y elementos diferenciadores, no haciendo esfuerzos por desprestigiar a la competencia ni mediante acciones desleales o ilegales.

Cumplimiento de la legislación, reglamentación y de las políticas vigentes.

Dependiendo del país donde trabaje, es posible que existan políticas de libre competencia y antitrust. Asegúrese de cumplir con éstas, así como con las legislaciones y reglamentaciones que sean aplicables, y cerciórese que sus clientes y proveedores (entre otros) también lo hagan.

Libre competencia y política antitrust

→ En la práctica

- Política antitrust: Está estrictamente prohibida la realización de cualquier acción que atente contra las normas que rigen la libertad de competencia en los mercados que opera la compañía.

- Nunca haga acuerdos o establezca alianzas con otras compañías, a objeto de fijar precios de venta o de compra, acordar algún componente del precio o la tarifa, adoptar una fórmula para determinar los precios, eliminar o reducir descuentos para sus productos, limitar servicios, limitar las rutas a operarse y consecuentemente limitar la operación a una ruta particular, convenir el límite de capacidad por vuelo para así subir los precios del mercado, establecer zonas, delimitar mercados, distribuir clientes, entre otras prácticas similares.

- No se podrán llevar adelante prácticas predatorias o de competencia desleal, de manera de obtener, mantener o incrementar una posición dominante en el mercado.

- No podrá aprovecharse ni explotar abusivamente una posición dominante, fijando precios, imponiendo un producto o servicio, o similares.

- Aún cuando el mercadeo y la publicidad comparativa es en general aceptable, cada uno de los miembros de LAN debe cuidarse de no desprestigiar injustamente los productos o servicios de los competidores. A la vez, a nuestros clientes les daremos sólo datos ciertos y comprobables, haremos comentarios honestos y basados en hechos reales sobre nuestros propios productos, servicios y unidades de negocio.

- Dada la complejidad que tienen las leyes antimonopolio, antes de llevar a cabo acciones previstas con competidores, siempre debe consultar con Fiscalía Corporativa.

“Competencia leal, ética y transparente: es la forma correcta de hacer negocios. Los beneficios obtenidos de cualquier otra forma, no corresponden”.

- Para seguir teniendo éxito, LAN necesita entender a sus competidores. Por lo tanto, se podrá manejar información de la competencia y tenerla en cuenta para la toma de decisiones, pero siempre que se haya obtenido de forma lícita, se utilice con discreción, en los contextos apropiados y que no exponga a LAN a sanciones por prácticas desleales.

- Todos los empleados deben siempre cumplir con las leyes aplicables de libre competencia y antitrust de cada país en donde trabajemos y/u operemos.

- No se permite bajo ninguna justificación que trabajadores de LAN obtengan información de la competencia de forma indebida o fraudulenta. Si un trabajador de LAN recibe o le ofrecen datos de un competidor en circunstancias cuestionables, nunca debe aceptarlos ni distribuirlos. Notifique inmediatamente a los abogados de Fiscalía Corporativa.





superación, el ADN de la compañía

El espíritu LAN: establecemos relaciones con nuestro público sobre la base de la confianza y la colaboración mutua y cumplimos con nuestra obligación de acatar las leyes y normas regulatorias que nos rigen.

Respeto por normas que nos rigen: relación con terceros

→ Conductas generales

Relación con el mundo privado.

Todas las relaciones de negocios que establezca a nombre de LAN con las empresas privadas, sea como clientes o como proveedores, deberán ser siempre en un contexto ético y legal. Nuestro ideal es que quienes se relacionen con nosotros adhieran también a las normas de este Código.

Relación con gobiernos y empresas públicas.

Dado el carácter estratégico de LAN, la compañía debe establecer relaciones con entidades de gobierno y con muchas empresas estatales. En todos estos casos, respete las regulaciones especiales que norman las transacciones que estas organizaciones pueden celebrar con privados y actúe sólo en aquellas instancias y siguiendo las formalidades que expresamente estén autorizadas por ley.

Cumplimiento de la legislación, reglamentación y de las políticas vigentes.

Dependiendo de donde trabaje, es posible que usted esté sujeto a regulaciones especiales del país. Es su obligación conocer y respetar las normas, así como acatar las medidas que implementa la compañía para resguardar el cumplimiento de dichas normas y políticas específicas.

→ En la práctica

- Sólo se podrán celebrar contratos con proveedores que acrediten que están en total cumplimiento de la legislación local, especialmente de la legislación laboral, así como de las disposiciones de LAN en materias de salud ocupacional, seguridad en el trabajo, medio ambiente y respeto por los trabajadores.
- Evite posibles conflictos de interés al relacionarse con proveedores o clientes, ya sea que estén en el mundo público o privado. (Para más detalles, vea la sección “Conflictos de interés” del valor eficiencia).
- Al realizar negociaciones o establecer contratos de cualquier naturaleza con externos, pida la asesoría y participación de Fiscalía.
- Tenga en cuenta que muchas de las prácticas que son aceptables y legales en el mundo privado de los negocios, pueden ser impropias o hasta ilegales cuando se trata de empresas públicas o de entidades gubernamentales. Pida asesoría a Fiscalía.
- Cualquier aporte que se haga a nombre de LAN para campañas benéficas, obras sociales o contribuciones políticas deberá contar con la autorización expresa del Comité Ejecutivo. En caso que trabajadores hagan, a título personal, aportes de esta naturaleza, LAN no reembolsará estos gastos.
- Si un trabajador de LAN tiene previsto participar en una campaña política u ocupar un cargo público, deberá notificar a su jefatura y a Fiscalía. Asimismo, debe evitar conflictos de interés absteniéndose de asuntos políticos que involucren a la compañía.





superación, el ADN de la compañía

El espíritu LAN: estimulamos el crecimiento y desarrollo de nuestra gente, llevando a cabo grandes esfuerzos por capacitar a nuestros colaboradores en materias que les permitan desempeñarse de mejor forma en sus puestos de trabajo.

Superación al interior de la organización

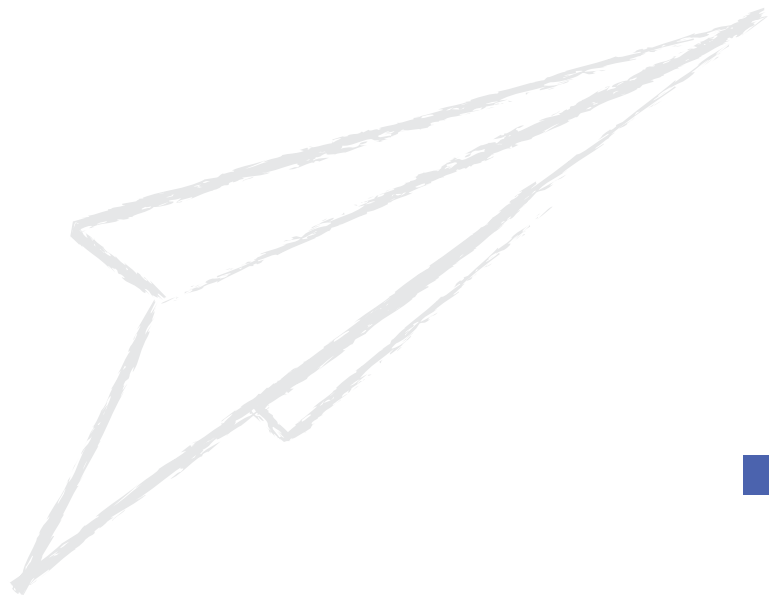
→ Conductas generales

Cuando nuestros trabajadores crecen, LAN crece.

Haga los esfuerzos necesarios para mantener un ambiente de colaboración, enriquecedor y motivador. Junto con ello, fomente el uso y participe de los programas de capacitación que se desarrollan en LAN, incentivando al personal a que se emprenda en este sentido.

→ En la práctica

- En LAN todos debemos tener una actitud positiva y generosa para compartir conocimientos e información con nuestros colaboradores y otros miembros de la organización.
- Las jefaturas, en la medida de lo posible, deberán dar las facilidades necesarias para que sus colaboradores asistan a las capacitaciones y cumplan con sus deberes durante el proceso.





LAN 

- Trabajo en equipo y confianza mutua.
- Simplicidad y autonomía.
- Cumplimiento de nuestros estándares.
- Costos que reflejen valor.

la clave de la sustentabilidad

eficiencia





eficiencia, la clave de la sustentabilidad

El espíritu LAN: valoramos el trabajo en equipo y la confianza mutua. Nuestra relación con proveedores y clientes externos se basa en prácticas justas, honestas y transparentes. Un trato abierto y correcto con nuestro público, nos asegurará una relación eficiente, consistente y duradera en el tiempo.

Conflictos de interés cortesías y regalos, inversiones financieras y relaciones personales

Conductas generales

Aceptación u ofrecimiento de regalos.

Como norma general, si usted es trabajador de LAN, no puede ofrecer ni aceptar regalos (o cortesías de negocios). Esto, con la sola excepción de artículos promocionales de valor despreciable, como por ejemplo lápices, agendas o similares, en la medida que se mantengan dentro de los parámetros habituales para la industria, sean apropiados y nunca den siquiera la apariencia de querer influir o comprometer a quien los recibe, ya sea éste un funcionario de LAN o alguno de nuestros clientes, proveedores o autoridades. Se entiende, por lo tanto, que los artículos o regalos con la marca LAN están pensados para ser entregados a nuestros clientes y no para el uso por parte del personal de la compañía.

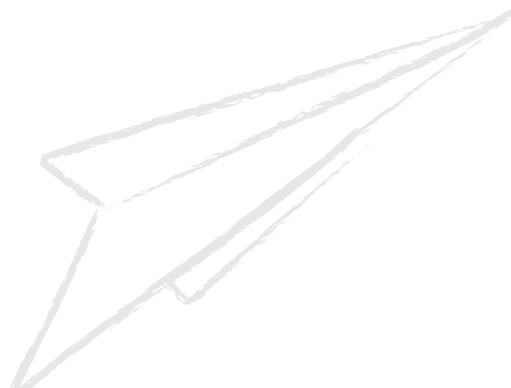


Cumplir el Foreign Corrupt Practices Act (FCPA).

Bajo el FCPA, se le prohíbe a las compañías norteamericanas y a las empresas extranjeras que hacen negocios dentro de los EE.UU., hacer pagos corruptos a funcionarios extranjeros (tanto oficiales del gobierno, como empleados del mismo, y cualquier persona que actúe en capacidad oficial) con el propósito de obtener o retener negocios. Las actividades de LAN están sujetas al FCPA en cualquier parte del mundo.

Los que siempre serán inapropiados.

No hay situación que justifique que usted acepte u ofrezca regalos en dinero efectivo, artículos que tengan valor nominal excesivo o fuera de lo habitual. Nunca ofrezca ni acepte regalos que puedan dar la impresión o que tengan por objetivo facilitar o acelerar trámites administrativos o la obtención de certificados y documentos. Asimismo, nunca ofrezca ni acepte regalos a funcionarios de gobierno o autoridades que regulen la operación de la compañía.



Conflictos de interés

cortesías y regalos, inversiones financieras y relaciones personales

→ Conductas generales

Inversiones financieras en otras empresas.

Aún cuando LAN respeta la libertad de sus trabajadores para realizar inversiones financieras, va contra la ética razonable el que empleados de la compañía tengan, ya sea personalmente o a través de terceros, intereses financieros sustanciales en empresas proveedoras, clientes o competidores de LAN. Se entiende por "intereses financieros sustanciales" la participación propietaria de más del 1% del valor de la compañía. Se exceptúan de esta norma las inversiones que se realizan mediante fondos mutuos o carteras administradas por terceros, sobre las cuales el trabajador no tiene poder de decisión sobre el destino de sus fondos.

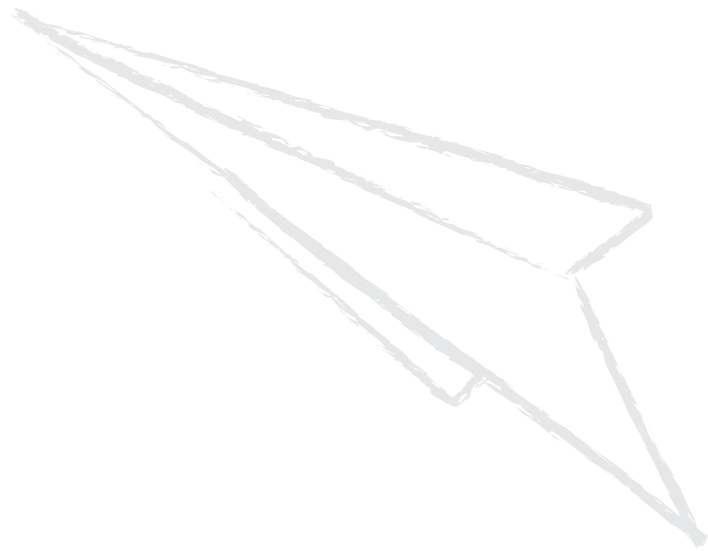


Empleo en otras compañías.

Si usted llegase a tener un trabajo o estar empleado por otras compañías, mientras esté empleado con LAN, esto no debe influir o generar conflicto con las responsabilidades que usted debe desempeñar en LAN, ni con los intereses de la empresa.

Relaciones familiares y personales.

Evite realizar transacciones o tomar acciones que puedan ser cuestionadas por otros al involucrar en decisiones de compra, contratación u otras en representación de LAN, a familiares directos o amigos íntimos. En general, evite situaciones de este tipo que puedan entrar en conflicto con sus responsabilidades con LAN o que comprometan los intereses de la empresa, aunque sólo den la impresión de generar un conflicto de interés.



Conflictos de interés

cortesías y regalos, inversiones financieras y relaciones personales

→ En la práctica

- Dado que es imposible describir completamente cuáles son todos los regalos o cortesías aceptables, o en qué circunstancias son o no apropiados, siempre debe conversar con su superior directo antes de aceptarlos o entregarlos.
- Nunca tome decisiones de compra o realice otro tipo de transacción comercial en representación de LAN, con empresas en las que trabajen familiares directos o amigos íntimos, sin el conocimiento y aprobación por escrito del gerente de su área.
- En ningún caso podrá contratar, supervisar directamente, influir en decisiones de promoción o ascenso, fijar remuneraciones o realizar evaluación de desempeño de familiares directos.
- Tenga especial cuidado si un funcionario gubernamental o familiares de un funcionario gubernamental postulan o están en proceso de selección para un cargo dentro de LAN, mientras dicho funcionario todavía tenga la capacidad de influir en la toma de decisiones acerca de asuntos que puedan afectar o beneficiar a LAN.

“Si usted duda porque siente o cree que cierta conducta podría no ser apropiada, lo más probable es que tenga razón. Evítela”.





eficiencia, la clave de la sustentabilidad

El espíritu LAN: nuestro espíritu es fomentar una conducta honesta y leal en la relación que mantiene nuestra gente con los bienes de la compañía. Confiamos en la integridad de nuestros empleados y sabemos que el uso responsable y cuidadoso de estos activos y de los beneficios que tenemos es provechoso para todos.



Probidad, confidencialidad y uso de bienes y beneficios LAN

→ conductas generales

¿Qué se entiende por los activos de LAN?

Son todos aquellos materiales, herramientas, servicios (telefonía, agua, electricidad, etc.), artículos de oficina, instalaciones, vehículos, equipos informáticos y de tecnología, tales como Internet y el correo electrónico corporativo, por mencionar algunos, que LAN pone a disposición de los trabajadores con el propósito exclusivo que desempeñe las funciones de su cargo. También son activos de LAN el tiempo que pasamos en el trabajo y lo que producimos en él, así como su marca.

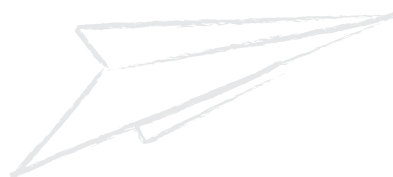
Demos uso eficiente y apropiado a los activos de LAN.

Cualquier uso no autorizado, excesivo, innecesario o que no se explica por las funciones del cargo, atenta contra la eficiencia, y pone en riesgo la sustentabilidad a largo plazo de la organización. Tenga en cuenta que usted puede utilizar de manera limitada y ocasional algunos de los activos de la compañía, como telefonía, Internet u otros similares, con fines personales. Sin embargo, no debe hacerlo de forma excesiva, para actividades ilegales o de manera que interfiera en sus responsabilidades laborales.



Manejo de información confidencial.

Los planes de marketing o de negocios, listas de pasajeros, clientes y proveedores, datos de los trabajadores, estados financieros y cualquier otro tipo de información interna debe ser considerada siempre como confidencial. Esto significa que no debe publicarse ni hacerse disponible para otras áreas de LAN, y sobre todo para terceros, sin la autorización del Vicepresidente o Gerente correspondiente.



Probidad, confidencialidad y uso de bienes y beneficios LAN

→ Conductas generales

Utilización de beneficios en LAN.

Respete y haga respetar las normas que rigen el uso de beneficios provistos por LAN o por terceros a favor de trabajadores de LAN, en especial en lo referido a pasajes liberados.

Exactitud de los registros.

Todas las anotaciones contables, financieras y, en general, cualquier registro de LAN, deben ser completas, exactas y fiables. Además, serán oportunos, tendrán siempre los respaldos necesarios y se harán de acuerdo a las normas y procedimientos generalmente aceptados, siempre dando cumplimiento irrestricto a la legislación local aplicable o a los procedimientos internos definidos por LAN.

→ En la práctica

- Recuerde que todo mensaje que usted envíe utilizando su cuenta de correo electrónico corporativa, quiéralo o no, representa la opinión de LAN sobre el asunto que trata. No se permite la circulación de pornografía, cadenas de mensajes, chistes, propaganda política y, en general, cualquier tipo de información no apropiada, cuestionable o que no se relacione con su trabajo. Asimismo, está estrictamente prohibido el uso de Internet para descargar material pornográfico o cualquier otro de carácter ilegal.



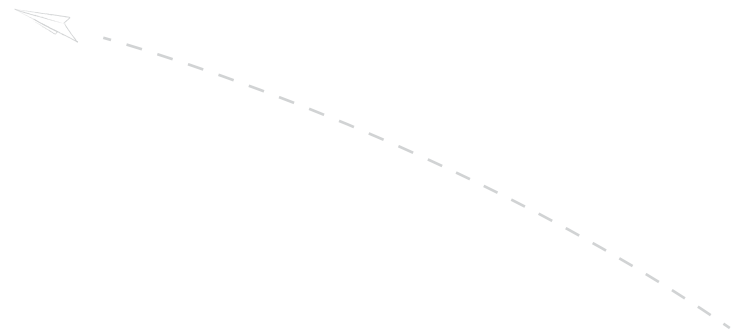
- No está permitido que trabajadores, de forma directa o indirecta, manipulen o alteren de forma inapropiada los sistemas de la compañía o de terceros en beneficio propio o de otras personas, especialmente en lo relacionado con emisión y uso de boletos liberados, reservas, chequeo en aeropuerto, cambios de cabina (UPG), etc. De la misma manera, el abuso o uso malicioso de otros beneficios prestados por LAN o a través de terceros mediante convenios está estrictamente prohibido.
- Las claves de acceso a los sistemas informáticos y de tecnología de la compañía son personales e intransferibles, motivo por el cual usted no podrá, bajo ningún respecto, proporcionarlas a otras personas, a menos que cuente con la autorización previa de su jefatura.



Probidad, confidencialidad y uso de bienes y beneficios LAN

→ En la práctica

- Dado que uno de los activos más valiosos de la compañía es su marca, no está permitido el uso del nombre e imagen corporativa en documentos, presentaciones o similares para su uso fuera de LAN, sin la autorización respectiva. Asimismo, no se podrá editar, transformar o alterar de forma alguna el logo de la compañía o alguno de sus componentes.
- Sólo miembros autorizados por LAN podrán hacer declaraciones públicas en nombre de la compañía. Por lo tanto, en caso que un medio de comunicación contacte a cualquier trabajador por algún tema relacionado con el quehacer de LAN, debe derivarse inmediatamente a la Gerencia de Relaciones Públicas, que atenderá el asunto a la brevedad.
- Se considerará "información interna" todo dato, informe, presentación, resumen, correo electrónico, lista o similar, que no ha sido visada ni se ha autorizado expresamente su publicación o difusión. Cualquier tipo de "información interna" es confidencial, por lo que no puede difundirse ni hacia el interior ni el exterior de la empresa.
- Nada justifica el registro inexacto o falso de transacciones realizadas por la compañía, ya sea para ocultar pérdidas, disminuir ganancias o afectar los resultados de la empresa.
- Los registros de asistencia, control de horas extraordinarias, solicitud de vacaciones y cualquier otro formulario o registro interno será siempre preciso y oportuno, y cada jefatura de área velará por ello.



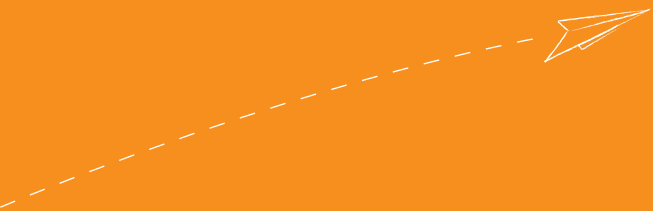


LAN 

- Saludo y sonrisa.
- Respeto y apertura a la diversidad.
- Hacernos cargo de resolver los problemas.
- Reconocimiento y cercanía de los líderes.

calidez

nuestra manera de relacionarnos





calidez, nuestra manera de relacionarnos

El espíritu LAN: respetamos a todos y somos abiertos a la diversidad. Promoveremos siempre un entorno laboral marcado por el respeto y la tolerancia, en el que las decisiones y acciones relativas al empleo se tomarán sin tener en consideración cuestiones de sexo, religión o raza.

No discriminación en el trabajo

→ Conductas generales

El compromiso de LAN.

Usted, como miembro de LAN, deberá promover un entorno laboral marcado por el respeto y la tolerancia, en el que todas las decisiones y acciones relativas al empleo se tomen sin tener en cuenta factores como raza, color de piel, religión, nacionalidad, origen social, sexo, edad, estado civil, afiliación sindical, opción política, relación de parentesco, discapacidad física o cualquier otra condición (incluido el embarazo) que, por sí misma, no explique o se enmarque en el contexto estrictamente laboral y que tenga por efecto alterar o anular la igualdad de trato.

El compromiso de la comunidad LAN.

Comprométase individualmente a participar de forma activa en el mantenimiento y la promoción de un entorno laboral respetuoso e integrador, especialmente en las actividades cotidianas y del día a día, no sólo en las grandes decisiones.

Cumplimiento de la legislación, reglamentación y las políticas vigentes.

Dependiendo del país donde trabaje, es posible que existan políticas de no discriminación. Asegúrese de cumplir con éstas, así como con las legislaciones y reglamentaciones que sean aplicables.

→ En la práctica

- Como miembros de LAN, nos comprometemos a mantener una actitud respetuosa y cordial con nuestros colaboradores y jefes, así también con los clientes y proveedores.



- LAN siempre actuará de manera que se garantice la igualdad de oportunidades laborales en todo el ciclo de vida del trabajador, desde el reclutamiento hasta la desvinculación. Esto significa que las decisiones que se tomen se basarán en las calificaciones relevantes, los méritos, el rendimiento y otros factores relacionados con el puesto de trabajo.
- En caso de tener duda respecto a qué constituye una conducta discriminatoria, póngase en contacto con la Red de Recursos Humanos para su área, quienes podrán brindarle soporte y esclarecer la aplicación de la legislación vigente y de la conducta esperada en el contexto laboral.
- En LAN promovemos un estilo de organización "familiarmente responsable", en el que se respetan los espacios familiares de cada miembro de la organización, favoreciendo así su desarrollo integral y equilibrado.





calidez, nuestra manera de relacionarnos

El espíritu LAN: defenderemos el derecho de nuestros empleados a trabajar en un lugar libre de acoso o intimidación de cualquier naturaleza. No toleraremos, bajo ninguna circunstancia, conductas de este tipo que contribuyan a generar un entorno laboral hostil.

Acoso de todo tipo

→ Conductas generales

Tolerancia cero.

LAN no tolera, bajo ninguna circunstancia, el acoso en el lugar de trabajo. Se entiende por “acoso” cualquier acción o conducta que un individuo o grupo de individuos consideren inoportuna, humillante, intimidante u hostil.

Acoso sexual.

Este tipo específico de acoso consiste en requerimientos indebidos de carácter sexual hechos por cualquier medio, no consentidos por quien los recibe, y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo. Ninguna manifestación de este tipo de acoso está permitida, y en caso de producirse, se investigarán de acuerdo a los procedimientos legales y formales para estos efectos establecidos. Acosar sexualmente en el trabajo es una conducta sancionada legalmente.

Cumplimiento de la legislación, reglamentación y de las políticas vigentes.

Dependiendo del país donde trabaje, es posible que existan políticas específicas de no acoso. Asegúrese de cumplir con éstas, así como con las legislaciones y reglamentaciones que sean aplicables.

→ En la práctica

- Es inaceptable hacer bromas o comentarios, independiente del medio por el cual se expresen, que descalifiquen, insulten, menosprecien o agraven a otras personas, sean éstos compañeros de trabajo, clientes o proveedores. Esto incluye bromas o



comentarios referidos a la raza, color, características físicas, origen nacional, sexo, religión o cualquier otro factor de discriminación arbitraria.

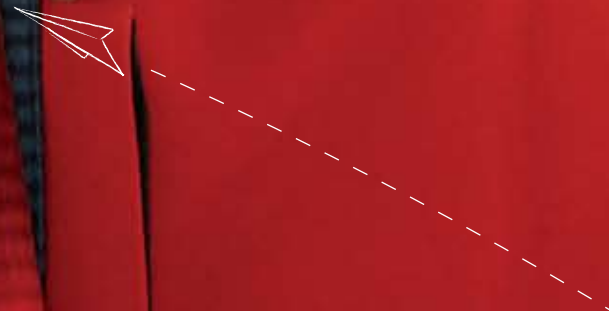
- Cuando por viaje deba desempeñar algunas de las funciones de su cargo en oficinas o instalaciones de la compañía en otro país, debe interiorizarse de las costumbres, leyes y prácticas locales que puedan ser diferentes a las de su lugar de origen y adaptar su comportamiento en consecuencia.
- En caso que usted sienta que ha sido acosado, siga las instrucciones y normativas vigentes en la jurisdicción en la que usted trabaje.





calidez, nuestra manera de relacionarnos

El espíritu LAN: nos hacemos cargo hasta resolver los problemas de nuestros clientes. Mantendremos siempre una actitud de servicio cálido y amable, procurando establecer relaciones de confianza y entregando una atención facilitadora a las necesidades de nuestros pasajeros.



Relación con nuestros clientes y pasajeros

→ Conductas generales

Trato respetuoso y cordial.

Nuestros clientes merecen lo mejor de nosotros en todo momento y en todo lugar. Por lo tanto, siempre les daremos un trato respetuoso y cordial a cada uno de ellos, respetando sus diferencias y aceptando su diversidad.

Cuando compartimos con ellos el encanto de volar.

Es muy frecuente que debamos compartir con nuestros clientes la experiencia de volar, sea por vacaciones, comisiones de servicio u otras situaciones. En todas estas circunstancias, nuestro comportamiento debe ser ejemplar, nunca olvidando que cada uno de nosotros tiene el deber de respetar y dar trato cálido y cordial a nuestros clientes.

→ En la práctica

- Manifestamos nuestro respeto hacia los clientes manteniendo una actitud de servicio y preocupación activa por ellos. Queremos resolver satisfactoriamente sus preguntas y hacernos cargo de sus problemas. Si la solución está fuera de nuestro alcance o conocimiento, sabremos acompañarlos amablemente hasta encontrar la respuesta.
- Jamás toleraremos que un cliente o pasajero sea objeto de trato discriminatorio, basado en sexo, religión, origen nacional, raza, edad o cualquier otra condición que tenga por efecto alterar o anular la igualdad de trato.



- Cuando viajemos, especialmente con boletos liberados (cualquiera sea el porcentaje de liberación) o en comisión de servicio, nuestro comportamiento y el de nuestros acompañantes en el counter, sala de embarque y a bordo del avión debe ser ejemplar. Cuidaremos especialmente que nuestra apariencia, vestimenta y lenguaje sean apropiados. Nuestro trato hacia el personal de aeropuerto y la tripulación de cabina debe ser respetuoso y considerado.
- Aun cuando en ninguno de los eventos descritos anteriormente debemos identificarnos como funcionarios de la compañía (sea verbalmente o portando alguna credencial), debemos estar atentos a cualquier situación que se presente y estar prestos a colaborar con la solución.





Administración del Código de Conducta

Velar por el cumplimiento de las normas establecidas en el presente Código de Conducta es responsabilidad de todos y cada uno de los miembros de la organización.

En el evento que surjan situaciones o detecte hechos o actuaciones que pudieran ser poco éticas o incorrectas o que estuvieren desalineadas con este Código, y respecto a las cuales las medidas a seguir no sean del todo claras, usted debe actuar de la única manera que refleja su preocupación por el cuidado de la comunidad LAN: plantear la situación y ponerla al descubierto. Para estos efectos, nuestros empleados pueden contactarse con las siguientes personas:

- El supervisor directo.
- Su contacto de red en Recursos Humanos.
- El Vicepresidente de Personas.
- El Fiscal.
- El Gerente de Auditoría.
- Un miembro del Comité de Vicepresidentes.





Sin perjuicio de lo anterior, los empleados pueden plantear sus inquietudes directamente por medio electrónico, el cual se comunicará conjuntamente con la entrada en vigencia de este Código.

Existirá un Comité de Administración del Código de Conducta conformado por el Vicepresidente de Personas, el Fiscal y el Gerente de Relaciones Laborales. Este Comité de Conducta, a su vez, responde por sus acciones ante el Comité de Auditoría del Directorio de la compañía.

Será responsabilidad del Comité de Administración del Código de Conducta:

- (i) Velar por el cumplimiento de los principios y de los compromisos contemplados en el Código.
- (ii) Garantizar que las investigaciones se desarrollen en forma expedita y en pleno respeto de la confidencialidad que se le otorgue a las mismas y a las inquietudes o denuncias que les den origen. Todo ello conforme a la ley y a la normativa aplicables.
- (iii) Que se adopten las medidas correctivas que se recomienden a los Gerentes para cada caso sujeto a revisión o investigación, incluyendo las sanciones para los trabajadores infractores que correspondieren conforme a derecho.
- (iv) Las inquietudes de nuestros empleados serán investigadas de la manera más confidencial que sea posible, considerando la gravedad y seriedad del asunto, conforme a la normativa que les sea aplicable. Asimismo, todos los contactos e investigaciones se mantendrán bajo la mayor confidencialidad posible, conforme la ley y la normativa aplicable lo permitan. LAN prohíbe las represalias en contra de cualquier empleado que de buena fe, plantee inquietudes sobre situaciones, hechos o actuaciones que pudieren estar en conflicto con los principios y reglas de nuestro Código de Conducta.

En LAN aspiramos a alcanzar los más altos estándares de conducta ética y profesional. El cumplimiento de los principios y compromisos previstos en el Código de Conducta nos permitirá materializar tal aspiración a fin de entregar valor a nuestros accionistas, empleados, clientes y a la comunidad en general.



