

avianca 

A STAR ALLIANCE MEMBER 

Informe de responsabilidad corporativa

2024



Índice

1

 Mensaje de nuestro CEO



2

 Sobre nosotros



3

 Nuestros hitos



4

 Nuestro gobierno corporativo



5

 Avianca responsabilidad corporativa



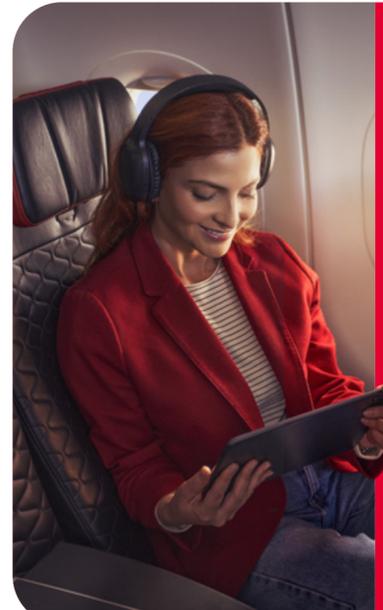
6

 Carta verificación Icontec



7

Tabla GRI



Mensaje de **nuestro CEO**

GRI 2-22

Frederico Pedreira
CEO AGIL (Avianca Group International Limited)



105 años con el firme propósito de generar más acceso: **¡Más cielos para que más vuelen!**

2024 fue un año de grandes retos y logros para Avianca y para la conectividad de América Latina.

No se trata solo de cifras e hitos, sino de lo que realmente significaron estos 12 meses para los que hacen parte de nuestra historia: clientes, empleados, aliados y comunidades.

Acceso

Nuestro compromiso de derribar barreras para que más lleguen a su destino sigue firme. Y esto ha sido posible gracias a un modelo de compañía flexible, eficiente y sostenible en el tiempo que tiene como bandera inamovible el acceso.

Antes de hablar de resultados, quiero reconocer a quienes los hacen posible. Avianca no existiría sin el compromiso de cerca de 14.000 personas que son el corazón de esta compañía. Su dedicación nos permite crecer, conectar personas y geografías y elevar experiencias con calidez y cercanía, demostrando que el cielo es de todos. Tampoco podríamos lograrlo sin la confianza de ustedes: accionistas, inversionistas, aliados y clientes que creen en la visión de tener una Avianca realmente para todos.



Cerca de **14.000 empleados** acercando el cielo a todos.

Avianca también es posible gracias a la confianza de nuestros clientes. Durante 2024, volamos más, conectamos más y estuvimos más cerca. Cerramos el año con la red más amplia de nuestra historia: 174 rutas y 83 destinos en 28 países. Transportamos a más de 37,7 millones de pasajeros, con la convicción de que volar no es un lujo, sino una necesidad y que el avión es un elemento transformador.



37,7 millones de pasajeros,
16% volando por primera vez.

En este 2024 conquistamos nuevos cielos. Llegamos a París, Chicago, Montreal, Georgetown, Aeroparque (Buenos Aires), regresamos a Caracas y La Habana. También, conectamos mejor a Colombia, nuestra casa, aterrizando en más de 20 destinos y sumando por primera vez presencia en Quibdó y regresando a Arauca.



Somos la suma de muchos, por ello, también celebramos los logros de nuestras unidades de negocio:

Lifemiles fue reconocido como el mejor programa de lealtad de Latinoamérica y el mejor en servicio al cliente de las Américas. Avianca Cargo, líder de la región, opera en más de 350 destinos y se posiciona entre las seis mejores aerolíneas de carga a nivel mundial y la única latinoamericana.

¿Cómo lo hemos hecho? En 2024 reconfiguramos nuestros aviones; renovamos flota; e implementamos proyectos de conservación de combustible. Así mismo, por quinto año consecutivo, fuimos reconocidos por el CDP, organización global de referencia en la evaluación del impacto ambiental corporativo, con calificación "B".

Reconocimiento por **quinto año consecutivo con calificación "B"** por CDP.

Además, incorporamos aviones A320neo, que consumen un 20% menos de combustible. En 2024 llegaron a la compañía seis aviones con tecnología de última generación, alcanzando un total de 47 aeronaves de este tipo en la operación. Nuestra proyección es tener más de 100 aviones nuevos para 2030.

En 2024 también reforzamos nuestras acciones en economía circular. Logramos el aprovechamiento del 49% del total de residuos no peligrosos. Transportamos en nuestros aviones más de 9.000 kg de residuos reciclables generados en ecosistemas estratégicos como Galápagos (Ecuador) y Amazonas (Colombia), de difícil gestión para sus comunidades, para posterior aprovechamiento. Además, el material reciclable generado en nuestras principales operaciones fue donado a tres organizaciones generadoras de impacto social.

Trabajamos en colaboración con una red de 22 aliados sociales y ambientales e impulsamos iniciativas clave a través de nuestro Banco de Millas y Lifemiles. Nuestros socios Lifemiles donaron 6,2 millones de millas, invertidas para beneficiar a más de 28.000 personas en condición de vulnerabilidad ubicadas en diversas geografías, duplicando el impacto de 2023. La palabra 'acceso' cobra aún más sentido cuando se convierte en articulador para que poblaciones enteras accedan a salud, bienestar, educación y ayuda humanitaria, entre otros.

También avanzamos en accesibilidad con proyectos como la señalización en braille en más de 48 de

Nuestros aliados

nuestros aviones A320, el entrenamiento de más de 5.600 colaboradores, la creación de una guía de servicio para equipos operativos y el lanzamiento de nuestra página web de asistencia especial.

Por último, como aerolínea aliada de la COP16, ampliamos el alcance de nuestra alianza con *Wildlife Conservation Society* a través de una iniciativa enmarcada en el Proyecto Vida Silvestre (PVS) enfocada en proteger la biodiversidad de las especies de aves amenazadas en Colombia y oficializamos nuestra participación en la alianza *Fi Wi Riif* que busca aumentar la resiliencia de los arrecifes coralinos y las comunidades raizales del Archipiélago de San Andrés y Providencia.

Más que mirar atrás, queremos seguir adelante. El 2025 trae nuevos desafíos y oportunidades, y sabemos que con nuestro equipo y el respaldo de quienes nos acompañan en el camino, todo es posible.

Gracias por volar con nosotros y por ser parte de esta historia.

Sobre nosotros

GRI 2-6



257.800

vuelos operados

+ 37,7

millones de pasajeros transportados

+13.600

empleados

Llevamos 105 años volando para conectarte con el mundo. Transportamos pasajeros, carga y mensajería especializada.

[+ Ver más](#)

Hemos evolucionado para estar siempre a tu lado. Por eso, ofrecemos un programa de lealtad, opciones flexibles y una experiencia de viaje hecha a tu medida. También contamos con servicios de ingeniería, mantenimiento y asistencia en tierra para apoyar nuestras operaciones de vuelo, adaptándonos a las necesidades de nuestros clientes y fortaleciendo nuestra presencia en la región.

Somos la segunda aerolínea de pasajeros más antigua del mundo y líderes en Colombia, Ecuador y Centroamérica. Operamos una de las flotas más grandes y modernas de América Latina para que el cielo también sea tuyo.

Norteamérica

Canadá
Estados Unidos
México

Centroamérica y el Caribe

Aruba
Costa Rica
Cuba
Curazao
República Dominicana
Guatemala
Honduras
Nicaragua
Panamá
Puerto Rico
El Salvador

Sudamérica

Argentina
Bolivia
Brasil
Chile
Colombia
Ecuador
Guyana
Perú
Paraguay
Venezuela
Uruguay

Europa

España
Francia
Reino Unido

174
rutas

83
destinos

28
países



Nuestra flota

149
aeronaves de pasajeros

- 8 Airbus A319
- 126 Airbus A320
- 15 Boeing 787-8

7 aeronaves de carga

- Airbus A330F

avianca cargo

[+ Ver más](#)

Llevamos más que carga; transportamos historias, productos y oportunidades en diferentes sectores.

- + 70 destinos en Latinoamérica, Estados Unidos y Europa.
- + 220 vuelos exclusivos para carga.
- + 538.900 toneladas de carga transportada.
- + 1.400 vuelos con capacidad de carga en bodegas.



[+ Ver más](#)

Movemos lo que más te importa con soluciones logísticas multimodales, rápidas y seguras para documentos, paquetes y mercancías.

- 132 puntos de venta y 99 expendios en Colombia.
- 25 puntos de venta a nivel internacional.
- + 1.040 destinos domésticos.
- + 190 destinos internacionales.

lifemiles

[+ Ver más](#)

Nuestro programa de lealtad, el cual convierte cada vuelo en más que un viaje. Acumula millas y disfruta de beneficios exclusivos con las 25 aerolíneas de Star Alliance y muchas más.

- + 14 millones de socios en el mundo.



En Avianca, el cielo es de todos

Comprendemos que volar es una necesidad esencial que impulsa el desarrollo y la conexión entre personas, empresas y comunidades. Por ello, nuestra flota está al servicio de todos, sin distinción de origen, destino o preferencias de viaje, porque creemos que volar no es un privilegio, sino una oportunidad para todos.

Nuestra marca promueve la inclusión y la accesibilidad, fomentando una visión global y abierta de la aviación. Trabajamos constantemente para ofrecer soluciones de valor que contribuyan al progreso de nuestros clientes

y al desarrollo social y económico de las regiones que conectamos. Con una propuesta de servicio cercana y confiable, hacemos de cada viaje una experiencia accesible, amigable y enriquecedora.

Este propósito se refleja en nuestra **estrategia de conectividad**, que va más allá de unir destinos: buscamos acercar personas, impulsar negocios y fortalecer el crecimiento de las economías locales. A través de una red de rutas eficiente, facilitamos el acceso a más regiones, promoviendo el desarrollo sostenible y una aviación más inclusiva, cercana y transformadora.

En Avianca, abrimos las alas a quienes desean volar, porque el cielo es de todos.

Key business results

Estos indicadores nos permiten medir el avance de nuestra estrategia corporativa y reflejan el resultado del esfuerzo conjunto de todo el equipo Avianca. Son fundamentales para el cumplimiento de nuestros objetivos y cuentan con la supervisión de la junta directiva, nuestro principal órgano de gobierno. Realizamos revisiones periódicas para garantizar su cumplimiento y los actualizamos anualmente para asegurar su alineación con nuestra visión y metas corporativas.

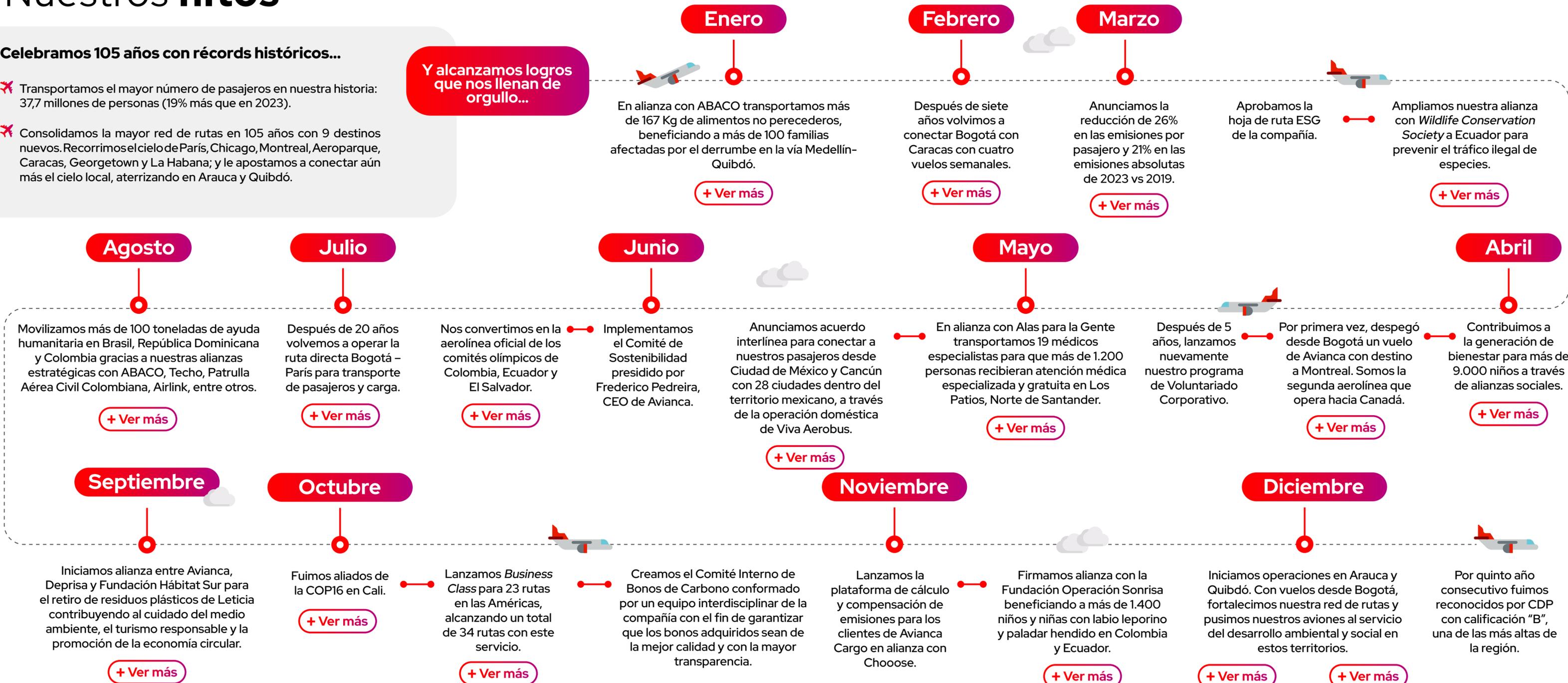
Dimensión	Indicador	Resultado
Nuestros clientes Nos enfocamos en cumplir nuestra promesa de valor	Schedule Completion - SC: cumplimiento del itinerario con el número de vuelos programados.	98,05%
	On Time Performance - OTP: llegar a la hora definida con un margen de 15 min adicionales.	81,7%
	Mishandled Baggage - MB: Número de irregularidades relacionadas con equipaje por cada 1.000 pasajeros.	1,53
	First Time Resolution: casos resueltos en el primer contacto en nuestras líneas de atención.	98,5%
Nuestros números Cuidamos nuestras finanzas asegurando los recursos necesarios para cumplir con nuestros objetivos.	EBITDAR: rentabilidad de nuestro negocio.	USD 1.272 millones
	CASK exFuel: costo unitario de asiento-kilómetro excluyendo el gasto de combustible.	¢ 3,9
Nuestra gente Queremos que nuestros empleados vivan nuestra cultura y se sientan comprometidos con nuestra estrategia.	Compromiso de los empleados: nivel de compromiso de los empleados con nuestra cultura y la estrategia corporativa.	85%

Nuestros hitos

Celebramos 105 años con récords históricos...

- ✈ Transportamos el mayor número de pasajeros en nuestra historia: 37,7 millones de personas (19% más que en 2023).
- ✈ Consolidamos la mayor red de rutas en 105 años con 9 destinos nuevos. Recorrimos el cielo de París, Chicago, Montreal, Aeroparque, Caracas, Georgetown y La Habana; y le apostamos a conectar aún más el cielo local, aterrizando en Arauca y Quibdó.

Y alcanzamos logros que nos llenan de orgullo...





Nuestro gobierno corporativo

En Avianca reafirmamos nuestra responsabilidad con una adecuada gestión del gobierno corporativo, entendiendo que esta es la base fundamental para cumplir nuestros objetivos estratégicos y mantener la confianza de nuestros grupos de interés, sin perder de vista los principios y valores que nos definen como compañía.

Nuestras principales políticas

GRI 2-23

Para garantizar una operación alineada con altos estándares de transparencia, ética y responsabilidad corporativa, contamos con un marco normativo sólido compuesto por diversas políticas que rigen nuestra gestión y refuerzan nuestro compromiso con la integridad empresarial:

- Código de ética y normas de conducta de los negocios de Avianca.
- Política de niveles de autorización y delegación de atribuciones administrativas.
- Política anticorrupción.
- Política de lavado de dinero y financiación del terrorismo –SIPLAFT.
- Política del sistema de gestión de riesgos.
- Política general de partes relacionadas.
- Política general de atracción del talento.
- Política corporativa de seguridad de información y ciberseguridad.
- Política de seguridad integral.
- Política del sistema de gestión de seguridad de la información.
- Política de privacidad para clientes, viajeros y usuarios.
- Política de privacidad para proveedores.
- Política de privacidad relacionada con procesos del talento humano de la compañía.
- Política de prevención de explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
- Política del Sistema de Gestión Ambiental.
- Programa de cumplimiento de las sanciones económicas.

Estructura de nuestro gobierno corporativo

GRI 2-9; 2-10

Nuestro modelo de gobierno corporativo está diseñado para facilitar la toma de decisiones, realizar seguimiento a la estrategia e implementar altos estándares de transparencia y responsabilidad corporativa. Esta estructura está conformada por:

Asamblea General de Accionistas

Junta Directiva

Presidencia

Executive Leadership Team - ELT

La Asamblea General de Accionistas está compuesta por **Abra Group Limited – Abra**, matriz del Grupo Avianca y sociedad encargada de designar a la Junta Directiva de nuestro sub holding Investment Vehicle 1 Limited – IVIL. Abra aporta una visión global e incentiva el crecimiento de Avianca a largo plazo. La Asamblea General de Accionistas de IVIL nombra al Presidente (CEO) de esta sociedad, quien lidera la estrategia global del grupo Avianca. Por su parte, la Asamblea General de Accionistas de Avianca Group International Limited – AGIL, compuesta por IVIL – es la encargada de nombrar al Presidente (CEO) de AGIL, quien lidera la gestión diaria del grupo Avianca, asegurando la correcta ejecución de las estrategias establecidas. El CEO de AGIL cuenta con el apoyo del ELT, que participa en la toma de decisiones clave y en la coordinación de las áreas operativas.

Nuestra Junta Directiva

GRI 2-9

En Avianca, nuestra Junta Directiva actúa como el órgano encargado de definir los objetivos estratégicos del Grupo, establecer directrices de gestión eficiente y tomar decisiones clave para el desarrollo del negocio.

Entre otras funciones, aprueba proyectos de alto valor e impacto, gestionando riesgos y oportunidades para beneficiar a la organización, a nuestros clientes y a nuestros accionistas.

GRI 405-1

Nuestra Junta Directiva está integrada por 12 miembros: 11 hombres y una mujer, con representación de distintas generaciones, desde millennials hasta generación X y *baby boomers* así como de diversas nacionalidades. Cada uno aporta una sólida experiencia y una trayectoria destacada en roles ejecutivos, lo que enriquece nuestra visión estratégica a través de la diversidad cultural y generacional. En 2024, realizaron 11 reuniones, 6 virtuales y 5 presenciales, con una asistencia promedio del 93%.

Nombre GRI 2-11	Año de nombramiento
Roberto Kriete Presidente de la Junta	2021
Adrián Neuhauser CEO de IVIL	2021
Richard Schifter Vicepresidente de la Junta	2021
Frederico Pedreira CEO de AGIL	2024
Álvaro José Aguirre	2021
Constantino de Oliveira	2023
Gonzalo Restrepo	2021
Kerry Philipovitch	2021
Patrick Kiblsky	2021
Robert Louis Fornaro	2021
Simon Patrick Duffy	2021
Steven Maxwell	2023

Comités de apoyo – Junta Directiva

GRI 2-9

Con los comités de apoyo a la Junta Directiva aseguramos el seguimiento y cumplimiento de los lineamientos estratégicos establecidos por la Junta Directiva. Estos comités monitorean la implementación de nuestras estrategias por parte de la administración y presentan informes periódicos a la Junta sobre el estado del negocio, así como los temas más relevantes del mercado y la compañía. Están integrados por miembros de la Junta Directiva, y son espacios donde fomentan la colaboración, valoran y consideran ideas y opiniones de todos los integrantes. Los directores que no forman parte de los comités pueden asistir a sus reuniones, sin derecho a voto, garantizando la transparencia y el acceso a la información clave.

Comité e integrantes	Funciones
Comité de Nominación y Gobierno Corporativo Richard Schifter (Presidente) Gonzalo Restrepo Kerry Philipovitch Adrian Neuhauser (miembro ex officio) Frederico Pedreira (miembro ex officio)	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar el cumplimiento de las mejores prácticas de gobierno corporativo. • Evaluar y proponer candidatos para la Junta Directiva. • Supervisar y reportar la estrategia de responsabilidad corporativa, incluyendo aspectos ambientales y sociales. • Realizar la evaluación anual de la Junta Directiva. • Desarrollar y gestionar el proceso de educación continua para los directores. • Proponer la compensación de los miembros de la Junta Directiva.
Comité de Auditoría Simon Duffy (Presidente) Roberto Kriete Patrick Kiblsky Steven Maxwell Adrian Neuhauser (miembro ex officio) Frederico Pedreira (miembro ex officio)	<ul style="list-style-type: none"> • Monitorear la integridad de los estados financieros e información adicional que se entrega a los accionistas. • Asegurar el cumplimiento de la legislación vigente por parte de la organización. • Supervisar la gestión del riesgo empresarial. • Evaluar al auditor independiente, incluyendo sus calificaciones, desempeño e independencia. • Supervisar el cumplimiento de la función de auditoría interna.
Comité de Compensación y Talento Humano Robert Fornaro (Presidente) Álvaro José Aguirre Patrick Kiblsky Adrian Neuhauser (miembro ex officio) Frederico Pedreira (miembro ex officio)	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar la política de compensación de la compañía. • Asegurar que las decisiones de compensación sean fiscalmente prudentes y permitan atraer y motivar al talento calificado. • Asesorar a la Junta Directiva sobre la compensación del CEO y otros ejecutivos. • Revisar y aprobar las metas y objetivos corporativos relacionados con la compensación de la alta dirección, evaluando su desempeño conforme a estos.
Comité de Seguridad Kerry Philipovitch (Presidente) Roberto Kriete Robert Louis Fornaro Adrian Neuhauser (miembro ex officio) Frederico Pedreira (miembro ex officio)	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar estrategias, políticas, sistemas y procesos para identificar, evaluar y gestionar los principales riesgos de seguridad. • Contribuir a la creación, promoción y mantenimiento de una cultura de seguridad en la organización. • Monitorear la efectividad de los controles internos, las métricas utilizadas, y el cumplimiento de los estándares y regulaciones de seguridad aérea, además de los procesos para identificar, corregir y prevenir incidentes de seguridad.

Conoce los perfiles de nuestra Junta Directiva.

[+ Haz clic aquí](#)

GRI 2-12; 2-13

La Junta Directiva ha delegado en el Comité de Nominación y Gobierno Corporativo la supervisión de la estrategia de responsabilidad corporativa de la organización, que impulsa iniciativas para la reducción de impactos y riesgos relacionados con el cambio climático. Además, evalúa y aprueba proyectos, considerando riesgos y oportunidades para beneficiar a la organización, los usuarios y los accionistas.

GRI 2-14

Durante 2024, el Comité realizó seguimiento a métricas clave en materia Ambiental, Social y de Gobierno Corporativo - ESG, y al estado de proyectos estratégicos como: reducción y mitigación de emisiones de carbono, estrategia del manejo de residuos y Banco de Millas. Además, se evaluaron el alcance e impacto de nuestras alianzas sociales en la región, el trabajo frente a la prevención de la Trata de Personas, el avance del voluntariado corporativo y otros proyectos que impactan directamente a comunidades de alta vulnerabilidad en las rutas operadas por Avianca. También, se revisaron los avances de la estrategia de accesibilidad. En cada sesión del Comité se emitieron recomendaciones y observaciones, para fortalecer nuestra estrategia de responsabilidad corporativa.

GRI 2-18

El Comité lideró la autoevaluación anual de la Junta Directiva y, de manera complementaria, revisó las habilidades y perfiles de sus integrantes con base en una matriz de habilidades.

Comité de Sostenibilidad

En 2024 se creó el Comité de Sostenibilidad de Avianca, presidido por Frederico Pedreira, nuestro CEO. Este comité se encarga de analizar y aprobar proyectos e iniciativas de alto impacto que se encuentran priorizados en nuestra hoja de ruta ESG, construida para la estrategia de responsabilidad corporativa para los próximos años. También son responsables de proponer y tomar decisiones que impulsan el desarrollo y la ejecución de los temas más estratégicos en materia de ESG, evaluar su progreso y resultados. Este comité está integrado por parte de nuestro equipo de liderazgo (ELT) y se reúnen con periodicidad trimestral.

El Comité de Sostenibilidad actúa como la principal instancia de validación de los temas ESG, asegurando que las decisiones estén alineadas con nuestros compromisos. Por su parte, el Comité de Nominación y Gobierno Corporativo se mantiene como nuestra máxima instancia de reporte y rendición de cuentas ante la Junta Directiva.

Nuestro Equipo de Liderazgo – ELT*

Nombre	Cargo
Frederico Pedreira	CEO de Grupo Avianca (AGIL - Avianca Group International Limited)
Laura Álvarez	Gerente de Soporte CEO Avianca
Renato Covelo	Chief of People & Talent Officer
Rohit Philip	Chief Financial Officer
Matthew Vincentt	CEO Lifemiles
Richard Galindo Sánchez	Chief Legal Officer
Manuel Ambriz López	Chief Commercial Officer
Claudio Vélez Mesa	Chief Revenue Officer
Michael Swiatek	Chief Strategy Officer ABRA
Gabriel Oliva	Chief Operating Officer & CEO Avianca Cargo
María José Rivadeneira**	Chief of Staff
Fernando Lara	Chief Information Officer
Alex Benitez	Vicepresidente de Desarrollo Corporativo
Carolina Cortés	Vicepresidente de Comunicaciones Corporativas y Reputación

*Composición del equipo ELT al cierre del 2024.

** En noviembre, Paula Barrera dejó el cargo de Chief of Staff. En diciembre, María José Rivadeneira asumió esta posición.

GRI 405-1

La diversidad en el equipo de liderazgo de Avianca es uno de nuestros objetivos. Está compuesto por 14 ejecutivos, 11 hombres y 3 mujeres, de 10 nacionalidades, edades entre los 34 y 60 años, de profesiones diversas, dominio de 5 idiomas y ubicación geográfica en distintos países.

Ética Empresarial

Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento promueve una cultura de integridad dentro de la organización, asegurando el cumplimiento de las normativas legales y fomentando comportamientos éticos entre empleados, clientes, proveedores e inversionistas. En 2024, actualizamos nuestro Código de Ética, estableciendo procedimientos claros para la revelación y evaluación de conflictos de interés, tanto reales como potenciales, reafirmando nuestro compromiso con la transparencia y la responsabilidad corporativa.

Como parte de nuestro compromiso con la ética y el cumplimiento, en los últimos cinco años hemos fortalecido la comunicación de nuestras políticas en materia de integridad a nuestros socios comerciales. Estas políticas están disponibles en múltiples canales, incluyendo cláusulas contractuales, formularios de debida diligencia, órdenes de compra y publicación en nuestra página web. En 2024, ampliamos esta disponibilidad al incluir en nuestro sitio web los términos y condiciones de relacionamiento comercial con terceros, asegurando la transparencia y accesibilidad para todas las partes interesadas.



Contamos con una **línea ética** disponible en nuestra página web, gestionada externamente por Navex Global, para que cualquier persona pueda reportar conductas que comprometan la integridad de nuestras operaciones, protegiendo la identidad de los denunciantes.

[+ Haz clic aquí](#)



Conoce más sobre **conflictos de interés e inquietudes críticas**.

GRI 2-15; 2-16; 2-26

[+ Haz clic aquí](#)

Anticorrupción

GRI 205-1; 205-2; 205-3

En Avianca, mantenemos un enfoque proactivo en la identificación y gestión de riesgos de corrupción, a través de un proceso de evaluación continuo que, por más de cinco años, ha abarcado todas las áreas de nuestra cadena de valor, incluyendo pasajeros, carga, *courier*, programa Lifemiles, abastecimiento, alianzas, clientes corporativos, agencias y relaciones con autoridades aeronáuticas.

Como resultado de nuestras evaluaciones, hemos identificado riesgos asociados con el ofrecimiento y aceptación de beneficios indebidos,

pagos por bienes o servicios no recibidos entre otros. Para mitigar estos riesgos, implementamos controles generales y operativos en nuestros procesos clave, asegurando el cumplimiento de las mejores prácticas éticas en toda la organización.

Controles generales

Políticas y procedimientos	Nuestro marco de ética y cumplimiento está respaldado por políticas sólidas como el Código de Ética, la Norma de Conducta y la Política Anticorrupción, que regulan aspectos clave como la gestión de obsequios, la vinculación de Personas Expuestas Políticamente (PEP) y la declaración de conflictos de interés.
Entrenamiento	Para fortalecer nuestra cultura de integridad, realizamos programas de formación en ética, anticorrupción y conflictos de interés, así como en el uso de herramientas de validación para terceros.
Segregación de funciones	Hemos implementado una estricta segregación de funciones en procesos críticos, como la creación de órdenes de compra, la recepción de bienes y la gestión de pagos, reduciendo así los riesgos operativos y reforzando la transparencia en nuestras operaciones.
Monitoreo	Llevamos a cabo revisiones semestrales aleatorias sobre cuentas contables relacionadas con gastos de representación, atención a funcionarios y campañas políticas, garantizando un monitoreo constante y efectivo.

Sabemos que la lucha contra la corrupción es tarea de todos, por eso promovemos espacios de formación y comunicación que fortalecen el conocimiento, generan conciencia y facilitan la identificación de posibles situaciones de riesgo. A continuación, presentamos las cifras relacionadas con estos procesos durante 2024:

Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

GRI 205-2

	Miembros del órgano de gobierno a quienes se les comunicó sobre políticas y procedimientos anticorrupción	98	92%
	Empleados a quienes se comunicaron las políticas y procedimientos anticorrupción	13.614	100%
	Empleados que recibieron formación sobre anticorrupción	11.745	86%

Durante 2024, no se registraron incidentes confirmados de corrupción, lo que refleja la efectividad de nuestras estrategias de mitigación y nuestro compromiso con la integridad corporativa.

GRI 205-3

Avianca Responsabilidad Corporativa



Creamos el Comité de Sostenibilidad con el objetivo de proponer, monitorear, revisar y aprobar proyectos e iniciativas que respondan a la estrategia de la compañía de cara a nuestros grupos de interés y a las necesidades de los territorios donde operamos.

De la mano de nuestros directivos, el Comité de Sostenibilidad y con el propósito de alinear la estrategia a nuestros objetivos corporativos, construimos y aprobamos la Hoja de Ruta ESG que guiará nuestro trabajo por los próximos años.

Los objetivos de esta Hoja de Ruta están definidos así:

1

Acordar la visión, los objetivos internos de alto nivel, indicadores de gestión, la comunicación y el presupuesto inicial para la estrategia de responsabilidad corporativa de Avianca.

2

Identificar brechas y requisitos para una integración adecuada de los temas ESG en toda la organización.

3

Elaborar un plan para abordar los principales problemas y riesgos para los grupos de interés clave.

4

Proponer iniciativas para la inversión a corto (2025) y medio (2026-2028) plazo.

Esta Hoja de Ruta prioriza las siguientes acciones:



Gestión Ambiental:

El fortalecimiento de la estrategia ambiental de Avianca con la participación de diferentes actores, el fortalecimiento de las acciones en materia de compensación y el manejo de residuos.



Gestión Social:

La escalabilidad de nuestras alianzas sociales e impacto, la potencialización de recursos como el Banco de Millas, el fortalecimiento del Programa de Voluntariado y el desarrollo de métricas de impacto social.



Gobierno Corporativo:

El fortalecimiento de una cultura de gobernanza que nos permita cumplir con las mejores prácticas de reporte, evaluación y seguimiento, optando por estrategias y acciones que nos lleven a ser reconocidos por nuestra transparencia y rendición de cuentas hacia todos nuestros grupos de interés.

Alineados con nuestra Hoja de Ruta ESG y con el objetivo de fortalecer y expandir la agenda de trabajo de Avianca en las regiones operamos (intentando ir más allá de la conectividad aérea), nuestra estrategia de responsabilidad corporativa se enfoca a nivel ambiental en la minimización y mitigación de los impactos asociados al desarrollo de las actividades. Por ello, invertimos en la reconfiguración y renovación de nuestra flota. La reconfiguración, mejora nuestra eficiencia operativa, reduciendo las emisiones

al transportar más pasajeros, mientras que la renovación de nuestras aeronaves contribuye a un ahorro en el consumo de combustible.

De igual forma, optimizamos el uso de combustible a través de 24 estrategias de conservación implementadas por las áreas de operaciones, pilotos y despachadores, reduciendo las emisiones de CO2, logrando mitigar nuestro impacto ambiental. Algunas de las emisiones que no logramos reducir, son compensadas en proyectos de doble impacto ambiental y social debidamente certificados.

En cuanto al componente de eficiencia y circularidad, contamos con una estrategia enfocada en la selección de materiales de bajo impacto ambiental, la prevención de la generación de residuos y su aprovechamiento para reincorporarlos en procesos productivos, prologando así su vida útil. Esto lo logramos, en alianza con gestores autorizados, así como con fundaciones que vinculamos a nuestros procesos de gestión.

En 2024, también alcanzamos un hito importante asociado a la conservación y protección de la biodiversidad, participando como aliado oficial de la COP16 que se llevó a cabo en Cali, Colombia, desarrollando acciones enfocadas en el cuidado de la biodiversidad así como en la prevención del tráfico ilegal de especies en convenio con nuestros aliados ambientales.

Por otro lado, a nivel social la estrategia se enfoca en poner nuestros aviones y toda nuestra capacidad operativa al servicio de las comunidades que más lo necesitan y de ecosistemas estratégicos

y vulnerables de dichas regiones. De esta manera, buscamos ser habilitadores para impactar positivamente nuestro planeta y la sociedad latinoamericana, maximizando nuestros recursos, contribuyendo al bienestar de las comunidades más vulnerables y del medio ambiente.

Para lograrlo, adoptamos un modelo de “Alianzas para el Desarrollo” con organizaciones expertas y reconocidas por su trabajo, así como por la escalabilidad de su impacto en territorios vulnerables a nivel ambiental y social dentro de nuestras áreas de operación logrando impactar en 2024 a más de 28.500 personas. En Avianca, entendemos que los viajes aéreos no son un lujo, sino una necesidad básica para las personas, ya que permiten conectar territorios de difícil acceso y ser parte del desarrollo de las comunidades y su entorno.

Con esto en mente, realizamos un trabajo exhaustivo donde priorizamos tres líneas de acción enfocadas en temas críticos a nivel territorial alineados a la historia de la compañía, diálogos establecidos con algunos grupos de interés y los lineamientos de nuestros directivos, a saber:

Impacto ambiental	Alineados con la estrategia ambiental de Avianca, apoyamos proyectos y acciones enfocadas en la conservación y protección de ecosistemas que se encuentran amenazados por el cambio climático y que afectan de manera directa a las comunidades de nuestra operación.
Salud	Nos enfocamos en atender oportunamente a las comunidades más vulnerables, proporcionando acceso digno y de calidad a servicios de atención en salud integral y acceso a saneamiento básico y agua potable.
Objetivos de la industria	Respondemos a los objetivos de la industria aérea a través de cuatro temas clave: inclusión, asistencia humanitaria, protección de DDHH y traslado de órganos.

Conoce cómo logramos materializar efectivamente nuestro modelo de alianzas y presencia en los territorios.

[+ Haz clic aquí](#)

Nuestro compromiso con la responsabilidad corporativa

Nuestra estrategia de responsabilidad corporativa está presente en todas nuestras operaciones y negocios, guiando nuestras acciones y decisiones. Tanto en Avianca Cargo como en Deprisa, integramos prácticas responsables que generan valor para las comunidades y el medioambiente, contribuyendo al desarrollo sostenible y fortaleciendo nuestra operación de manera integral:



Garantizamos el traslado de insumos esenciales en respuesta a necesidades, emergencias, ayudas humanitarias y acciones ambientales, con el desarrollo de proyectos de impacto socioambiental:

- En el marco de la emergencia por incendios en los cerros orientales de Bogotá, trasladamos 17 pallets con un peso total de 17.561 Kg de espuma supresora para incendios con el fin de contrarrestar las llamas y apoyar a los cuerpos de bomberos de la ciudad.
- Transportamos 462 Kg de medicamentos para tratamientos de quimioterapia donados por el *Catholic Medical Missions Board* al Hospital Buen Samaritano en La Romana, República Dominicana.

- Movilizamos 18,02 Ton de tratamientos de quimioterapia a Santo Domingo para su distribución en hospitales de Haití a través de un corredor humanitario de la Organización de las Naciones Unidas – ONU, en conjunto con nuestro aliado Airlinck.
- En alianza con Gol, trasladamos 50 Ton de ayuda humanitaria para atender la emergencia por inundaciones en el sur de Brasil.
- Reforzamos nuestra alianza con la Fundación [Best Buddies Colombia](#), impulsando la inclusión laboral de personas con discapacidad intelectual, a través del programa Amigos del Alma, con la contratación de un agente de carga que ahora forma parte de nuestro equipo.
- En conjunto con *Expeditors*, compañía de servicios logísticos de Estados Unidos y la [Fundación Acción Interna](#) fabricamos 60 mochilas y kits escolares para la organización [Aldeas Infantiles SOS](#) en Cartagena, reutilizando más de 500 Kg de residuos de nuestra operación, como fundas de sillas y cortinas de avión.
- Nos unimos con [Ecoventura](#) para transportar residuos y contribuir a la reducción de desechos en las Islas Galápagos.





Impulsamos acciones que permiten el traslado de recursos esenciales para poblaciones vulnerables y el cuidado del medioambiente:

- Coordinamos el transporte aéreo de 31 Ton de ayudas humanitarias, incluyendo alimentos, ropa, calzado, juguetes y libros, hacia diferentes destinos nacionales.
- Trasladamos 6 Ton de regalos para niños de la [Fundación Santa Alianza](#) como parte del programa Guardianes de la Navidad, beneficiando a comunidades en Leticia, San Andrés, Riohacha, Montería, Valledupar, Barrancabermeja, San Gil y Sogamoso.
- Apoyamos la lucha contra el tráfico ilegal de fauna silvestre en Colombia transportando alrededor de 100 Kg de especies marinas incautadas en el Aeropuerto José María Córdova de Rionegro. Gracias al trabajo en conjunto con [Cornare](#), [Coralina](#) y [Airplan](#), conchas de caracol pala, corales y bivalvos marinos regresaron a su hábitat natural en el Archipiélago de San Andrés.
- Junto a [Wildlife Conservation Society](#), alineamos nuestros estándares y lineamientos para prevenir y controlar el transporte ilegal de fauna silvestre y especies exóticas.

- Reducimos el uso de 38.000 hojas de papel gracias a la digitalización de registros para la aceptación de mercancías peligrosas y cargas especiales con la herramienta DeprisaCheck.
- Trabajamos con proveedores de transporte (PYMES) en la implementación de mejores prácticas en seguridad vial, control de emisiones y reducción del consumo de recursos naturales.
- En octubre, 34 empleados participaron en una jornada de reforestación en Cajicá, Cundinamarca, donde se plantaron 35 árboles nativos.
- Realizamos nuestro primer voluntariado de protección animal con la asistencia de 29 empleados al refugio La Casa del Gordo, apoyando en tareas de cuidado y responsabilidad social con perros en situación de abandono.
- Reafirmamos nuestra alianza con la [Fundación Best Buddies](#), promoviendo la inclusión laboral de personas con discapacidad intelectual dentro de nuestro equipo.
- Retiramos 1 Ton de residuos plásticos de Leticia en el primer mes de nuestra alianza con [Fundación Hábitat Sur](#).

Nuestros grupos de interés

GRI 2-29

En Avianca, reconocemos la importancia de nuestros grupos de interés en la implementación de nuestra estrategia y la sostenibilidad de nuestro modelo de negocio. Por ello, mantenemos un diálogo continuo y transparente, promoviendo relaciones de confianza que nos permiten generar valor compartido y contribuir al desarrollo y crecimiento de los territorios donde operamos.

Identificamos y priorizamos a nuestros grupos de interés en función de su impacto en nuestra operación y su influencia en nuestra gestión. Contamos con mecanismos de participación estructurados que nos permiten comprender sus expectativas, gestionar riesgos y oportunidades, y tomar decisiones alineadas con una aviación más sostenible e inclusiva.



Conoce más sobre nuestros grupos de interés y nuestra participación en gremios y asociaciones.

GRI 2-28; 2-29

+ Haz clic aquí

Materialidad

GRI 3-1

Nuestra doble materialidad refleja el ejercicio realizado a finales de 2023, donde identificamos nuestros principales impactos sobre el medio ambiente y la sociedad (materialidad de impacto), así como los riesgos y oportunidades para el valor de la empresa (materialidad financiera) mediante el análisis de estándares internacionales de sostenibilidad, información sectorial, nuestra experiencia y el diálogo con expertos y grupos de interés clave.

En estos diálogos participaron clientes, empleados, organizaciones sociales, medios de comunicación, comunidades, gremios internacionales, nuestro equipo directivo (ELT) y expertos en medio ambiente, derechos humanos, sostenibilidad y turismo sostenible. Cada grupo evaluó la severidad, probabilidad e influencia de los temas identificados según sus expectativas y experiencias previas con Avianca.



Temas materiales

GRI 3-2

- 1 Reducir emisiones Gases Efecto Invernadero – GEI.
- 2 Minimizar y reutilizar los residuos que genera nuestra operación.
- 3 Desarrollar el talento humano y promover su bienestar.
- 4 Trabajar por el desarrollo de la sociedad
- 5 Reducir la generación de ruido*1
- 6 Fortalecer la estabilidad financiera.
- 7 Honrar y cumplir nuestro Customer Promise.
- 8 Garantizar nuestra eficiencia y excelencia operacional.

Temas de gestión eficiente

- 9 Contar con una comunicación transparente, completa y oportuna.
- 10 Transformar los entornos físicos y virtuales para que sean accesibles e inclusivos.
- 11 Reconocer los riesgos y oportunidades para asegurar la continuidad del negocio.

1 Ver Índice de Contenidos Global Reporting Initiative, específicamente los comentarios del indicador GRI 2-4

- 12 Usar eficientemente los recursos naturales.
- 13 Velar por la ética y el buen gobierno corporativo.
- 14 Cuidar la biodiversidad y las áreas naturales protegidas.
- 15 Gestionar los riesgos de la cadena de suministro.
- 16 Promover la erradicación de la trata de personas.



Este informe ha sido elaborado **con base en nuestra materialidad** y tiene como propósito **comunicar a nuestros grupos de interés nuestra gestión, resultados, logros, desafíos y metas clave** en relación con cada uno de los asuntos materiales identificados.



Reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero - GEI

GRI 3-3

- Cinco años consecutivos con calificación B en CDP por nuestra gestión del cambio climático.
- Reconfiguramos 24 aeronaves, aumentando el número de sillas en sus cabinas en un 20%, reduciendo hasta un 15,35% las emisiones de CO₂ por pasajero transportado en comparación con aeronaves no reconfiguradas.
- Gracias a la Estrategia de Eficiencia Operativa y el programa Avianca Fuel, evitamos la emisión de 64.520 Ton de CO₂ en 2024, por cuenta de la optimización del uso de combustible con la participación de 2.054 personas entre pilotos y despachadores.
- Participamos en las mesas técnicas de la hoja de ruta "Cielos Limpios, Economía y Aviación para la vida" de la Aeronáutica Civil de Colombia, contribuyendo al diseño de la Hoja de Ruta de Sustainable Aviation Fuel - SAF para el país.



Según la [Agencia Internacional de Energía \(IEA\)](#), el sector de la aviación civil genera el 2,5% de las emisiones globales de CO₂, lo que exige estrategias para mitigar su impacto ambiental y avanzar hacia la sostenibilidad. En respuesta a este desafío, la [Organización de Aviación Civil Internacional - OACI](#) estableció como meta alcanzar emisiones netas cero para 2050 y mejorar la eficiencia del combustible en un 2% anual para la aviación internacional, promoviendo tecnologías limpias, eficiencia operativa y soluciones innovadoras.

En Avianca, entendemos la importancia de asumir un rol activo y participativo en la descarbonización del sector. Para ello, alineamos nuestros esfuerzos con los cuatro pilares definidos por la OACI:

- 1 Innovación tecnológica, promoviendo la modernización de nuestra flota.
- 2 Infraestructura y operaciones más eficientes.
- 3 Mecanismos económicos para incentivar la transición y reducción de emisiones.
- 4 Exploración de alternativas innovadoras para la reducción de la huella de carbono, como la producción de combustibles sostenibles y la implementación de mecanismos como el *Book and Claim*².

² Book & Claim es un mecanismo que permite a las empresas adquirir créditos ambientales sin recibir físicamente el producto asociado. Desacopla la compra del atributo ambiental, asegurando trazabilidad, transparencia y escalabilidad en la adopción de soluciones sostenibles.

Gestión y resultados

Durante 2024, gestionamos diversas iniciativas enfocadas en estos pilares estratégicos:

1 Innovación tecnológica, promoviendo la modernización de nuestra flota

Avanzamos en la reconfiguración de nuestra flota, alcanzando un total de 141 aeronaves optimizadas e incorporamos seis aeronaves A320Neo que permiten una reducción aproximada del 20% en el consumo de combustible, y un A330F para carga con AeroUnión, mejorando la eficiencia operativa. En tierra, sumamos 14 vehículos eléctricos en Bogotá y Rionegro, reduciendo hasta en un 80% las emisiones respecto a vehículos de combustión.

Además, promovimos la movilidad sostenible en el MRO (*Maintenance, Repair, Overhaul*) mediante el uso de bicicletas para desplazamientos internos en Rionegro.

2 Infraestructura y operaciones más eficientes

A través del Programa Avianca Fuel, implementamos 24 iniciativas para mejorar la eficiencia en el consumo de combustible y de esta forma reducir las emisiones, alcanzando en 2024 los más altos niveles de aplicación del *Single Engine Taxi Out*³. En la operación en tierra, generamos energía solar en el MRO de Rionegro. En nuestra operación de carga optimizamos la eficiencia energética en bodegas a través del uso de iluminación LED

³ Técnica operativa eficiente que consiste en utilizar un solo motor para el desplazamiento de la aeronave en tierra, tanto al salir como al ingresar al aeropuerto. Esta práctica contribuye en una significativa reducción del consumo de combustible y disminuye el impacto acústico.

en Rionegro y Miami y usamos un sistema sin potencial de agotamiento de ozono (ODP por sus siglas en inglés), lo cual significa que no emplea sustancias refrigerantes o aerosoles que afecten la capa de ozono.

3 Medidas económicas del mercado

Cumplimos con el reporte de emisiones bajo el [Plan de Compensación y Reducción de Carbono para la Aviación Internacional - CORSIA](#) y avanzamos en la iniciativa *ReFuel EU Aviation*, fortaleciendo nuestros procesos de monitoreo, nuestra operación en aeropuertos de la UE, desarrollando un modelo automatizado de reportes y estableciendo acuerdos con proveedores de SAF para cumplir con los requisitos europeos de abastecimiento de combustible.

4 Exploración de alternativas innovadoras para la reducción de la huella de carbono

Participamos en las mesas técnicas de la Aeronáutica Civil de Colombia para definir la hoja de ruta de SAF, posicionando a Colombia como el tercer país de Latinoamérica con lineamientos claros. Además, desarrollamos una estrategia para cumplir con la regulación de SAF en vuelos a Europa y creamos el Comité Interno SAF, integrado por áreas estratégicas, para explorar soluciones alrededor de los combustibles sostenibles de aviación, de manera costo eficiente sin afectar el acceso al servicio, principalmente en Colombia.

Huella de carbono

El 99,8% de nuestras emisiones de alcance 1 y 2 provienen del consumo de combustible de las aeronaves, mientras que el consumo de energía eléctrica comprada representa el 0,05%. Nuestra huella de carbono 2023 fue verificada por *Carbon Trust Assurance* y la de 2024 será verificada en 2025 por *ICONTEC*.

Bajo la normativa de Colombia que permite la no causación del impuesto al carbono, compensamos 701.703 toneladas de CO₂, lo cual corresponde al 61,6% de las emisiones de vuelos domésticos en Colombia y el 13,9% de toda la operación aérea del Grupo Avianca, mediante la compra de

créditos de carbono en proyectos de conservación en Colombia: UNU-MAI REDD+ en Guainía y YAAWI IIPANA REDD+ en Guaviare. Además de reducir emisiones, estos proyectos generaron importantes cobeneficios sociales y ambientales, como la adquisición de 19 medios de transporte fluvial, la capacitación y dotación de 111 guardias indígenas, kits y menaje de cocina a 181 adultos mayores, dotación de 39 equipos para oficina administrativa y la adquisición de una sede del resguardo en Guainía. En Guaviare, el proyecto logró la reducción de 412 hectáreas de deforestación, la plantación de 10.000 individuos forestales, el fortalecimiento de huertas para 209 familias, la entrega de 236 subsidios escolares y atención en salud a 209 familias, así como la instalación de 173 sistemas solares en viviendas, 2 en centros culturales y 6 en sedes educativas, entre otros logros comunitarios y culturales.

Mantenemos nuestra plataforma de compensación voluntaria de emisiones, donde los pasajeros pueden calcular la huella y compensar su viaje. Ampliamos la cobertura de este tipo de soluciones con el lanzamiento de una plataforma similar para clientes corporativos de carga, permitiéndoles monitorear y compensar las emisiones del transporte aéreo de sus productos. Ambas iniciativas, desarrolladas en alianza con *CHOOOSE™*.

En 2024, los pasajeros compensaron 178,41 toneladas de CO₂e, lo que representó un incremento del 109% con respecto a 2023.

Compensa las emisiones de tus vuelos [aquí](#) y conoce esta iniciativa para vuelos de carga [aquí](#).

Conoce más sobre **nuestras emisiones GEI**.

[+ Haz clic aquí](#)

GRI 302-1; 302-4; 305-1; 305-2; 305-4; 305-5

En 2024 logramos:

- Reducir aproximadamente un 8% las emisiones absolutas de la operación de pasajeros, en comparación con 2019 - nuestro año base, mientras transportamos un 24% más de pasajeros respecto al mismo año.
- Reducir nuestro indicador de intensidad de emisiones un 2% vs. 2023 y 20% vs. 2019, mejorando la eficiencia operativa, al generar menos emisiones por cada pasajero transportado.
- Realizar 1.449 viajes en bicicleta en el MRO de Rionegro, evitando 2.006 kg de CO₂.
- Generar 816.896 kWh de energía solar, cubriendo el 34% del consumo del MRO.
- Fortalecer nuestra cadena de suministro a través del programa *SupplyChain* de [CDP](#), invitando a proveedores clave de sectores como combustible, mantenimiento y asistencia en tierra a reportar sus acciones climáticas.

También puedes conocer el detalle de nuestras estrategias para **reducir las emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI)** en el anexo ambiental.

GRI 302-1; 302-4; 305-1; 305-2; 305-3; 305-4; 305-5; 201-2

[+ Haz clic aquí](#)

Metas y proyectos



Corto plazo

- Actualizar la identificación y evaluación de riesgos y oportunidades climáticas bajo los estándares IFRS S1 y S2 del ISSB.
- Garantizar el cumplimiento de la regulación ReFuel EU Aviation mediante la incorporación de SAF, la realización de reportes, el monitoreo y el cumplimiento de políticas anti-tankering.
- Continuar con la Estrategia de Eficiencia Operativa para pilotos y despachos en 2025 para impulsar los avances logrados en 2024.
- Implementar mejoras en el uso de la Unidad de Potencial Auxiliar – APU, para reducir el uso de combustible en tierra.
- Optimizar el consumo de combustible mediante modificaciones en sistemas y componentes de aeronaves.
- Finalizar la negociación de contrato para implementar la optimización de combustible en crucero.
- Participar en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el cambio climático del 2025 (COP30) como parte del sector aéreo.
- Participar en el estudio de [la Asociación Latinoamericana y del Caribe del Transporte Aéreo \(ALTA\)](#) para la reducción de emisiones en la aviación de América Latina.



Mediano plazo

- Trabajar con actores clave para fomentar la producción sostenible de SAF a precios competitivos en el mercado. Además, promover la implementación del modelo Book and Claim con el fin de facilitar su uso a nivel mundial.
- Generar alianzas con nuestros proveedores y clientes estratégicos para reducir las emisiones asociadas a nuestra cadena de valor.



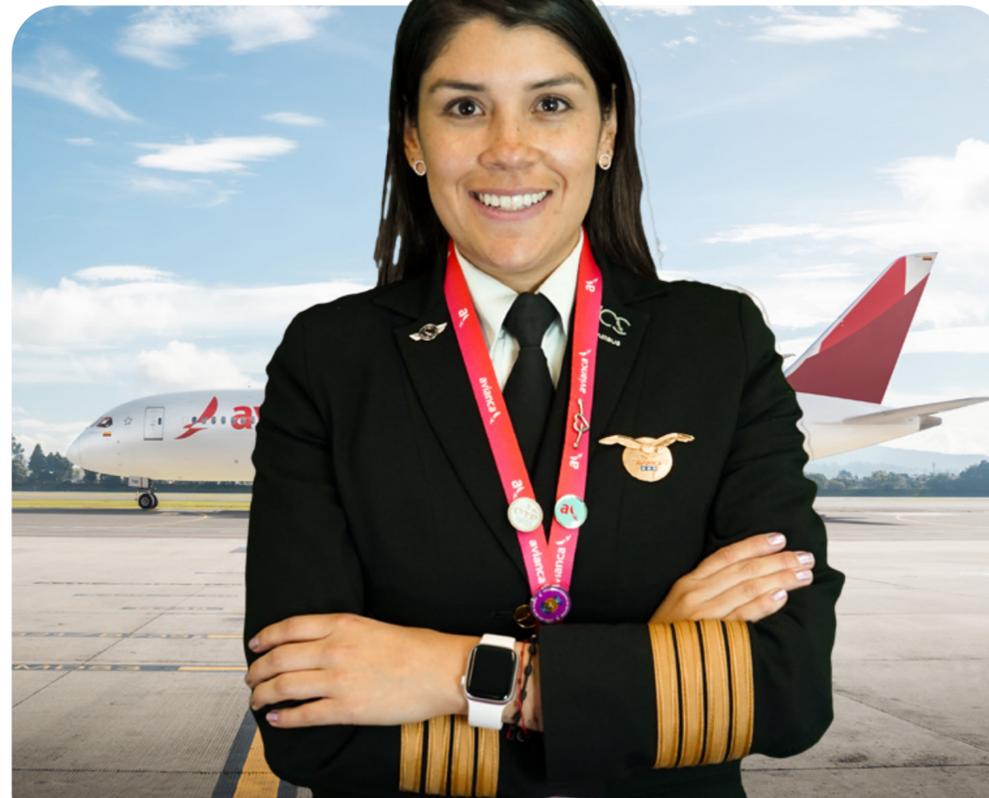
Mediano plazo

- Implementar un proyecto de conservación y/o restauración de ecosistemas estratégicos en Colombia, con el propósito de generar créditos de carbono certificados para uso propio.
- Actualizar y mejorar las políticas de combustible de nuestro manual de operaciones.
- Implementar nuevos procedimientos para pilotos enfocados en el uso eficiente del combustible aeronáutico.



Largo plazo

- Evaluar nuevas tecnologías disponibles para disminuir el nivel de emisiones en nuestra operación.
- Aumentar el porcentaje de aviones de última tecnología en nuestra flota para 2030, priorizando modelos más eficientes en consumo de combustible, con el fin de reducir las emisiones de GEI.



Usar eficientemente **los recursos naturales**

GRI 303-1

La gestión eficiente de los recursos naturales es fundamental para Avianca, ya que garantiza la sostenibilidad de nuestras operaciones y minimiza nuestro impacto ambiental. Implementamos estrategias para optimizar su uso, reducir desperdicios y cumplir con la normativa en los países donde operamos.

Aunque el consumo de agua no es uno de los principales impactos ambientales de nuestra operación, implementamos estrategias para reducirlo, especialmente en Bogotá, donde enfrentamos una crisis hídrica.

Conoce más sobre nuestros **indicadores de Ecoeficiencia.**

GRI 303-1; 303-3; 303-5

[+ Haz clic aquí](#)

Conoce más sobre nuestra **Política y Sistema de Gestión Ambiental.**

[+ Haz clic aquí](#)

También puedes conocer el detalle de **nuestro ahorro y uso eficiente del agua** en el anexo ambiental.

GRI 303-1; 303-3; 303-4; 303-5

[+ Haz clic aquí](#)

Minimizar y reutilizar los residuos que genera nuestra operación

GRI 3-3

- Avianca Cargo fortaleció su alianza con [Ecoaventura](#) para seguir contribuyendo a la conservación de las Islas Galápagos, transportando en 2024 hacia Quito 7.230 kg de residuos generados por actividades turísticas para su tratamiento adecuado. Desde 2022 cuando inició la alianza, hemos logrado transportar un total de 19.073 kg de residuos reciclables, que incluyen plásticos, cartón y vidrio, contribuyendo a los esfuerzos de responsabilidad corporativa y conservación ambiental en la región.
- Replicamos con éxito este modelo de transporte de residuos en Leticia, Amazonas. Desde septiembre de 2024, logramos transportar 2.677,65 kg de plásticos de un solo uso hacia Bogotá en alianza con Deprisa y la Fundación Hábitat Sur. Estos plásticos fueron reciclados y transformados en textiles por [Ekored](#), un gestor autorizado.
 - Aprovechamos el 49% del total de residuos no peligrosos generados en la operación de nuestras principales estaciones, que corresponde a 573 toneladas, evitando que terminen en relleno sanitario.

GRI 306-1; 306-2

En Avianca, priorizamos la gestión eficiente de residuos para reducir nuestro impacto ambiental, promoviendo

la ecoeficiencia y la economía circular. Seleccionamos materiales de menor impacto, prevenimos la generación de residuos y los reintegramos en procesos productivos, cumpliendo con la normativa local. Nuestra gestión de residuos incluye su identificación, cuantificación y disposición adecuada de cada tipo de residuo, con objetivos claros de aprovechamiento y un monitoreo continuo para optimizar nuestros procesos y minimizar el impacto ambiental.

Gestión y resultados

En Avianca, implementamos el reciclaje de residuos no peligrosos a través de alianzas con diferentes actores. Los residuos reciclables fueron donados a la [Asociación de Recicladores Puerta de Oro](#) y [Planeta Verde en Colombia](#) y a la [Fundación Hermano Miguel en Ecuador](#), para su comercialización y con los ingresos recibidos en 2024, recicladores en Colombia, tuvieron acceso a trabajo en condiciones dignas y cobertura en diversos programas sociales liderados por estas organizaciones. Así mismo, se financiaron 119 sesiones de terapias para niños afectados por quemaduras, contribuyendo a su recuperación.

Proyectos estratégicos para impulsar la economía circular

En línea con nuestra hoja de ruta ESG, lanzamos el **Proyecto de Circularidad de Avianca**, el cual contó con el asesoramiento de [Waste2Worth](#). El objetivo es crear un sistema de gestión de residuos que sea un referente global en la industria. En 2023, ejecutamos la Fase 1, centrada en capacitar a nuestros equipos sobre economía circular.

En 2024, comenzamos la Fase 2, que incluyó el análisis de materiales de envases y empaques en los procesos de servicio a bordo, venta a bordo y salas VIP; la sensibilización

de grupos de interés y el establecimiento de metas e indicadores para guiar la transición hacia prácticas más sostenibles.

Además, nos unimos al Pacto por la Circularidad de Envases y Empaques, liderado por OPAIN S.A., operador aeroportuario del Aeropuerto Internacional El Dorado Luis Carlos Galán Sarmiento, con el compromiso de promover la reducción y aprovechamiento de materiales como botellas PET, vasos plásticos y vasos de bebidas calientes en este aeropuerto.

Conoce más detalles sobre nuestra gestión para **minimizar y reutilizar los residuos.**

GRI 306-2; 306-3; 306-4; 306-5

+ Haz clic aquí

También puedes conocer el detalle de **nuestra gestión para minimizar y reutilizar los residuos** que genera nuestra operación en el Anexo ambiental.

GRI 306-1; 306-2; 306-3; 306-4; 306-5

+ Haz clic aquí

En 2024 logramos:

- Enviar a proceso de valorización, el 81% de los residuos peligrosos generados, cumpliendo con la meta establecida para este año del 80%, lo cual representa aproximadamente 384 Ton enviadas a procesos de reciclaje, recuperación y/o refinación.
- Entregar aproximadamente 10 Ton de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) a nuestro aliado [LITO](#) y la [Fundación Puntos Verdes](#). Esta acción contribuyó con \$2.365.000 COP para apoyar la lucha contra el hambre de la Asociación Banco de Alimentos de Colombia (ABACO).
- Implementar un cambio en el modelo de servicio a bordo, eliminando materiales de un solo uso. Adoptamos bandejas reutilizables, eliminamos los mezcladores de plástico y comenzamos el cambio de los cubiertos plásticos por cubiertos de madera en algunas rutas de nuestra operación.
- Incluir por primera vez el apoyo del Banco de Millas para causas y aliados ambientales en la undécima edición del Run Tour de Avianca, acercando a los corredores a la gestión ambiental de la compañía junto a organizaciones que preservan ecosistemas en riesgo por el cambio climático. Además, gestionamos los residuos generados durante la competencia, donando 50 Kg de cartón y 314 Kg de plásticos a la Asociación de Carreteros Recicladores de Bogotá.
- Entregar kits escolares a niños y adolescentes de la organización Aldeas Infantiles SOS en Cartagena, Colombia. Esto se realizó desde Avianca Cargo en colaboración con nuestro aliado Expeditors, reutilizando más de 500 Kg de materiales aprovechables de nuestra operación de pasajeros y carga, como cueros y telas para promover la economía circular y la responsabilidad corporativa.

Metas y proyectos



Corto plazo

- Aumentar en un 44% el reciclaje de residuos no peligrosos respecto al total de residuos no peligrosos generados en las principales estaciones.
- Aumentar a 83% la proporción de residuos peligrosos valorizados respecto al total de residuos peligrosos generados en las principales estaciones.
- Empezar el diseño de los planes de transición del Proyecto de Circularidad de Avianca y realizar el aprovechamiento de los materiales seleccionados.



Mediano plazo

- Identificar nuevas líneas de acción para ampliar la vida útil de residuos que generamos en nuestras operaciones.
- Iniciar el proceso de transición de materiales en servicio a bordo, venta a bordo y salas VIP, para poder cumplir con normatividad futura y criterios de responsabilidad corporativa del grupo Avianca.
- Continuar con el plan de sustitución de plásticos de un solo uso en el servicio a bordo y salas VIP.



Largo plazo

- Lograr la sustitución de la mayoría de los plásticos de un solo uso en nuestras actividades de cara al cliente.
- Aumentar el porcentaje de residuos reciclados.





Adicionalmente, durante los días del evento, realizamos anuncios a bordo sensibilizando sobre la importancia de la conservación y el cuidado de la Biodiversidad en nuestros vuelos desde Bogotá hacia Cali, San Andrés y Leticia, con un alcance de 119.880 pasajeros. También, realizamos una activación en la zona verde del evento, un espacio abierto al público diseñado para fomentar la participación de la sociedad civil, en el cual hicimos pedagogía a los asistentes sobre la importancia de la biodiversidad y especialmente de las aves de la región.

Finalmente, realizamos una donación al Proyecto Vida Silvestre-PVS de WCS, y con dichos recursos, se celebró el October Big Day, una jornada de avistamiento de aves en Orito, Putumayo. Además, contribuimos al desarrollo de una guía de aves para avituristas, promoviendo el turismo responsable en ecosistemas estratégicos.

Cabe resaltar que en la COP16 realizamos la firma de los siguientes convenios:

Protección del ecosistema coralino en Colombia con la Corporación Agenda del Mar

Firmamos un convenio con [Agenda del Mar](#) (entidad sin ánimo de lucro enfocada en educación ambiental) para impulsar la restauración de arrecifes coralinos en el Caribe colombiano a través de nuestro Banco de Millas. Como parte de esta alianza, facilitamos el transporte de personal técnico encargado de:



Investigar sobre la restauración de corales.



Desarrollar actividades de educación y sensibilización con las comunidades locales.



Coordinar acciones con Parques Nacionales Naturales de Colombia y actores locales.



Presentar el documental y la iniciativa [CoralTheca](#): al rescate de los arrecifes de coral.

Cuidar de la biodiversidad y de las áreas naturales protegidas

- Avianca fue la aerolínea aliada principal de la COP16 en Cali, Colombia, donde promovimos la conservación de la biodiversidad mediante la donación al [Proyecto Vida Silvestre - PVS](#) liderado por [Wildlife Conservation Society \(WCS\)](#) para la protección de aves amenazadas en el Piedemonte Andino-Amazónico.
- Avianca y Deprisa apoyaron la lucha contra el tráfico ilegal de fauna silvestre en Colombia, transportando cerca de 100 kg de especies marinas incautadas en el Aeropuerto José María Córdova gracias al trabajo conjunto de [Airplan](#) y [Cornare](#), para retornarlas al ecosistema marino en San Andrés, con el apoyo de [Coralina](#).

Gestión y resultados

En 2024, reafirmamos nuestro compromiso con la protección de la biodiversidad, conscientes del impacto de la industria del turismo en los ecosistemas y su rol fundamental en la preservación del equilibrio ambiental. A través de diversas iniciativas, trabajamos en la conservación y restauración de la biodiversidad.

Avianca, aliado de la COP16

Avianca se sumó como aerolínea aliada de la COP16, la Conferencia de las Partes del Convenio sobre la Diversidad Biológica de las Naciones Unidas. Como parte de este compromiso, lanzamos un plan de medios en colaboración con el Ministerio de Ambiente y la Gerencia COP16. A través de redes sociales, correos electrónicos dirigidos a nuestros clientes y un video a bordo, buscamos promover esta importante conferencia y generar conciencia sobre la conservación de la naturaleza.

Proyecto Carbono Azul en alianza con Fondo Acción

Firmamos un convenio con [Fondo Acción](#), fondo privado encargado de apoyar proyectos de inversiones sostenibles en el territorio, para desarrollar la etapa de factibilidad de un proyecto de carbono azul⁴ en San Andrés, Providencia y Santa Catalina, en el marco del proyecto Fi Wi Riif (Nuestro Arrecife en kriol). Esta iniciativa busca contribuir a la gestión positiva de la biodiversidad y a mejorar la sostenibilidad de las comunidades locales, fortaleciendo su resiliencia frente al cambio climático.

Alianza con [Wildlife Conservation Society - WCS](#)

Reafirmamos nuestra alianza con WCS para prevenir el tráfico ilegal de especies protegidas, ampliando su alcance desde Colombia a Ecuador. Además, para celebrar esta alianza lanzamos el *livery* "Unidos por la biodiversidad" en uno de nuestros aviones⁵. Entre las acciones desarrolladas destacamos:

1 Diagnóstico para el fortalecimiento políticas: con base en la experticia de WCS, el diagnóstico entregó recomendaciones para fortalecer las acciones contra el tráfico de fauna silvestre.

2 Revisión y fortalecimiento documental: en Deprisa, optimizamos la validación de carga con una herramienta digital y actualizamos procedimientos conforme a las recomendaciones de WCS. Además, fortalecimos los protocolos de seguridad en Colombia y comenzamos la revisión de manuales operativos en Ecuador.

⁴ Proyectos enfocados en la conservación y restauración de ecosistemas costeros como manglares, pastos marinos y marismas, los cuales tienen una alta capacidad de capturar y almacenar carbono de la atmósfera.

⁵ Conozca el *livery* en la fotografía de la página 20.

3 Concientización y comunicación: realizamos activaciones en fechas especiales tales como el día mundial de la vida silvestre y el día nacional de la diversidad biológica, publicaciones sobre prevención del tráfico ilegal de especies y sesiones de sensibilización con personal operativo sobre buenas prácticas y señales de alerta.

Compromisos con la conservación de ecosistemas estratégicos

A través del traslado de residuos reciclables generados por la operación turística en Islas Galápagos y Leticia, Amazonas, hacia centros de reciclaje, contribuimos a la preservación de estos ecosistemas. En las islas Galápagos, estamos protegiendo especies emblemáticas como tortugas gigantes y aves marinas, mientras que en el Amazonas contribuimos en la reducción de la contaminación en ecosistemas acuáticos y terrestres.

En 2024 logramos:

- Capacitar a 143 empleados en Bogotá, Medellín, Ipiales, Pasto, Islas Galápagos, Quito y Guayaquil en identificación y combate del tráfico de vida silvestre, detección en escáneres y colaboración con autoridades.
- Realizar cuatro jornadas de voluntariado ambiental en Colombia, El Salvador, Costa Rica y Ecuador. Con la participación de 166 voluntarios, sembramos 580 árboles autóctonos y liberamos dos nidos de tortugas marinas.
- Participar en el foro *Fi Wi Riif*, en el marco de la COP16, destacando la importancia de la colaboración entre empresas y organizaciones para la protección de los ecosistemas, con el proyecto de carbono azul en las islas de San Andrés y Providencia.

Metas y proyectos



Corto plazo

- Realizar la identificación y evaluación de impactos y dependencias del Grupo Avianca bajo la metodología dada por las Divulgaciones Financieras Relacionadas con la Naturaleza (TNFD por sus siglas en inglés).
- Replicar en San Andrés y Providencia nuestro modelo de traslado de residuos reciclables enfocándonos principalmente en plásticos de un solo uso, poniendo nuestra capacidad operativa al servicio de la conservación de la Reserva de Biósfera *Seaflower*, a su biodiversidad y a la comunidad raizal.
- Continuar fortaleciendo las capacidades técnicas de nuestros empleados en la prevención del tráfico ilegal de especies.
- Sensibilizar a nuestros clientes en la prevención del tráfico ilegal de especies.
- Ampliar la oferta de voluntariados ambientales en las estaciones de Guatemala y Medellín, Colombia.
- Fortalecer y aumentar el portafolio de aliados ambientales en el marco del Banco de Millas que soporten procesos de restauración, conservación y cuidado de ecosistemas estratégicos en territorios donde operamos.

Conoce más sobre nuestra gestión **para cuidar de la biodiversidad y las áreas naturales protegidas en nuestro anexo ambiental.**

[+ Haz clic aquí](#)



Reducir la **generación de ruido**

GRI 3-3

La reducción de ruido en el sector aeronáutico es relevante para mitigar el impacto ambiental y mejorar la calidad de vida de las comunidades cercanas a los aeropuertos. Por lo que trabajar en su disminución es una prioridad para todos los actores del sector aéreo. A nivel global, la Organización Internacional de la Aviación Civil (OACI) ha establecido estándares rigurosos para controlar el ruido, lo que impulsa a las aerolíneas a adoptar tecnologías más avanzadas y prácticas operacionales más eficientes.

En Avianca, trabajamos activamente para reducir el impacto acústico de nuestras aeronaves, cumpliendo con los lineamientos establecidos por la OACI en cuanto a la reducción de ruido. Como parte de esta gestión, hemos renovado nuestra flota en los últimos años, incorporando aeronaves de última generación, como el A320NEO, que produce un 50% menos de ruido en comparación con modelos anteriores, según lo reportado por su fabricante [Airbus](#). Adicionalmente, hemos implementado prácticas operativas eficientes, como el carreteo con un solo motor (*Single Engine Taxi Out e In*), una medida que nos permite reducir tanto el consumo de combustible como el impacto acústico, alineándonos con las mejores prácticas del sector y fortaleciendo nuestro compromiso con la responsabilidad corporativa.

Gestión y resultados

En Avianca cumplimos con la normativa vigente sobre ruido ambiental en los aeropuertos donde operamos, por ejemplo, aeropuertos como El Dorado en Bogotá cuentan con sistemas de monitoreo de ruido, donde se realizan mediciones en tiempo real que permiten a las autoridades verificar el cumplimiento de los límites de ruido establecidos. El cumplimiento de estas regulaciones es un requisito fundamental para la continuidad de nuestras operaciones.



Todos nuestros aviones cumplen con los estándares más estrictos en ruido de la OACI, categorizaciones que son emitidas por el fabricante del avión, contribuyendo con el bienestar de los usuarios y comunidades cercanas a nuestras rutas.

Conoce más sobre **nuestra gestión para reducir la generación de ruido en nuestro anexo ambiental.**

[+ Haz clic aquí](#)



Desarrollar el talento humano y promover su bienestar

GRI 3-3

- Superamos nuestra meta en la encuesta de compromiso de empleados, alcanzando un 85%.
- Redujimos la tasa de rotación en 1,07 puntos porcentuales, pasando del 10,01% al 8,94%.
- Alineamos las mediciones de desempeño de los empleados con los objetivos del negocio.
- Fortalecimos el liderazgo organizacional mediante formación con *Lead Academy* impulsando el crecimiento de 1.000 líderes y la medición de competencias con *Leadboard*.
- Fuimos reconocidos con el Premio Prever por nuestra gestión en Seguridad y Salud en Ecuador, otorgado por el Consejo General de Relaciones Industriales y Ciencias del Trabajo de España.
- Disminuimos la accidentalidad laboral en un 25%

En Avianca, gestionamos el talento como un pilar estratégico para alinear las capacidades de nuestros empleados con los objetivos del negocio. Atraer, desarrollar y retener a los mejores profesionales nos permite fortalecer nuestra cultura, promover la innovación, impulsar la excelencia operativa y adaptarnos a los cambios del entorno. Esto no solo mejora nuestro desempeño y ventaja competitiva, sino que también contribuye a la generación de empleo y reafirma nuestro compromiso con la sociedad.

Gestión y resultados

En 2024 implementamos estrategias para asegurar un entorno laboral que fomente el crecimiento profesional, el compromiso y la estabilidad, garantizando condiciones óptimas para el desarrollo de nuestros equipos de trabajo y el cumplimiento de nuestros objetivos organizacionales.

Atracción y retención del talento

Fortalecimos nuestras estrategias para garantizar un entorno laboral que fomente el crecimiento profesional, el compromiso y la estabilidad. Como resultado, superamos nuestra meta en la encuesta de compromiso de empleados y logramos reducir la tasa de rotación, lo que refleja el impacto positivo de nuestras iniciativas en la retención del talento.

Negociación colectiva

GRI 2-30

Respetamos y garantizamos el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva. Con base en el diálogo, la confianza y la cooperación, promovemos relaciones laborales sólidas y duraderas con nuestros empleados y las organizaciones sindicales que los representan. En 2024, alcanzamos un acuerdo con la Asociación Colombiana de Aviadores Civiles – ACDAC – y

la Organización de Aviadores de Avianca – ODEAA – para la incorporación de la nueva flota wide body.

Capacitación y desarrollo

GRI 404-1

Avanzamos en la transformación digital de la gestión del talento mediante la integración de datos, análisis predictivo e inteligencia artificial para optimizar la toma de decisiones. Fortalecimos la planificación de la fuerza laboral, redujimos riesgos de rotación y desarrollamos capacidades a través de plataformas de aprendizaje en línea como Coursera, UBITS y *Getabstract*, alcanzando un promedio de 50,78 horas de formación por empleado. También potenciamos el liderazgo organizacional mediante la formación con *Lead Academy*, nuestro programa de liderazgo estratégico dirigido a empleados con alto potencial y, realizamos la medición de competencias con *Leadboard* (medición de liderazgo), asegurando el cumplimiento de la meta que nos planteamos en 2023.

Salud y seguridad en el trabajo

Nuestro compromiso con el bienestar integral de nuestros empleados se reflejó en la implementación de estrategias preventivas bajo la iniciativa "*Wellbeing al Aire*", que abordó cuatro pilares fundamentales: físico, emocional, financiero y social. Gracias a este enfoque, logramos reducir la accidentalidad laboral en un 25%, fortaleciendo nuestra cultura de seguridad y promoviendo entornos de trabajo seguros. Además, la iniciativa "*Me adueño de mi seguridad*" respondió a las necesidades operativas y generó un cambio cultural en la percepción de la seguridad entre nuestros empleados.



Conoce más sobre **nuestro talento humano y su bienestar.**

GRI 2-7; 2-8; 2-20; 2-30; 3-3; 401-1; 401-2; 401-3; 403-1; 403-3; 403-4; 403-5; 403-6; 403-8; 403-9; 403-10; 404-1; 404-3; 405-1

[+ Haz clic aquí](#)

En 2024 logramos:

- Alcanzar 85% en la medición de compromiso de empleados (2% más que la meta para 2024). Con base en estos resultados, se definieron estrategias de reconocimiento, bienestar, colaboración y liderazgo.
- Alinear las mediciones de desempeño de nuestro talento con los objetivos del negocio, analizando el rendimiento en la medición de Objetivos de Resultados de cada empleado y aumentando la participación en Objetivos de Desarrollo en un 65% respecto al año anterior, alcanzando una participación superior al 99%.
- Lanzar nuestro monitor de liderazgo, *Leadboard*, para más de 800 líderes, permitiendo medir competencias clave, compromiso y reconocimiento, además de establecer una línea base del 75% de empleados comprometidos con su desarrollo dentro de la compañía.
- Implementar planes de desarrollo para todos nuestros empleados, trabajando con consultores expertos para desarrollar planes específicos con más de 55 directores, lo que permitió evaluar la efectividad del liderazgo y obtener un promedio del 79% en el desempeño de los ejecutivos, impulsando así el crecimiento estratégico y organizacional.

GRI 401-2

- Atender las necesidades de bienestar de nuestros empleados mediante la implementación de una política que abarca al 100% del equipo, asegurando beneficios como seguros de vida, discapacidad de invalidez, asistencia médica, permisos parentales y auxilios educativos.
- Renovar la experiencia presencial de inducción corporativa en Bogotá, San Salvador y Medellín.
- Lanzar *Business Academy*, un programa diseñado para proporcionar una visión integral del negocio, abordar procesos clave, desafíos estratégicos y operativos, fomentar la interconexión entre áreas y optimizar la toma de decisiones.
- Implementar entrenamientos específicos para distintos roles y promover la capitalización del conocimiento interno a través de nuestra plataforma de red de expertos, facilitando la gestión del conocimiento dentro de la organización.
- Obtener la certificación ISO 45001 para nuestros servicios aeroportuarios en Bogotá y Medellín, así como para el Centro Administrativo Avianca – CAV y el Centro de Excelencia Operacional – CEO reafirmando nuestro compromiso con la seguridad laboral y la mejora continua de las condiciones de trabajo con base en estándares internacionales de calidad y seguridad.

Metas y proyectos



Corto plazo

- Continuar impulsando innovaciones en salud y seguridad laboral, consolidando nuestra posición como líderes y fortaleciendo alianzas para promover soluciones alineadas con las tendencias globales.
- Firmar convenios de negociación colectiva con la Asociación de Trabajadores de Tampa – Asotratampa – y la Asociación Colombiana de Aviadores Civiles – ACDAC –, reafirmando nuestro compromiso con la libertad de asociación.
- Completar el proceso de desempeño con empleados que no contaban con objetivos de resultado y desarrollo, gestionados en 2024.



Mediano plazo

- Elevar la capacidad de liderazgo organizacional en líderes emergentes y actuales.
- Optimizar la experiencia del empleado, asegurando la excelencia en los puntos de contacto clave del colaborador para impulsar la productividad y la retención de talento.



Largo plazo

- Convertirnos en un referente de cultura organizacional, consolidando una cultura de alto desempeño, innovación y pluralidad que sea reconocida como referente en el sector.
- Desarrollar un *pipeline* de liderazgo global, asegurando la continuidad del negocio mediante planes de sucesión sólidos y líderes preparados para enfrentar desafíos globales.
- Impulsar el crecimiento sostenible a través del talento, consolidando el talento como un motor clave en la generación de valor y expansión de la compañía.

Conexiones humanas

En Avianca, promovemos el respeto y la empatía mediante diversas iniciativas orientadas a garantizar un entorno laboral seguro e inclusivo. En 2024, nuestra estrategia estuvo enfocada en consolidar una cultura organizacional que atrajera y retuviera el mejor talento, fortaleciera el sentido de pertenencia, optimizara el desempeño de nuestro equipo y generara más oportunidades para el crecimiento profesional.

Trabajamos para que cada persona en nuestra organización se sintiera valorada, respetada y reconocida. Para ello, implementamos un plan integral para fomentar la apertura hacia la inclusión, desarrollar líderes empáticos y consolidar un ambiente laboral seguro y respetuoso mediante:

- 1 Entrenamientos de liderazgo con sentido de pertenencia para nuestros líderes.
- 2 Charlas orientadas a la construcción de una cultura inclusiva que fomente el respeto y el mérito.
- 3 Análisis para mejorar la experiencia del empleado y su sentido de pertenencia hacia la compañía.
- 4 Desarrollo de iniciativas para brindar oportunidades que fomenten la representación femenina con mérito en la industria aérea.



Conoce más sobre **nuestras conexiones humanas.**

GRI 405-2

[+ Haz clic aquí](#)

En 2024 logramos:

- Mejorar nuestra posición en Ranking PAR, aumentando 11 puntos y alcanzando un 61% en la evaluación.
- Avanzar en la concientización sobre respeto y empatía, logrando un 82% de aceptación del indicador de inclusión en la encuesta de compromiso y un 67% de *awareness* sobre los contenidos compartidos internamente.
- Superar nuestra meta en entrenamientos de liderazgo inclusivo, capacitando a más de 628 líderes, incluyendo la alta dirección y el equipo de talento humano.
- Contribuir a que más mujeres cumplan su sueño de ser pilotos comerciales, en el marco del programa "El cielo es de ellas". En 2024, otorgamos becas completas a 20 mujeres colombianas para financiar el 100% de sus estudios.



"El cielo es de ellas"



Trabajar por el desarrollo de la sociedad - Estrategia de conectividad

GRI 3-3

- Alcanzamos récord histórico con 37,7 millones de pasajeros transportados.
- Consolidamos la red más grande de nuestra historia con 26 nuevas rutas y 9 destinos adicionales para un total de 83 destinos.
- Operamos 174 rutas, de las cuales 73 son rutas punto a punto.

La conectividad es el eje central de nuestra operación y un motor para el desarrollo de las regiones donde operamos. Cada ruta que abrimos representa una

oportunidad para fortalecer el turismo, dinamizar la economía local y mejorar la calidad de vida de las comunidades a las que servimos. Nuestros aviones no sólo acortan distancias, sino que también actúan como agentes de transformación, facilitando el acceso a nuevas oportunidades y promoviendo la integración de territorios en regiones y países con pocas alternativas de transporte.

Nuestro principal compromiso es garantizar el acceso y la conectividad, lo que se traduce en:



- Acercar territorios y unir comunidades.
- Llegar a regiones donde el avión es el principal medio de transporte.
- Ofrecer tarifas asequibles y competitivas para que más personas puedan acceder al servicio aéreo.
- Implementar un modelo de negocio flexible y adaptado a las necesidades de nuestros clientes.
- Consolidar alianzas estratégicas que nos permitan generar bienestar y apoyar a quienes más lo necesitan.
- Monitorear de manera permanente nuestra gestión para asegurar coherencia con nuestros objetivos.

En Avianca, creemos que el cielo es de todos. Por ello, nuestra estrategia de conectividad es la respuesta a esta declaración. Conectamos a Colombia y América Latina con el mundo, convencidos de que el transporte aéreo es clave para el desarrollo regional y el bienestar de sus habitantes.

Gestión y resultados

El 2024 fue un año clave para la consolidación y el crecimiento de nuestra red, fortaleciendo nuestra presencia en los mercados principales.

Reafirmamos nuestro compromiso con la accesibilidad y la conectividad, acercándonos a territorios y ofreciendo opciones de transporte aéreo en regiones donde el avión es el principal o único medio de movilización para su gente. A través de tarifas asequibles y competitivas, permitimos que más personas accedieran a este servicio esencial.

Asimismo, la consolidación de alianzas estratégicas nos permitió ampliar nuestro impacto y fortalecer nuestra red global. Mantuvimos acuerdos interlínea con 56 aerolíneas, facilitando la conexión de pasajeros con más de 800 destinos en 160 países alrededor del mundo. Ofrecimos servicios en código compartido con 19 aerolíneas, con las cuales se extiende la red de Avianca a 151 destinos adicionales en 16 países.

La evaluación y el monitoreo continuo fueron fundamentales para garantizar la coherencia con nuestros objetivos estratégicos. Analizamos el desempeño de nuestras rutas en términos de ocupación y medimos el impacto de nuestras alianzas a través del número de personas y comunidades beneficiadas mediante proyectos con impacto social y ambiental. Estas acciones nos permitieron identificar oportunidades de mejora y reafirmar nuestro compromiso con una conectividad sostenible y eficiente para todos.

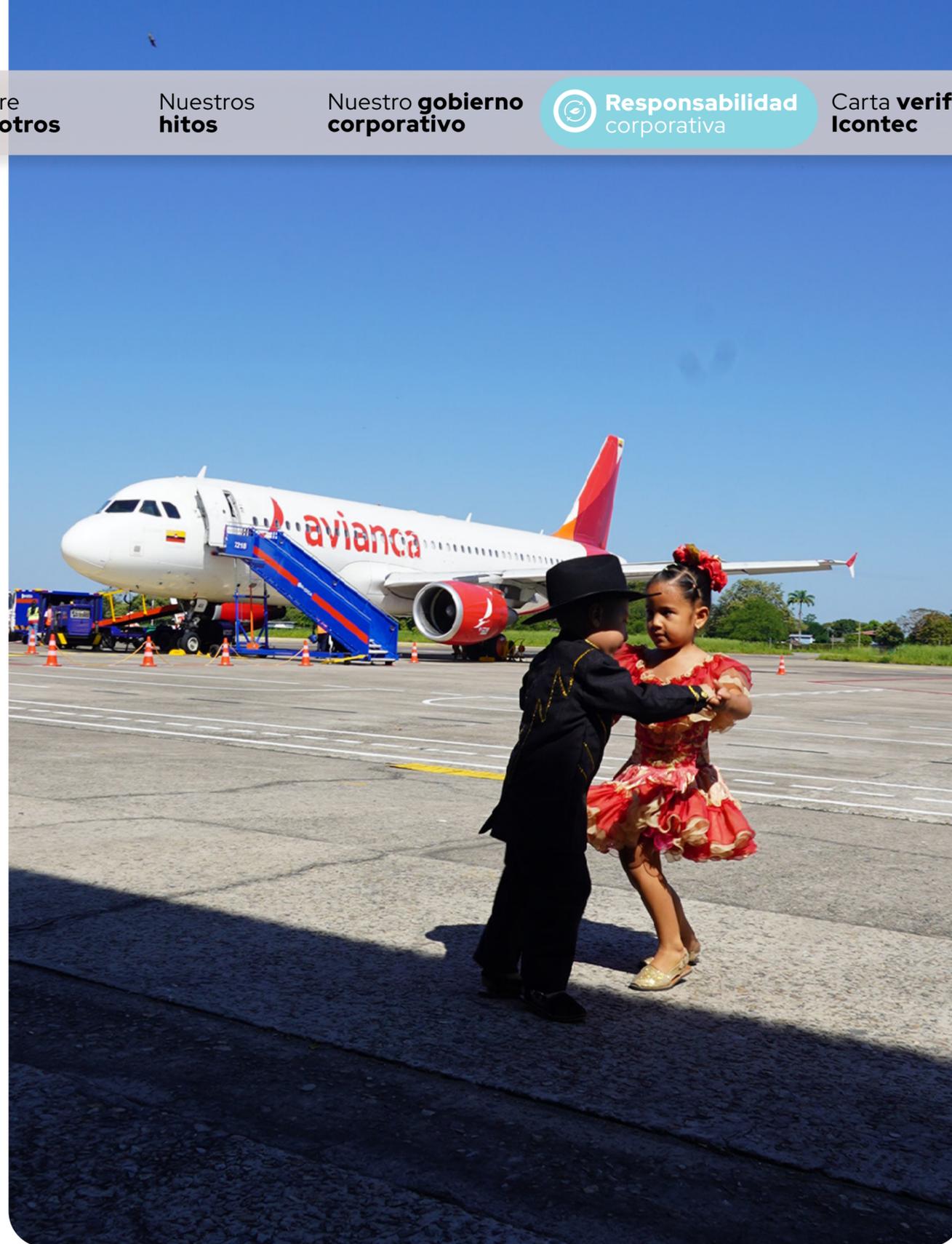


Conoce más
sobre nuestra red.

[+ Haz clic aquí](#)

En 2024 logramos:

- Aumentar en un 14,5% el número de viajeros nuevos, consolidando nuestra capacidad para atraer y fidelizar más clientes.
- Expandir nuestra red con 26 nuevas rutas y llegar a 9 destinos adicionales fortaleciendo la conectividad punto a punto (permite a los pasajeros viajar sin escalas entre ciudades), mientras mantuvimos nuestra posición estratégica en los *hubs* (centros de conexión donde operamos un alto número de vuelos) para facilitar traslados eficientes y mayores opciones de conexión.
- Crecer un 18,8% en vuelos diarios, alcanzando aproximadamente 391 frecuencias semanales, con 273 en Bogotá (nuestro hub más grande) y 51 en El Salvador.
- Aumentar la capacidad de sillas disponibles por kilómetro - ASK en un 17,8%, optimizando nuestra operación y oferta.
- Impulsar el crecimiento del mercado doméstico en Colombia en un 21,3%, consolidando nuestra presencia y liderazgo en la región.
- Densificar 12 aviones *wide body* para aumentar la oferta de sillas en rutas a Europa y América.



Metas y proyectos



Corto Plazo

- Impactar positivamente a más de 6.700 personas con la entrada en operación de las rutas hacia Quibdó y Arauca inauguradas a finales de 2024, junto con nuestra estrategia Alianzas para el Desarrollo, facilitando el acceso a servicios básicos en territorios vulnerables de la mano de aliados como Alas para la Gente, Fundación Operación Sonrisa y Patrulla Aérea Civil Colombiana.



Mediano plazo

- Fortalecer la conectividad e incrementar nuestra red de aliados estratégicos para ampliar nuestro impacto positivo, no solo en Colombia, sino en todos los mercados donde operamos.



Largo plazo

- Consolidar una red de rutas robusta, acompañada de iniciativas sociales y ambientales que respondan a las necesidades de las comunidades en los territorios donde tenemos presencia, impactando positivamente a todas las personas que son parte de nuestro plan de conectividad.



Trabajar por el desarrollo de la sociedad – Alianzas para el Desarrollo

GRI 3-3

- Con nuestro modelo de Alianzas para el Desarrollo, impactamos positivamente a 28.531 personas en Colombia y América Latina duplicando nuestro impacto en comparación con 2023.
- Aumentamos la donación de millas de nuestros socios Lifemiles en un 42% con respecto a 2023, logrando una donación de 6.274.250 millas.
- Después de cinco años, reactivamos nuestro Programa de Voluntariado Corporativo con la participación de 442 voluntarios.
- Por primera vez, nuestro equipo de liderazgo ejecutivo (ELT) se sumó a una actividad de voluntariado con nuestro aliado social Techo, construyendo sistemas de captación de agua limpia y agua lluvia en Medellín.

En Avianca, sabemos que nuestra operación está ligada a los territorios donde tenemos presencia, por eso, trabajar por el desarrollo de la sociedad a través de nuestro modelo de “Alianzas para el Desarrollo” es una prioridad. Al contribuir al bienestar social en zonas de difícil acceso,

la inclusión, la atención de emergencias humanitarias, la protección de ecosistemas estratégicos y el acceso a recursos esenciales, entre otros, fortalecemos nuestra licencia para operar y generamos un impacto positivo en las comunidades y el entorno que nos rodea.

Gestión y resultados

En 2024, con la creación del Comité de Sostenibilidad de Avianca, logramos construir y aprobar nuestra Hoja de Ruta ESG la cual, después de haber sido aprobada por el ELT, nos permitió establecer el camino a seguir por los próximos 5 años en materia de responsabilidad corporativa. Esta Hoja de Ruta incluye la priorización y avance de proyectos en gestión social. Adicionalmente, se priorizaron las tres líneas de acción mencionadas en la estrategia de responsabilidad corporativa.

Por cada línea de acción contamos con recursos específicos y aliados expertos y reconocidos por su trabajo que hacen posible que llegemos a los rincones más apartados del territorio colombiano y a varios países en Latinoamérica.

A continuación, destacamos la gestión más relevante del 2024:

Nuestros aliados

Nuestro modelo se basa en la construcción de alianzas de largo alcance y compromiso con ONG, asociaciones, entidades de gobierno y territoriales, las cuales nos permiten impactar positivamente las comunidades y ecosistemas estratégicos más vulnerables de los territorios a donde volamos.

Desarrollamos acuerdos de mutuo beneficio con organizaciones reconocidas por la calidad de su gestión,

que nos permiten construir capacidades de relacionamiento y nos proporcionan alternativas de inversión social y ambiental de alto impacto, involucrando a nuestros grupos de interés, como: empleados, clientes, proveedores y autoridades.

En 2024, consolidamos un portafolio de aliados que nos permitieron llegar y alcanzar grandes hitos:

Impacto ambiental



Aliado

1. Agenda del Mar
2. Fondo Acción
3. *Wildlife Conservation Society (WCS)*
4. Hábitat Sur
5. Fundación Ruta Animal
6. Asociación de Recicladores Puerta de Oro
7. Planeta Verde en Colombia
8. Ekored
9. Lito
10. Fundación Puntos Verdes
11. Ecoaventura
12. Fundación Hermano Miguel

Salud



Aliado

1. Patrulla Aérea Civil Colombiana
2. Alas Para La Gente
3. Acción contra el Hambre
4. Bancos de Alimentos de Colombia – ABACO
5. Fundación Operación Sonrisa Colombia
6. Fundación Operación Sonrisa Ecuador
7. *Make A Wish* Colombia

Industria



Aliado

1. Poderosas
2. TECHO
3. Aldeas Infantiles SOS
4. *Airlink*
5. Cruz Roja Colombiana
6. CIREC
7. INDOT
8. Instituto Nacional de Salud – INS
9. Fundación Renacer
10. Fiscalía General de la Nación



Banco de Millas

El Banco de Millas es uno de los recursos más importantes para apoyar de manera clara y oportuna a nuestros aliados sociales y ambientales, así como a las comunidades y entornos que impactan directamente.

Se trata de nuestro programa insignia operado por Lifemiles. En esta cuenta ingresan millas donadas por los socios del programa de lealtad (es posible donar desde 1 milla en adelante), un porcentaje de millas que expiran y que Lifemiles decide destinar al Banco de Millas mensualmente, así como las millas donadas directamente por Avianca.

Para fortalecer el Banco de Millas, en Avianca, hemos buscado plataformas como el *RunTour*, la carrera atlética liderada por Avianca, para impulsar y fomentar la participación de los socios y clientes a que donen las millas ganadas por su inscripción, al Banco de Millas. Además, hemos aprovechado la celebración de fechas especiales atadas a nuestras líneas de acción como el día de los niños y niñas y el día mundial de la salud y escenarios de participación de Avianca como la feria ANATO y nuestras ferias *Wellbeing* para que clientes y empleados se sumen a nuestras causas sociales y ambientales con la donación de millas.

En 2024 logramos expandirnos regionalmente con nuestro modelo de “Alianzas para el Desarrollo” llegando en Colombia a: Amazonas, Cesar, Bolívar, Casanare, Chocó, Cauca, Vichada, Meta, Magdalena, Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, Atlántico, Antioquia, Valle del Cauca, Córdoba, Cauca, Santander, Caquetá, Norte de Santander, Tolima, Nariño y a nivel regional a: Chile, El Salvador, Ecuador, Uruguay, Guatemala, Perú y República Dominicana.



Voluntariado

Después de cinco años, reactivamos nuestro Programa de Voluntariado Corporativo con la participación de 442 voluntarios, quienes donaron 3.550 horas en iniciativas ambientales y sociales. Esto nos permitió alinear nuestra estrategia de responsabilidad corporativa con la estrategia de

cultura y bienestar, ofreciéndole a nuestros empleados una plataforma diferente para desarrollar habilidades blandas, fomentar su sentido de pertenencia y compromiso hacia la compañía, vivir nuestro propósito superior y creencias corporativas desde el servicio y fortalecer el trabajo en equipo.

A lo largo del año, trabajamos con aliados a nivel ambiental y social para ofrecerle a nuestros empleados en Colombia, El Salvador, Ecuador y Costa Rica una amplia oferta de actividades de voluntariado que se alinea con sus gustos, tiempo, nivel de compromiso y dedicación. Algunos de estos fueron:



- Siembra de árboles.
- Liberación de tortugas golfinas.
- Diseño y ejecución de sueños para niños con enfermedades de alta complejidad médica.
- Construcción de torres de agua y/o sistemas de capacitación de agua lluvia para generar agua potable.
- Clasificación de mercados con alimentos balanceados que se entregaron posteriormente a comunidades vulnerables.
- Voluntariado navideño donde se compartió tiempo de calidad con jóvenes que viven en casas de acogimiento familiar.



Todo esto fue posible gracias a nuestros aliados:



Empresa Pública Metropolitana de Servicios Aeroportuarios de Quito (Ecuador)



Asociación AMBAS (El Salvador)



Fundación GreenWolf (Costa Rica)



Saving the Amazon (Colombia)



Make A Wish (Colombia)



TECHO (Colombia, Ecuador, El Salvador y Costa Rica)



Asociación de Bancos de Alimentos de Colombia - ABACO (Colombia)



Aldeas Infantiles SOS (Colombia)

Además, por primera vez, nuestro equipo de liderazgo ejecutivo (ELT) se sumó a una actividad de voluntariado con nuestro aliado social TECHO, construyendo 2 sistemas de captación de agua limpia y agua lluvia en Manantiales de Paz entre Medellín y Bello, Colombia e impactando a 12 personas quienes con estos sistemas tendrán agua potable mejorando su calidad de vida y ayudándoles a prevenir enfermedades.

Traslado de órganos

Comprometidos con el poder que genera el servicio de nuestros aviones nos hemos convertido en la aerolínea que más transporta órganos, muestras y tejidos de manera gratuita en Colombia, gracias a nuestra amplia red de rutas y conectividad, aportando a salvar vidas.

En alianza con el Instituto Nacional de Salud (INS) en Colombia y, a partir de este año con el Instituto Nacional de Donación y Trasplante de Órganos (INDOT) en Ecuador, transportamos 102 órganos, muestras y tejidos con fines de trasplante.

Asistencia humanitaria y donaciones en especie

Sumado a los otros recursos que componen la estrategia de responsabilidad corporativa, en Avianca contamos con dos recursos más:



Traslado de ayuda humanitaria: en alianza con nuestras unidades de negocio Avianca Cargo, Deprisa y Lifemiles, facilitamos el traslado de ayudas humanitarias de nuestros aliados sociales y/o de entidades gubernamentales que apoyan las situaciones de emergencia humanitaria que se presentan en los países donde operamos. Transportamos insumos de primera necesidad y demás elementos para atender emergencias a nivel doméstico e internacional y trasladamos a equipos médicos y multidisciplinarios para atender este tipo de casos.



Donaciones en especie: este recurso nos permite canalizar de manera responsable, elementos propios de nuestra operación para ser entregados en calidad de donación a nuestros aliados sociales. Algunos elementos con los que impactamos a población en estado de vulnerabilidad son: cobijas, mobiliario, uniformes, alimentos no perecederos, entre otros. Con esto, generamos impactos hacia las comunidades, evitamos que estos materiales contaminen el medio ambiente y promovemos la economía circular, de la mano de nuestros aliados sociales, quienes sacan provecho de estos aportes para sus iniciativas y poblaciones objetivo.

En 2024 logramos:

- Impactar positivamente a 28.531 personas en Colombia, Chile, El Salvador, Ecuador, Uruguay, Guatemala, Perú y República Dominicana a comparación de 2023 donde impactamos a 14.387 personas.
- Recibir 6.274.250 millas en el Banco de Millas, que fueron donadas por socios Lifemiles para apoyar causas sociales y ambientales, a comparación de 2023 donde los socios donaron 4.403.067 millas.
- Redimir 14.472.253 millas que fueron convertidas en tiquetes comerciales para que profesionales, técnicos y especialistas pudieran viajar y cumplir con los compromisos de nuestros aliados sociales y ambientales de manera directa con las comunidades y territorios de su atención. En 2024, estas millas representaron una inversión de \$477.584 USD para Avianca y Lifemiles.
- Consolidar nuevas alianzas lo que nos permitió llegar a más de 20 aliados sociales y ambientales.
- Reactivar nuestro Programa de Voluntariado Corporativo con la participación de 442 voluntarios y 3.550 horas donadas.
- Trasladar 102 órganos, muestras y tejidos en Colombia y Ecuador con nuestros aliados INS e INDOT salvando vidas.
- Integrar el componente social como un criterio clave para la compra de bonos de carbono, demostrando que los proyectos en Avianca pueden ser de doble impacto.



Conoce más sobre nuestra gestión de alianzas para el desarrollo.

[+ Haz clic aquí](#)

Metas y proyectos



Corto plazo

Banco de Millas

- Fortalecer por el Banco de Millas a través de iniciativas que promuevan la donación de millas por parte de nuestros socios Lifemiles.
- Mejorar la visibilidad de las opciones para donar millas al Banco de Millas, tales como APP Lifemiles y Avianca; página web Avianca; e-statement y mailing Lifemiles, entre otros.
- Tecnificar el proceso de redención de millas de nuestros aliados a través de la automatización de proceso con tarjetas corporativas que les permita redimir las millas asignadas de manera autónoma.
- Estandarizar la donación de millas por parte de Avianca y Lifemiles al Banco de Millas.

Alianzas para el Desarrollo

- Fortalecer nuestra línea de salud – WASH y ambiental con nuevos aliados para ampliar nuestro impacto en estas líneas de acción a nivel de personas impactadas y territorios alcanzados.
- Estandarizar nuestros indicadores sociales en nuestro sistema de información ESG, MERO.



Corto plazo

Voluntariado

- Ampliar el portafolio de opciones de voluntariado para nuestros empleados.
- Realizar las primeras jornadas de sensibilización y comunicación interna, para promover el programa y motivar a los empleados a involucrarse activamente.



Mediano plazo

- Alinear proyectos ambientales con impacto social en comunidades de territorios priorizados.
- Expandir el Programa de Voluntariado a nuevos grupos de interés tales como familias de empleados, proveedores, entre otros.
- Implementar un plan de reconocimiento formal, destacando a los voluntarios más comprometidos.



Largo plazo

- Tener un método de medición de impacto social propio que nos permita tomar decisiones mucho más alienadas a los objetivos de negocio, las complejidades territoriales y las expectativas de nuestros grupos de interés frente a la responsabilidad corporativa de Avianca.
- Generar la medición de retorno a la inversión de impacto social de la compañía con el fin de comprender y cuantificar el valor social que generamos.
- Crear una cultura de voluntariado sostenible dentro de Avianca, donde los empleados integren el voluntariado en su desarrollo profesional.
- Expandir la estrategia social en proyectos estratégicos de la compañía liderados por otras áreas.

Nuestro compromiso con la protección de los derechos humanos

Comprometidos con la protección de los Derechos Humanos, en Avianca nos aliamos con dos expertos en la materia, Fundación Renacer y la Fiscalía General de la Nación, para trabajar y luchar en contra del delito de la trata de personas. Durante 2024 desplegamos una serie de acciones y fuimos acreedores de un reconocimiento por nuestra labor:

Premio “La Muralla Soy Yo”: Recibimos este reconocimiento de nuestro aliado, la Fundación Renacer, por nuestros esfuerzos para prevenir la trata de personas en la cadena.

Participación en el festival “Hola América”: Participamos en uno de los encuentros más importantes de la región sobre Innovación Social para la Migración, donde discutimos sobre la trata de personas y las estrategias para combatir este delito, especialmente en el contexto de la migración.

Tarjeta informativa: En diciembre de 2023, bajo nuestra estrategia de Trata de Personas, iniciamos con la impresión y distribución de unas tarjetas informativas en los aviones para concientizar a nuestros clientes acerca de este tema. En 2024 hicimos la reposición de 60.000 tarjetas, llegando a un total de 88.000 desde que inició el proyecto.

Capacitación a empleados: Capacitamos y sensibilizamos a más de 11,000 empleados en todas nuestras bases a través de seminarios web y cápsulas informativas en video.

Compromiso con los clientes: Apoyamos a la Alcaldía de Medellín para prevenir la explotación sexual infantil y promover el turismo responsable en la ciudad. Como parte de esta iniciativa, utilizamos nuestros vuelos como plataforma para llegar a más de 500,000 clientes con mensajes importantes sobre este tema.

Creación de instructivo: creamos el instructivo de prevención de trata de personas para el personal del *frontline* de la compañía.

Valores en USD

Fortalecer la estabilidad financiera

GRI 3-3

- Incrementamos nuestro Valor Económico Generado (VEG) en un 10,7%, alcanzando 5,3 billones de pesos, impulsados por el crecimiento en ingresos operacionales y de inversiones financieras.
- Fortalecimos la inversión en nuestro talento, destinando un 23% más en sueldos y beneficios, reafirmando nuestro compromiso con el bienestar y el crecimiento de nuestro equipo.

Gestión y resultados

En Avianca realizamos un monitoreo constante de nuestros resultados financieros, evaluando ingresos, costos y rentabilidad, junto con la elaboración de proyecciones periódicas que nos permitan tener una visión más clara y precisa de la situación económica de la compañía, facilitando la toma de decisiones basados en datos reales y actualizados.

Cada mes revisamos los resultados de la compañía, comparándolos con diferentes escenarios de referencia para identificar tendencias clave y evaluar, según el comportamiento de las cifras, si estamos cumpliendo con las expectativas. Con esta información los equipos pueden ajustar y optimizar sus actividades en cada área, asegurando que las decisiones que se tomen estén alineadas con las prioridades estratégicas y enfocadas en maximizar los resultados de la compañía.

Realizamos informes financieros trimestrales para mantener a nuestros inversionistas informados sobre la situación financiera de la compañía y las proyecciones para los próximos períodos. Con ello, fortalecemos la

transparencia en nuestra gestión y fomentamos la confianza de nuestros grupos de interés, brindándoles información clara y oportuna para la toma de decisiones.

El *Chief Financial Officer* - CFO y su equipo lideran la gestión financiera de la compañía, supervisando de manera estratégica los resultados, la proyección de escenarios y la definición de estrategias para optimizar los recursos y fortalecer la rentabilidad, así como, la implementación de acciones que impulsen la estabilidad y sostenibilidad del negocio. Además, el CFO actúa bajo estrictos lineamientos éticos, normativos y de compliance, promoviendo la transparencia y la toma de decisiones responsables con el negocio.

Adicionalmente, la Junta Directiva desempeña un rol clave en la supervisión del desempeño financiero de la compañía. Revisa periódicamente los resultados, analiza los indicadores clave y aprueba las cifras presentadas, asegurando que estén alineadas con los objetivos estratégicos y cumplan con los estándares de transparencia y buenas prácticas corporativas, lo que respalda la sostenibilidad financiera de la organización.

En 2024 logramos:

- Mantener una tendencia positiva en rentabilidad, a pesar de los desafíos macroeconómicos, de demanda y competencia, que impactaron la ocupación de vuelos y la generación de ingresos, especialmente en Colombia.
- Optimizar nuestra estructura de costos con nuevas iniciativas de ahorro, garantizando eficiencia operativa y sostenibilidad financiera.
- Preservar la liquidez de la compañía, asegurando estabilidad y capacidad de respuesta ante los desafíos del mercado.

Valor económico generado y distribuido GRI 201-1	2023	2024
Valor Económico Generado (VEG)	4.820.040	5.336.709
Ingresos de ventas netas	4.771.126	5.274.676
Ingresos de inversiones financieras	48.914	62.033
Ingresos de ventas de activos	0	0
Valor Económico Distribuido (VED)	4.664.808	5.209.319
Gastos de operación	3.569.517	3.879.748
Sueldos y beneficios para empleados	551.930	681.284
Pagos a proveedores de capital	510.301	559.596
*Pagos al gobierno	32.959	88.691
Valor Económico Retenido (VER)	155.232	127.390

* En 2024, el aumento en los pagos al gobierno se debió principalmente al mayor registro de impuestos municipales, impulsado por el crecimiento en los ingresos en Colombia. Además, el gasto en impuesto de renta fue superior al de 2023, ya que en ese año se reconoció un impuesto de renta diferido por la venta de una subsidiaria en Colombia, junto con otros efectos favorables que no se presentaron en 2024.

Metas y proyectos

<p>Corto plazo</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Mantener los niveles de rentabilidad proyectados mediante una gestión eficiente de ingresos y control de costos.
<p>Mediano plazo</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Posicionar a la compañía como la mejor de su clase, por ofrecer los costos unitarios más competitivos y eficientes del mercado.
<p>Largo plazo</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Alcanzar las metas financieras del plan de negocios, asegurando el rendimiento y la sostenibilidad a largo plazo.



Honrar y cumplir nuestro *customer promise*

GRI 3-3

- Disminuimos el tiempo de espera en nuestros canales telefónicos a 1:17 minutos, mejorando un 23% con respecto a 2023.
- Aumentamos la participación del canal digital al 56,6%, adaptándonos a las nuevas necesidades de comunicación y facilitando una experiencia más eficiente para nuestros clientes.

Cumplir nuestra promesa al cliente es una prioridad y la base de nuestra operación y se materializa en dos frentes clave: **el servicio y la satisfacción, y la experiencia al cliente y servicio a bordo**. Trabajamos para ofrecer un servicio confiable y consistente, alineado con las expectativas de quienes nos eligen. Esto implica garantizar una experiencia de viaje fluida, desde la compra del tiquete hasta la entrega del equipaje, asegurando calidad en cada interacción y fomentando relaciones a largo plazo basadas en una atención excepcional.

Servicio y satisfacción

Nuestra promesa de valor es ofrecer un servicio **seguro, confiable, accesible y sin complicaciones**, a través de una experiencia de viaje cuidadosa, atenta y consistente, que fomente la lealtad de nuestros pasajeros y contribuya a la sostenibilidad de nuestra operación. Para ello, optimizamos procesos, incorporamos tecnología avanzada y reforzamos la capacitación de nuestro equipo, garantizando eficiencia y confianza en cada interacción.

Gestión y resultados

En Avianca nos enfocamos en cumplir la promesa al cliente a través del *Core Customer Promise Index*, que nos permite medir indicadores clave como puntualidad, cumplimiento de itinerario, manejo del equipaje y resolución en el primer contacto. Además, monitoreamos la satisfacción del cliente, tiempos de espera y el índice de quejas, que ha reflejado mejoras constantes, incluso, en comparación con niveles previos a la pandemia del Covid-19, permitiéndonos optimizar la comunicación, agilizar la atención e incorporar soluciones basadas en inteligencia artificial para mejorar la experiencia de nuestros pasajeros. [Ver más](#)

Para fortalecer nuestra red de servicio, ampliamos destinos y frecuencias, permitiendo a nuestros pasajeros mayor flexibilidad y opciones de viaje, al tiempo que trabajamos en la personalización de la experiencia, ofreciendo alternativas que se ajusten a las necesidades de cada cliente, desde aquellos que buscan opciones básicas hasta quienes desean elevar su experiencia con servicios adicionales.

Permanentemente implementamos controles para proteger los datos personales de clientes, empleados y terceros y minimizar la materialización de riesgos asociados con filtración, fuga o pérdida de información, garantizando el cumplimiento de la normatividad aplicable y el mantenimiento de la certificación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información basado en la norma ISO27001 de 2022.

En 2024 logramos:

- Incorporar Inteligencia Artificial – IA, para optimizar la autogestión de nuestros clientes, en canales digitales como Vianca (nuestro chatbot y WhatsApp), formularios web e *Intelligent Voice Routing (IVR)*, transformando la gestión de quejas y solicitudes, con respuestas más precisas, oportunas y personalizadas.
- Integrar IA en varios de nuestros *back office* del *contact center*, mejorando la eficiencia operativa y la capacidad de autogestión.
- Consolidar alianzas con grandes pasarelas de pago, reforzando la prevención de fraude y la aprobación de transacciones.
- Ampliar la implementación de kioscos de autogestión, facilitando procesos sin necesidad de un asesor.
- Escuchar activamente a nuestros clientes, identificando los diez principales puntos de mejora para implementar soluciones a nivel corporativo.

En 2024 no recibimos notificaciones formales de autoridades regulatorias relacionadas con violaciones de la privacidad del cliente y/o pérdida de datos del cliente.

GRI 418-1

Metas y proyectos



Corto plazo

- Seguir consolidando la estrategia del modelo de negocio, con confiabilidad operacional, y enalteciendo la experiencia a través de un servicio cálido, cuidadoso y consistente. Nos hemos propuesto continuar eliminando potenciales fricciones en nuestros procesos que nos permitan entregar lo que hemos prometido a nuestros clientes.



Mediano plazo

- Potenciar la experiencia del cliente mediante IA, facilitando la autogestión con respuestas precisas y consistentes, mientras fortalecemos un servicio cálido, cuidadoso y confiable.



Largo plazo

- Continuar entregando una experiencia consistente, basada en confiabilidad operacional y un servicio diferencial caracterizado por la calidez y la atención personalizada. Esto se logrará a través de la simplificación continua de la interacción del cliente mediante tecnología de vanguardia y procesos diseñados para ser intuitivos, accesibles y centrados en las necesidades del cliente.

Experiencia al cliente y servicio a bordo

- Elevamos el estándar de confort y exclusividad en Clase Ejecutiva, implementando nuevas comodidades en 34 rutas en las Américas.
- Lanzamos nuestro programa interno de hospitalidad para fortalecer la experiencia del cliente con un servicio cálido, cuidadoso y consistente.

Gestión y resultados

En Avianca reafirmamos nuestro compromiso de cumplir la promesa al cliente, ofreciendo un servicio seguro, confiable, asequible y sin complicaciones, donde cada pasajero se sienta como en casa.

Bajo la premisa **El cielo es de todos**, seguimos avanzando para que la experiencia de viaje sea más accesible, personalizada y sin complicaciones. Como muestra de ello, ajustamos las tarifas familiares para ofrecer opciones más flexibles y asequibles, optimizamos la estrategia de venta de productos adicionales para mayor comodidad y personalización, e introdujimos un menú renovado en la cabina ejecutiva. Además, en alianza con Álvaro Clavijo, Loto del Sur y Mola Sasa, elaboramos cerca de 20.000 *amenity kits* inspirados en el arte de las molas, piezas artesanales confeccionadas con telas e hilos.

Como parte de nuestro compromiso con la biodiversidad y el patrimonio cultural, cada mes fortalecemos y visibilizamos el trabajo artístico y ancestral de más de 200 mujeres Gunadule de las comunidades de Caimán Alto, Caimán Bajo y Arquía, en el departamento del Chocó.

Fortalecimos nuestra cultura con la implementación de nuestro programa enfocado en estándares y comportamientos de cara al cliente. En 2024 entrenamos a más del 50% de nuestro equipo. Para garantizar la excelencia de la experiencia a bordo, realizamos auditorías internas, inspecciones en cocinas y verificaciones de materiales para evaluar la calidad y consistencia del servicio. Además, hacemos seguimiento a los talleres de regalías a la comunidad, fortaleciendo nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y el impacto positivo en las comunidades con las que colaboramos.

Evaluamos cada etapa del viaje (*customer journey*) e identificamos oportunidades de mejora en tiempo real. Además, analizamos y gestionamos las quejas para cerrar brechas en el servicio y optimizar procesos y fortalecer la experiencia de viaje.



Conoce más **de nuestra experiencia del cliente y del servicio y satisfacción.**

[+ Haz clic aquí](#)

En 2024 logramos:

- Lanzar Clase Ejecutiva, en 34 rutas en las Américas en nuestra flota de un solo pasillo.
- Lanzar Insignia by Avianca, un concepto de *Business Class* en vuelos hacia y desde Europa con asientos reclinables 180°, gastronomía premium y elementos de confort elevados.
- Diseñar el nuevo marco de servicio y formar a más del 50% de nuestro equipo de cara al cliente.
- Reafirmar el compromiso con el medio ambiente mediante el uso de utensilios biodegradables como vasos, mezcladores y cubiertos de bambú, reduciendo el uso de plásticos a bordo.
- Crear una oferta de venta a bordo ajustada a los gustos de los viajeros, con productos frescos, menús renovados cada tres meses, opciones sin proteína para pasajeros vegetarianos y marcas locales best sellers de cada destino.
- Implementar la sección "Tesoros al cielo" en alianza con ProColombia, ofreciendo productos innovadores y saludables de emprendedores colombianos en rutas desde Colombia.
- Fortalecer la experiencia de los empleados (*employee journey*) para que, al igual que los clientes, se sientan como en casa.

Metas y proyectos



Corto plazo

- Fortalecer la promesa de valor al cliente con un servicio cálido, cuidadoso y consistente, garantizando una experiencia alineada con sus expectativas.
- Ampliar la oferta de elementos a bordo para mejorar la comodidad y satisfacción de los pasajeros.



Mediano plazo

- Continuar fortaleciendo la conectividad a bordo, asegurando un excelente contenido de entretenimiento en toda la flota, brindando una experiencia uniforme y de alta calidad.
- Desarrollar y optimizar herramientas avanzadas de recolección y análisis de datos para comprender mejor las necesidades y preferencias de los clientes.



Largo plazo

- Consolidar la percepción de nuestra Clase Ejecutiva como una experiencia líder en el mercado, con un enfoque en calidad, innovación y personalización.
- Mantener la consistencia e innovación en todos los tipos de servicio para ofrecer experiencias memorables a bordo.

- Renovamos nuestra página web de asistencia especial para brindar una mejor experiencia a las personas con discapacidad.
- Fortalecimos nuestra cultura inclusiva con la formación de más de 5.600 empleados y la entrega de herramientas para una mejor atención a pasajeros con discapacidad.

En Avianca, creemos que el cielo es de todos y trabajamos para que cada persona pueda volar con nosotros de la manera que mejor se ajuste a sus necesidades. Con un enfoque en la accesibilidad, nuestra prioridad es garantizar una experiencia de viaje segura, cómoda y sin barreras para los viajeros con discapacidad.

Para ello, identificamos y eliminamos obstáculos en cada etapa del viaje, desde la planeación y reserva, hasta la llegada al destino y el proceso posterior al vuelo, alineando a nuestro equipo y aliados estratégicos. Igualmente, nos adaptamos a las necesidades específicas de cada persona, realizando los ajustes necesarios y cumpliendo con las regulaciones de los países en los que operamos.

Nuestra estrategia se basa en el sentido común, empatía y diseño universal, impulsando soluciones costo-eficientes con impacto positivo para el mayor número de pasajeros. Sabemos que lograr un transporte inclusivo es un desafío que requiere el compromiso de toda la industria, por lo que promovemos el aprendizaje continuo, la colaboración entre aerolíneas y la implementación de buenas prácticas en beneficio de nuestros viajeros.



En Avianca, estamos convencidos de que la inclusión no es solo una meta, sino un compromiso permanente con la equidad y la accesibilidad en la aviación.

Accesibilidad

- Aumentamos en un 16% el número de pasajeros con asistencia especial.
- Adaptamos 48 aviones A320 con numeración en sistema braille y lanzamos una cartilla de accesibilidad para sensibilizar a nuestros equipos sobre el servicio a clientes con discapacidades.

Gestión y resultados

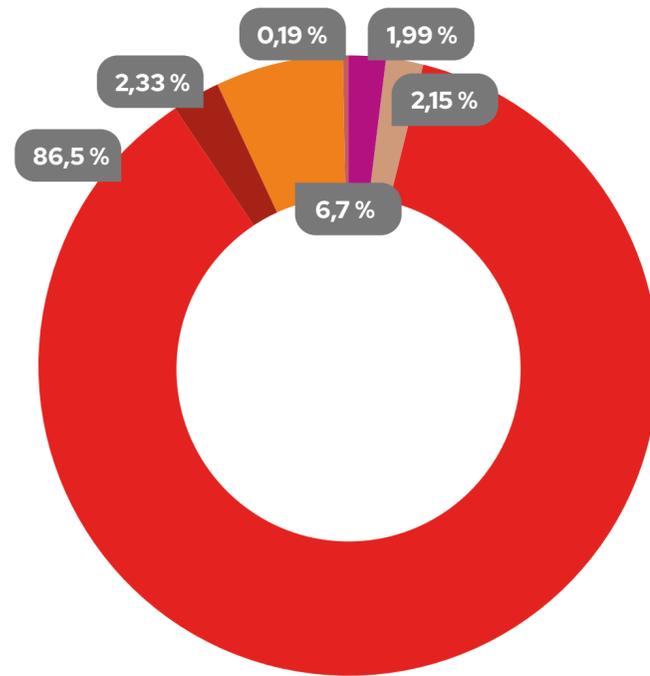
Implementamos más de 25 acciones específicas para fortalecer la accesibilidad en nuestro servicio, basándonos en tres pilares fundamentales:

- 1 Generar conciencia sobre las discapacidades y la experiencia de volar en avión.
- 2 Rediseñar procesos para hacerlos más simples e inclusivos.
- 3 Aprovechar la tecnología como herramienta para eliminar barreras.

El 60% de estas iniciativas impactó directamente la experiencia de viaje de nuestros pasajeros, adaptándose a sus necesidades y mejorando la accesibilidad para personas con discapacidad. Además, muchas de estas acciones se implementaron bajo principios de diseño universal, beneficiando a un amplio número de viajeros sin limitarse a una sola categoría de discapacidad.

Atención especializada

El impacto de nuestras iniciativas para mejorar la accesibilidad se reflejó en la demanda de servicios de asistencia especial: 860.939 pasajeros solicitaron apoyo durante su viaje (16% más que en 2023).



Asistencia especial	Pasajeros
Discapacidad visual	17.210
Discapacidad auditiva	18.569
Discapacidad por motivos de movilidad reducida	745.322
Acompañamiento de animal de servicio	20.095
Acompañamiento de animal para soporte emocional	58.088
Discapacidad intelectual y neurodivergencia	1.655
TOTAL	860.939



Conoce más sobre **nuestro servicio de Asistencia Especial.** [+ Haz clic aquí](#)

Formación y sensibilización

En 2024, también implementamos iniciativas de sensibilización dirigidas a nuestros pasajeros y equipo interno, utilizando diversos recursos para fomentar una comunicación más inclusiva y fortalecer nuestra cultura de accesibilidad.

- **Publicamos 10 contenidos** en redes sociales en fechas clave para generar conciencia sobre la accesibilidad y la experiencia de viaje de las personas con discapacidad.
- **Realizamos 18 sesiones informativas para compartir nuestra estrategia de accesibilidad**, sus avances y los desafíos identificados a lo largo de su implementación, fomentando el diálogo, la retroalimentación y la mejora continua. El 28% de las sesiones estuvieron dirigidas a proveedores cuyos servicios están relacionados con temas de accesibilidad, el porcentaje restante fueron

destinadas al personal interno de la organización, fortaleciendo el compromiso y la alineación con nuestra estrategia.

- **Divulgamos 5 nuevos videos sobre discapacidad auditiva**, dirigidos a nuestros empleados para fomentar un entorno laboral más accesible y equitativo.
- **Capacitamos a 649 agentes de aeropuerto en Bogotá a través de una formación impartida por OPAIN en el programa Hidden Disabilities Sunflower**, una iniciativa que permite identificar y brindar atención especial a personas con discapacidades ocultas. Esta formación también se extendió a los empleados del aeropuerto de Uruguay tras su reciente adhesión a la iniciativa de accesibilidad.
- Distribuimos la **Guía de Servicio de Accesibilidad** a nuestros agentes de aeropuerto y tripulantes, una cartilla informativa que incluye detalles sobre cada categoría de discapacidad, diagnósticos asociados y recomendaciones prácticas para mejorar la interacción con pasajeros con discapacidad.

Comité Externo de Accesibilidad

Desde 2022, contamos con un Comité Externo de Accesibilidad, compuesto por pasajeros con discapacidad que han volado con nosotros, organizaciones especializadas y líderes de Avianca de distintas áreas clave para la experiencia del cliente.

Durante 2024, realizamos 3 sesiones donde compartimos avances, recibimos retroalimentación y desarrollamos nuevas iniciativas para que cada vez más personas puedan disfrutar de una experiencia de viaje sin barreras. Entre las principales decisiones tomadas se destacan:

- 1 La implementación de un mecanismo para que pasajeros con discapacidad intelectual o psicosocial informaran su condición.
- 2 La definición de un lenguaje adecuado para referirse a este grupo de viajeros.
- 3 La evaluación de alternativas a las rampas en aeropuertos donde se utilizaban escaleras para abordar y desembarcar.

Estas prioridades guiaron nuestras acciones a lo largo del año, permitiéndonos implementar soluciones concretas que mejoraron la accesibilidad y la experiencia de viaje. Los resultados obtenidos en 2024 reflejaron nuestro compromiso y la de este comité con estas iniciativas, desde la adaptación de procesos y la capacitación de nuestro equipo, hasta la mejora en la infraestructura aeroportuaria, asegurando que cada vez más personas puedan volar sin barreras y sentir que **con Avianca, el cielo sí es de todos.**

En 2024 logramos:

- Construir rampas en los aeropuertos de Cartagena y Valledupar, junto a nuestros aliados de servicio en tierra, beneficiando a más de 1.200 viajeros.
- Formar a más de 5.000 empleados, quienes completaron voluntariamente nuestro curso sobre discapacidades intelectuales y neurodivergencia.
- Incorporar una opción en el proceso de compra para que pasajeros con discapacidades intelectuales, psicosociales y neurodivergencia puedan informar su condición y recibir asistencia adecuada.
- Formar a 43 *Complaint Resolution Officials* en normativa de Estados Unidos y en la atención especializada a pasajeros con discapacidad.
- Entrenar a nuestros empleados para dar la bienvenida en lengua de señas colombiana.
- Ejecutar sesiones de capacitación sobre el acompañamiento, atención y asistencia para pasajeros con discapacidad intelectual, psicosocial o trastornos relacionados, así como protocolos de actuación ante una crisis, con la participación voluntaria de 108 agentes de aeropuerto y tripulantes de cabina.
- Implementar en el aeropuerto de Bogotá una prueba piloto del servicio de interpretación en lengua de señas a través de la plataforma SERVIR, desarrollada por la Federación Nacional de Sordos de Colombia (Fenascol), con un uso promedio de un pasajero por mes.

Metas y proyectos



Corto plazo

- Lograr la cooperación entre todos los actores involucrados, impulsando la búsqueda continua de innovaciones tecnológicas que optimicen la prestación del servicio, haciéndolo más simple y seguro para todos.
- Completar la implementación de marcadores de fila y numeración en sistema Braille en toda la flota A320 para mejorar la experiencia de personas con discapacidad visual o baja visión.



Mediano plazo

- Implementar al menos 25 acciones anuales basadas en cinco herramientas clave para eliminar las barreras existentes para todos nuestros clientes con discapacidad.
- Ejecutar un entrenamiento especializado para agentes de aeropuerto y tripulantes de cabina que permita elevar la calidad del servicio para personas con discapacidad o requerimiento específico.



Largo plazo

- Junto a nuestros aliados y autoridades, eliminar el uso de escaleras en nuestra operación para mejorar la experiencia de los pasajeros en aeropuertos donde la infraestructura no permite el uso de puentes de abordaje.
- Implementar mejoras tecnológicas y optimizar nuestros canales digitales para garantizar una experiencia inclusiva para todas las personas. Estos canales incluyen nuestra página web, la aplicación móvil de Avianca, la página de *Check-in*, la plataforma "Gestiona tu reserva", entre otros.

Garantizar nuestra eficiencia y excelencia operacional

GRI 3-3

- Mantuvimos nuestra excelencia operacional cumpliendo la promesa de valor: llevar a nuestros clientes seguros, a tiempo (81,7% *On-Time Performance* - OTP) y con sus equipajes (1,53 *Mishandled Baggage* - MB).
- Logramos indicadores superiores en términos de servicio con 1:17 minutos en respuesta a llamadas; 98,4% en *First Time Resolution* - FTR y altos estándares de atención en nuestro *contact center*.
- Obtuvimos la recertificación en el registro IATA *Operational Safety Audit* - IOSA, reconocimiento otorgado solo a las aerolíneas que cumplen con los más altos estándares de seguridad operativa.
- Alcanzamos 4,2/5 de nivel de madurez en ciberseguridad, según la evaluación de *Deloitte*.
- Con Avianca Cargo ganamos el *ESG Award* de los *Aviation Achievement Awards 2024* gracias a la implementación de iniciativas ambientales, sociales y de gobierno.
- Avianca cargo relanzó su marca con un nuevo lema: "lo hacemos por ti" y se posicionó entre las seis principales aerolíneas de carga a nivel mundial, según *Air Cargo News Awards 2024*.
- Con Lifemiles fuimos reconocidos como el mejor servicio al cliente de aerolíneas en las Américas según los premios *Frequent Traveler Awards 2024*.

En Avianca la eficiencia y la excelencia operacional, son fundamentales para mantener la seguridad, optimizar recursos y ofrecer un servicio de calidad. Impulsamos iniciativas para reducir residuos, optimizar la cadena de abastecimiento y promover el bienestar de nuestra tripulación. Avanzamos en la reconfiguración de flotas y la capacitación del personal operativo, siempre bajo una gestión de riesgos activa y un compromiso con la transparencia y la responsabilidad corporativa, reafirmando que el cielo es de todos.

Gestión y resultados

La seguridad operacional es nuestra prioridad para proteger a nuestros pasajeros, empleados y operaciones. Para fortalecerla mantuvimos la implementación del *Safety Management System* (SMS), una herramienta clave para identificar riesgos, prevenir accidentes y mejorar continuamente nuestros procesos, entre ellos, posibles brechas de seguridad en áreas operativas y desarrollamos planes de acción específicos para abordarlas.

Como parte de la mejora continua ampliamos el alcance de nuestras auditorías en seguridad incrementando en 21% su número y 598% las inspecciones no anunciadas (*spotchecks*). Las auditorías programadas se hicieron a diferentes procesos, estaciones, proveedores y bases, complementadas con aquellas no programadas en operaciones de línea y productos, garantizando un control integral y permanente de nuestras operaciones, para identificar riesgos con mayor precisión, detectar oportunidades de mejora con mayor eficacia y reforzar nuestra cultura de seguridad. [Ver más.](#)



Nuestra flota

Nuestra flota es clave para ofrecer viajes seguros, cómodos y eficientes. Por eso, trabajamos constantemente en su expansión y mantenimiento, asegurando una mejor experiencia para nuestros pasajeros y optimizando nuestra operación.

Avanzamos en nuestra estrategia de responsabilidad corporativa y modernización con la renovación y expansión de nuestra flota. Retiramos

tres aeronaves antiguas (un Airbus A300F y dos Boeing 767F) e incorporamos 11 aeronaves adicionales a nuestra red operativa, incluyendo dos Boeing 787, siete Airbus A320Neo, un Airbus A320XLR y un Airbus A330-300. Esta actualización optimizó nuestra operación con motores de última tecnología, mejorando la eficiencia en el consumo de combustible y reduciendo las emisiones de CO2. Con esta expansión, superamos las 160 aeronaves disponibles para el transporte de pasajeros, lo que representó un crecimiento del 15,8% y reafirmó nuestro compromiso con una aviación más eficiente y sostenible.



 **Conoce más sobre la gestión de nuestra flota y nuestro desempeño operativo.** [+ Haz clic aquí](#)

Riesgos	Acciones de gestión y mitigación
Corporativos (estratégicos)	Identificamos y monitoreamos los riesgos estratégicos en reuniones de seguimiento trimestral con los responsables de cada riesgo (Directores, VPs y C-Levels) donde validamos nuevas situaciones que requieren atención, así como para revisar y actualizar los planes de acción y controles de los riesgos activos.
Por proyectos	Gestionamos los riesgos de los proyectos desde su planificación hasta su implementación, aumentando sus probabilidades de éxito y minimizando su impacto en la organización.
A demanda	Respondimos ágilmente a solicitudes específicas de análisis de riesgo.
Por procesos	Aplicamos controles en seguridad, protección, seguridad de la información y prevención de fraude en todas las áreas.

Además, seguimos atentos a la evolución del sector aeronáutico mundial, gestionando de manera proactiva los desafíos que esto representa para Avianca. Se prevén cambios regulatorios en varios de los países donde operamos, especialmente en Colombia y Estados Unidos, con enfoque en derechos de pasajeros, cielos abiertos, control de precios y esquemas de vigilancia. Nuestro desafío es ajustar el plan de negocios a las dinámicas del mercado, considerando estos cambios, así como la variación de la tasa de cambio, los precios del combustible y la recesión económica, que impactan especialmente el mercado colombiano.

 **Conoce más sobre la gestión de nuestros riesgos.** [+ Haz clic aquí](#)



Ciberseguridad

Para proteger nuestros activos digitales, contamos con una [Política Corporativa de Seguridad de la Información y Ciberseguridad](#), respaldada por certificaciones como ISO27001:2022 y PCI-DSS V.4.0. Además, implementamos un sistema de gestión de seguridad de la información basado en estándares internacionales y mantenemos activa una póliza de seguro cibernético que refuerza nuestra capacidad de respuesta ante posibles incidentes.

Nuestra estructura está liderada por el *Chief Information Security Officer (CISO)*, quien depende del *Chief Information Officer (CIO)* y coordina áreas clave como seguridad de la información, riesgos y cumplimiento, seguridad operativa, gestión de accesos y respuesta a incidentes. Periódicamente, el CISO informa sobre avances y desafíos al Comité de Auditoría de la Junta Directiva y al equipo de liderazgo ejecutivo (ELT).

La formación y concienciación de nuestros equipos es una prioridad. Por ello, desarrollamos un programa obligatorio de cultura de seguridad de la información, que incluye capacitaciones, simulaciones de ataques cibernéticos y evaluaciones de vulnerabilidades. También implementamos controles técnicos avanzados para proteger el acceso a la información, asegurar la transmisión de datos y prevenir fugas de información confidencial. De manera continua, realizamos ejercicios de ciberseguridad que ponen a prueba nuestra capacidad de detección y respuesta ante amenazas.

Durante 2024, fortalecimos nuestra estrategia de ciberseguridad mediante la integración de controles clave y la creación de sinergias con otras empresas del grupo empresarial.

Mejoramos la protección del perímetro digital y la seguridad en dispositivos de usuario final, al tiempo que remediamos vulnerabilidades críticas en nuestra infraestructura para reducir riesgos operacionales. Además, renovamos por cuarto año consecutivo nuestra póliza de riesgo cibernético, reforzamos la gestión de accesos privilegiados y optimizamos la integración de aplicaciones en nuestro sistema de identidad digital. Como parte de nuestra visión preventiva, actualizamos el Plan de Continuidad del Negocio, asegurando estrategias de recuperación tecnológica más eficaces y resilientes.



Seguridad del vuelo

Gestionamos los riesgos de manera integral para garantizar una operación segura y eficiente, alineándonos con la norma ISO 31000. En 2024, seguimos fortaleciendo cuatro frentes clave.



Cadena de abastecimiento

GRI 2-6

Construimos relaciones sólidas y a largo plazo con nuestros proveedores, basadas en confianza, transparencia y responsabilidad, asegurando calidad, eficiencia y puntualidad en los servicios. Impulsamos prácticas que protejan el medio ambiente, beneficien a las comunidades y refuercen una gestión responsable en toda nuestra cadena de suministro. Nuestro proceso de abastecimiento es transparente y estructurado, desde la planificación y estrategia de negociación hasta la evaluación técnica y económica para la selección y adjudicación de contratos. En 2024, reafirmamos nuestro compromiso con la integridad y la apertura en cada etapa, fortaleciendo la relación con nuestros proveedores y promoviendo un desarrollo sostenible en conjunto.

Monitoreamos nuestra cadena de suministro mediante indicadores clave de desempeño (KPI) para evaluar la eficiencia y el cumplimiento de nuestros procesos. A través de nuestros Administradores de Contratos, garantizamos que los proveedores respeten los acuerdos establecidos, optimizando resultados y fortaleciendo relaciones estratégicas.

Durante 2024, enfocamos nuestra gestión en la cadena de abastecimiento en mejorar procesos y fortalecer las negociaciones con nuestros proveedores para optimizar costos y generar ahorros. Para ello, implementamos iniciativas clave como:



Negociaciones estratégicas: reforzamos las relaciones con proveedores clave que resultaron en acuerdos más favorables.



Política de compras sostenibles: establecimos directrices para priorizar proveedores con mejores prácticas ambientales, sociales y de gobernanza, alineando nuestras decisiones de compra con los valores de la organización.



Optimización de niveles de aprobación: ajustamos los niveles de aprobación, permitiendo decisiones más rápidas sin comprometer la supervisión necesaria.



Simplificación de procesos: rediseñamos y simplificamos flujos de trabajo para agilizar las operaciones en toda la cadena de suministro.



Conoce más sobre la gestión de **nuestra cadena de abastecimiento.**

GRI 204-1; 308-1; 414-1

[+ Haz clic aquí](#)

En 2024 logramos:



Seguridad

- Incrementar en 21% las auditorías y en 598% las *spotchecks* como parte de un análisis más profundo de seguridad basado en el SMS.
- Alinear el *Emergency Response Plan* - ERP con el SMS, mejorando la respuesta ante emergencias y reduciendo riesgos operacionales.
- No presentamos pérdidas financieras ni incurrimos en incumplimientos normativos por ataques cibernéticos.
- Renovar las certificaciones ISO27001 y PCI-DSS, reafirmando nuestro compromiso con los más altos estándares.
- Capacitar a 1.366 empleados en seguridad de la información, fortaleciendo la cultura organizacional.



Eficiencia

- Retirar 3 de nuestras aeronaves más antiguas, avanzando en la renovación de nuestra flota, lo que mejoró la eficiencia operativa y redujo nuestras emisiones de CO2.
- Ejecutar \$116M USD en iniciativas de ahorros, lo que permitió una eficiencia tangible en los procesos operacionales y alineación con nuestra creencia "enfocado en el costo".
- Reducir en 4,8% en el *Cost per Available Seat Kilometer* - CASK, (costo promedio por asiento disponible para volar un kilómetro) y en 4,1% el CASK de operaciones más combustible, alcanzando una mejor eficiencia operativa y la rentabilidad de las operaciones.
- Superar en un 20% el ahorro de galones de combustible estimado en el presupuesto, bajo los más altos estándares de seguridad.

Metas y proyectos

- Aumentar en un 20% la rentabilidad del programa de Venta a Bordo en comparación con 2023.



Excelencia

- Optimizar la eficiencia operativa y mejorar las condiciones laborales mediante el fortalecimiento del diálogo con nuestros sindicatos de pilotos, alcanzando un acuerdo de productividad que beneficia tanto a nuestra operación como a nuestra tripulación.
- Reducir los retiros voluntarios de pilotos y técnicos de mantenimiento en más del 50%, fortaleciendo la estabilidad y retención de talento clave.



Servicio

- Disminuimos el tiempo de espera en nuestros canales telefónicos a 1:17 minutos, mejorando un 23% con respecto a 2023.
- Resolvimos en 98,5% de los casos en un primer contacto.
- Mantener nuestra excelencia operacional con un 81,7% de puntualidad (OTP) y un índice de equipaje extraviado de 1,53 (MB).
- Reducir en 55% la cantidad de pasajeros sin asignación de asiento en su vuelo, mejorando su experiencia y optimizando la disponibilidad de espacios.



Carga

- Renovar nuestra flota, ofreciendo a nuestros clientes más opciones y mejores a nuestros clientes.
- Compensar el 75% de las toneladas de CO2 provenientes de las operaciones aéreas en Colombia.



Corto plazo

Seguridad

- Seguir construyendo sobre la base del *Safety Management System* hacia una cultura de seguridad proactiva, que no solo responde a incidentes, sino que anticipa y previene riesgos antes de que ocurran.
- Implementar el programa de entrenamiento en *Safety* para cada empleado.
- Incluir los atributos de seguridad en procedimientos operacionales.

Eficiencia

- Optimizar la gestión de inventarios y transferir el mantenimiento pesado a MROH (*Maintenance, Repair, Overhaul Hub*) para mejorar la eficiencia y reducir costos operativos.
- Reducir el consumo de combustible con la consolidación de tecnologías (*Geotitan, Opticlimb, FliteDeck*).
- Integración con el Grupo Abra para estandarizar los procesos de atención en aeropuertos.
- Negociación de incentivos aeroportuarios, hotelería y alimentación para la tripulación.



Mediano plazo

- Fortalecer el sistema de gestión de fatiga (Concern y BAM) para minimizar los riesgos asociados al bienestar de las tripulaciones.
- Posicionarnos como la aerolínea líder en reducción de emisiones de CO2, impulsando mejoras en el uso de APU, optimización de aeronaves con *retrofits* y tecnologías que optimicen el consumo de combustible.
- Implementar un dispositivo único para jefes de tripulación que facilite la comunicación operativa, optimice la medición del rendimiento y simplifique los canales de contacto.



Mediano plazo

- Desarrollar productos de venta a bordo con mayor vida útil para reducir el desperdicio.
- Establecer un proceso de separación de residuos a bordo en alianza con las autoridades aeroportuarias.

Excelencia

- Fortalecer modelos de predicción de retrasos y condiciones climáticas.
- Optimizar la planificación de tripulaciones y la previsión operativa para garantizar una asignación eficiente de recursos y una mejor respuesta a imprevistos (*crew planning* y *forecasting*).

Servicio

- Implementar el software AVIATAR en la flota B787 para reducir eventos AOG.

Carga

- Incorporar dos aviones A330 P2F a la flota de carga.
- Reducir el costo por kilo en AeroUnión hasta igualarlo con Avianca Cargo.
- Expandir la flota de carga e implementar en Colombia el proyecto de aprovechamiento de residuos.



Largo plazo

- Convertirnos en la aerolínea elegida por los pilotos para trabajar, destacándonos por nuestras condiciones laborales y oportunidades de desarrollo.
- Reemplazar el 40% de la flota vehicular en la ruta Bogotá y Medellín por vehículos eléctricos, reduciendo nuestra huella ambiental.

Carta verificación **Icontec**

GRI 2-5

DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD PARA MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD GRI



DECLARACIÓN DE REPORTE ELABORADO "DE REFERENCIA" CON LA GUÍA

AVIANCA Informe de Responsabilidad Corporativa 2024

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la empresa **AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA**.

Se ha realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del **Informe de Responsabilidad Corporativa 2024** de la empresa **AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA** de acuerdo con lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative – Estándar GRI Universal y el procedimiento para la verificación de informes de sostenibilidad elaborada por **Icontec**.

La preparación, el contenido y la declaración de modalidad "De referencia" del Informe verificado, es responsabilidad de la dirección de la empresa **AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA**; así como definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y el control interno de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión limitada, la cual se planeó y se llevó a cabo de acuerdo con el protocolo para el Servicio de Verificación de Reportes de Sostenibilidad de **Icontec**, basado en las directrices del GRI.

El alcance del compromiso de aseguramiento se desarrolló según lo acordado con **Icontec**. Incluyó la verificación de una muestra de las actividades descritas en el reporte y, una revisión de la aplicación de los principios y los contenidos básicos generales y específicos que presentan el desempeño en sostenibilidad del periodo 2024-01-01 al 2024-12-31.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión y verificación de la información presentada en el **Informe de Responsabilidad Corporativa 2024**, que nos permite emitir una conclusión sobre la naturaleza y alcance del cumplimiento de los principios de transparencia por parte de la organización y una conclusión sobre la fiabilidad de sus estándares generales.

El trabajo de revisión ha consistido en la recopilación de evidencias, e incluyó entrevistas confirmatorias en los diversos procesos de la empresa, responsables de la determinación de materialidad y del enfoque de gestión que han participado en la elaboración del Informe de sostenibilidad. El énfasis recayó en la fiabilidad de la información. La verificación externa fue conducida por el equipo de Icontec el 2025-03-04 al 2025-03-05 de manera remota.

A continuación, se describen los procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo, que se aplicaron para alcanzar nuestras conclusiones:

- Lectura y revisión previa del **Informe de Responsabilidad Corporativa 2024** terminado; para la revisión de las actividades realizadas por **AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA** con relación y consideración de sus partes interesadas, así como la cobertura, relevancia e integridad de la información en función del entendimiento de la empresa de los requerimientos de sus grupos de interés.

F-PS-472
Versión 00

Página 1 de 3

DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD PARA MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD GRI



- Elaboración del plan de verificación, enviado a la empresa el 2025-02-12.
- Análisis de la adaptación de los contenidos del Informe usando como referencia la "Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad" del *Global Reporting Initiative* – Estándar GRI Universal.
- Reuniones con el personal responsable de los diferentes contenidos que integran el Informe, para conocer los enfoques de gestión aplicados y obtener la información necesaria para la verificación externa. Se desarrollaron 6 entrevistas con cada uno de los procesos responsables de las actividades, seleccionados en nuestro ejercicio de verificación el día 2025-03-04 al 2025-03-05.
- Análisis del proceso de diseño del Informe de Gestión y de los procesos para recopilar y validar los datos, así como revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados a los contenidos reportados, realizado el día 2025-03-04 al 2025-03-05.
- Comprobación, mediante la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa de los contenidos básicos incluidos en el Informe, y comprobación de que los que corresponden con los criterios establecidos en la Guía. Dicha comprobación incluyó:
 - Principios para la elaboración de informes
 - Contenidos generales GRI 2
 - Temas materiales GRI 3
 - Indicadores temáticos
- Contraste de que el contenido del Informe no contradice ninguna información relevante suministrada por la empresa en la documentación analizada.
- No se verificaron grupos de interés.

Conclusión:

Como resultado de nuestra revisión limitada se concluye que el **Informe de Responsabilidad Corporativa 2024** de la empresa **AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA** ha sido preparado en la modalidad de "referencia", en todos sus aspectos significativos de acuerdo con la "Guía Para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad" del *Global Reporting Initiative* – Estándar GRI Universal, cumple con los principios para su elaboración, y es fiable de acuerdo con los procedimientos realizados. No existe información que nos haga creer que los aspectos revisados descritos contienen errores significativos.

El alcance de una revisión limitada es substancialmente inferior a una auditoría. Por lo tanto, no proporcionamos opinión de auditoría sobre el **Informe de Responsabilidad Corporativa 2024**.

Se le ha entregado a la organización un informe detallado de los aspectos por mejorar para la realización del informe, encontrados en nuestro ejercicio de verificación.

F-PS-472
Versión 00

Página 2 de 3

DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD PARA MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD GRI



Independencia:

Condujimos el trabajo de acuerdo con los lineamientos establecidos en nuestro código de ética, el cual requiere, entre otros requisitos, que los miembros del equipo de verificación, como la firma de aseguramiento, sea independiente del cliente asegurado incluyendo los que no han sido involucrados en el reporte escrito. El código también incluye requisitos detallados para asegurar el comportamiento, integridad, objetividad, competencia profesional, debido cuidado profesional, confidencialidad y comportamiento profesional de los verificadores. Icontec Internacional tiene sistemas y procesos implementados para monitorear el cumplimiento con el código y para prevenir conflictos relacionados con la independencia.

Restricciones de uso y distribución:

El presente informe ha sido preparado exclusivamente para efectos de dar aseguramiento sobre el contenido del **Informe de Responsabilidad Corporativa 2024** de la empresa **AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA**, para el ejercicio anual terminado 2025-04-07; de acuerdo con lo señalado en el procedimiento para la verificación de informes de sostenibilidad elaborado por Icontec Internacional y no puede ser destinado para ningún otro propósito.

Nuestro informe se realiza única y exclusivamente para su presentación ante las partes interesadas lectores del **Informe de Responsabilidad Corporativa 2024** y no debe ser distribuido o utilizado por otras partes.

ICONTEC Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación

Claudia Pérez Santos
Director Regional
Fecha 2025-04-09

CPP

F-PS-472
Versión 00

Página 3 de 3

Tabla GRI

Declaración de uso: Avianca presenta nuestra gestión de responsabilidad corporativa citada en este índice de contenidos GRI (Global Reporting Initiative) para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024, utilizando como referencia el Estándar GRI 2021.

Código	Indicador	Ubicación	Comentarios
1. Mensaje de nuestro CEO			
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Pág. 3	
2. Sobre nosotros			
2-1	Detalles organizacionales		Investment Vehicle 1 Limited ("IVL"), actual holding del Grupo Avianca, es una sociedad de Islas Caimán con residencia fiscal en Reino Unido. Las oficinas principales y sede corporativa del grupo se encuentran en Bogotá D.C., Colombia. El Grupo también tiene un hub importante en El Salvador.
2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad		Este informe cubre la totalidad de las operaciones que componen las empresas de Avianca y nuestras unidades de negocio.
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto		Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024. Este informe se divulga anualmente. Para más información, contactar a: Sylvia Ramirez Stapper (sylvia.ramirez@avianca.com).
2-4	Actualización de la información		<p>Para el informe 2024 presentamos actualizaciones en la información divulgada en años anteriores:</p> <p>Información actualizada: nombre de tema material - Reducir la contaminación auditiva Indicador: GRI 3-2 Ubicación: Avianca Responsabilidad Corporativa Razón para actualización: modificación de las definiciones empleadas Descripción del cambio: el nombre del asunto material "Reducir la contaminación auditiva" fue actualizado a "Reducir la generación de ruido" para garantizar mayor precisión técnica en la gestión de nuestro asunto material. El término "contaminación auditiva" se refiere a la presencia de sonidos indeseados que afectan la salud y el bienestar de las personas, y su determinación requiere mediciones técnicas validadas por autoridades competentes. En cambio, la gestión del ruido ambiental en la aviación se fundamenta en mediciones específicas y en el cumplimiento de normativas internacionales. Por esta razón, el nuevo término refleja con mayor exactitud nuestras acciones para mitigar el impacto acústico sin generar interpretaciones erróneas. Con esta precisión técnica, garantizamos trazabilidad y transparencia de la información en nuestros informes de responsabilidad corporativa y reafirmamos nuestro compromiso con una aviación más responsable y alineada con los estándares internacionales.</p> <p>Esta actualización no modifica el resultado de la materialidad, ya que mantiene coherencia con los riesgos, oportunidades e impactos priorizados por nuestros grupos de interés en el análisis realizado en 2023.</p> <p>Información actualizada: Carga transportada Indicador: Revenue Tonne kilometers - RTK Ubicación: tablero Desarrollo de la sociedad - Nuestra Red Razón para la actualización: error involuntario cometido en los periodos objeto de informes anteriores Descripción del cambio: en 2023 se reportó un RTK de 383, pero la cifra correcta es 404, lo cual representa un error en los ingresos de carga reportados debido a la omisión del ingreso por Wetlease, correspondiente al pago de Aerounión a Tampa por el arrendamiento de aeronaves.</p>

Código	Indicador	Ubicación	Comentarios
2-4	Actualización de la información		<p>Información actualizada: Emisiones alcance 1, 2 y 3, en 2019 y 2023 Indicador: GRI 305-1; 305-2; 305-3 Ubicación: tablero Reducir las emisiones de gases de efecto invernadero Razón de la actualización: modificación de los métodos de medición Descripción del cambio: En el marco de nuestro compromiso con la transparencia y la mejora continua en la gestión de nuestra huella de carbono, hemos actualizado las emisiones generadas en el alcance 1 para los años 2019 y 2023. En 2019, inicialmente se reportaron 5.154.840 tCO₂e, pero tras una revisión de la información y la actualización de algunos factores de emisión, la cifra correcta es 5.286.141 tCO₂e. De manera similar, en 2023 se reportaron 4.370.333 tCO₂e, siendo el valor ajustado 4.518.263 tCO₂e. Estas correcciones surgieron como resultado del proceso de verificación, que indicó la necesidad de ajustar los valores reportados.</p> <p>En cuanto al alcance 2, se actualizaron los factores de emisión para los años 2019 y 2023, lo que también implicó una modificación en las cifras reportadas. Para 2019, la cifra inicialmente reportada fue de 2.145 tCO₂e, mientras que la correcta es 3.641 tCO₂e. En 2023, la cifra reportada fue de 2.154 tCO₂e, siendo el valor ajustado también 2.346 tCO₂e.</p> <p>En relación con el alcance 3, realizamos la medición de las emisiones correspondientes a 2023 y, adicionalmente, decidimos medir este alcance para 2019, al ser el año base. Los resultados muestran que en 2019 se reportaron 1.544.190 tCO₂e, mientras que en 2023 se alcanzaron 1.461.174 tCO₂e.</p> <p>Esta actualización se llevó a cabo considerando las observaciones derivadas de la verificación independiente de nuestra huella de carbono, lo que nos permitió ajustar y corregir la información reportada, fortaleciendo así la precisión y confiabilidad de nuestros datos.</p>
2-5	Verificación externa	Pág. 43	La información presentada en este informe cuenta con verificación externa de todos los indicadores GRI 2021 por parte de Icontec.
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Pág. 5	
3. Nuestros hitos			
4. Nuestro gobierno corporativo			
2-9	Estructura de gobernanza y composición	Pág. 8, 9	
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Pág. 8	
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	Pág. 9	
2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Pág. 10	
2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Pág. 10	
2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Pág. 10	

Código	Indicador	Ubicación	Comentarios
2-15	Conflictos de interés	Tablero: Sobre nosotros – Conflictos de interés e inquietudes críticas	
2-16	Comunicación de inquietudes críticas	Tablero: Sobre nosotros – Conflictos de interés e inquietudes críticas	
2-23	Compromisos y políticas	Pág. 8	
2-26	Mecanismo para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Tablero: Sobre nosotros – Conflictos de interés e inquietudes críticas	
205-1	Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	Pág. 11	
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Pág. 11	
205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	Pág. 11	
405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Pág. 8, 10	
415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos		De acuerdo con nuestro Código de Ética, no se permite dar contribuciones de ningún tipo a partidos y/o representantes políticos.
5. Avianca Responsabilidad Corporativa			
2-28	Afiliación a asociaciones	Tablero: Sobre nosotros – Sobre nosotros	
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pág. 14, Tablero: Sobre nosotros – Sobre nosotros	
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	Pág. 15	
3-2	Lista de temas materiales	Pág. 15	
Reducir las emisiones de gases efecto invernadero (GEI)			
3-3	Gestión del tema material	Pág. 16	
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Anexo ambiental	Con el apoyo de Carbon Trust, realizamos la identificación y evaluación de Riesgos y Oportunidades Relacionados con el Clima (CRO por sus siglas en inglés) bajo la metodología Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) para las aerolíneas del Grupo Avianca. El resultado de este ejercicio fue la identificación de los Riesgos y Oportunidades relacionados con el Clima (CRO) en todo el modelo de negocio de Avianca, donde los riesgos de transición representaron el 53% de los CRO evaluados, las oportunidades el 32%, y los riesgos físicos el 15%. Para conocer el detalle de los resultados lo invitamos a conocer el Anexo ambiental 2024.

Código	Indicador	Ubicación	Comentarios
302-1	Consumo de energía dentro de la organización	Anexo ambiental, Tablero: Reducir las emisiones de gases efecto invernadero – Recursos energéticos	
302-4	Reducción del consumo energético	Anexo ambiental, Tablero: Reducir las emisiones de gases efecto invernadero – Recursos energéticos	
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Anexo ambiental, Tablero: Reducir las emisiones de gases efecto invernadero – Mitigación de GEI	
305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	Anexo ambiental, Tablero: Reducir las emisiones de gases efecto invernadero – Mitigación de GEI	
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Anexo ambiental	En el 2023 realizamos el primer cálculo de huella de carbono de manera exhaustiva a través de una consultora, así mismo, dentro de esta misma consultoría se realizó el cálculo de las emisiones alcance 3 para el año 2019 por ser nuestro año base. 2019: 1.544.190 ton CO2e 2023: 1.461.174 ton CO2e 2024: Las mediciones de Alcance 3 para el período 2024 se estiman para junio de 2025, una vez la consultora aliada entregue los resultados.
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Anexo ambiental, Tablero: Reducir las emisiones de gases efecto invernadero – Mitigación de GEI	
305-5	Reducción de las emisiones de GE	Anexo ambiental, Tablero: Reducir las emisiones de gases efecto invernadero – Mitigación de GEI	
Usar eficientemente los recursos naturales			
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	Anexo ambiental, Tablero: Ecoeficiencia ambiental – Agua	
303-3	Extracción del agua	Anexo ambiental, Tablero: Ecoeficiencia ambiental – Agua	

Código	Indicador	Ubicación	Comentarios
303-4	Vertido de agua		Los vertimientos de origen industrial que genera Avianca, están principalmente relacionadas con nuestras actividades de mantenimiento. Estas aguas son recolectadas y manejadas como RESPEL, dicha información se reporta en la descripción de residuos peligrosos del capítulo: Minimizar y reutilizar los residuos que genera nuestra operación. Por ello, este indicador no es aplicable a nuestra operación.
303-5	Consumo de agua	Anexo ambiental , Tablero: Ecoeficiencia ambiental - Agua	
Minimizar y reutilizar los residuos que genera nuestra operación			
3-3	Gestión del tema material	Pág. 19	
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Pág. 19, Anexo ambiental	
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Pág. 19, Anexo ambiental , Tablero: Ecoeficiencia - Residuos	
306-3	Residuos generados	Anexo ambiental , Tablero: Ecoeficiencia - Residuos	
306-4	Residuos no destinados a eliminación	Anexo ambiental , Tablero: Ecoeficiencia - Residuos	
306-5	Residuos destinados a eliminación	Anexo ambiental , Tablero: Ecoeficiencia - Residuos	
Reducir la generación de ruido			
3-3	Gestión del tema material	Pág. 23	
Desarrollar el talento humano y promover su bienestar			
2-7	Empleados	Tablero: Gestión de nuestro talento humano - Atracción y retención	
2-8	Trabajadores que no son empleados	Tablero: Gestión de nuestro talento humano - Atracción y retención	
2-20	Proceso para determinar la remuneración	Tablero: Gestión de nuestro talento humano - Atracción y retención	

Código	Indicador	Ubicación	Comentarios
2-30	Convenios de negociación colectiva	Tablero: Gestión de nuestro talento humano - Acuerdos de negociación colectiva	
3-3	Gestión del tema material	Pág. 24, Tablero: Gestión de nuestro talento humano	
401-1	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	Tablero: Gestión de nuestro talento humano - Atracción y retención	
401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo	Tablero: Gestión de nuestro talento humano - Atracción y retención	
401-3	Permiso parental	Tablero: Gestión de nuestro talento humano - Salud y seguridad en el trabajo	
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Tablero: Gestión de nuestro talento humano - Salud y seguridad en el trabajo	
403-3	Servicios de salud en el trabajo	Tablero: Gestión de nuestro talento humano - Salud y seguridad en el trabajo	
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Tablero: Gestión de nuestro talento humano - Salud y seguridad en el trabajo	
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Tablero: Gestión de nuestro talento humano - Capacitación y desarrollo	
403-6	Promoción de la salud de los trabajadores	Tablero: Gestión de nuestro talento humano - Salud y seguridad en el trabajo	

Código	Indicador	Ubicación	Comentarios
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Tablero: Gestión de nuestro talento humano – Salud y seguridad en el trabajo	
403-9	Lesiones por accidente laboral	Tablero: Gestión de nuestro talento humano – Salud y seguridad en el trabajo	
403-10	Las dolencias y enfermedades laborales	Tablero: Gestión de nuestro talento humano – Salud y seguridad en el trabajo	
404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	Tablero: Gestión de nuestro talento humano – Capacitación y desarrollo	
404-3	Empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	Tablero: Gestión de nuestro talento humano – Capacitación y desarrollo	
405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Tablero: Gestión de nuestro talento humano – Atracción y retención	
Conexiones humanas			
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Tablero: Gestión de nuestro talento humano – Conexiones	
Trabajar por el desarrollo de la sociedad – Estrategia de conectividad			
3-3	Gestión del tema material	Pág. 27	
Trabajar por el desarrollo de la sociedad – Alianzas para el desarrollo			
3-3	Gestión del tema material	Pág. 29	

Código	Indicador	Ubicación	Comentarios
Fortalecer la estabilidad financiera			
3-3	Gestión del tema material	Pág. 33	
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Pág. 33	
Honar y cumplir nuestro Customer Promise			
3-3	Gestión del tema material	Pág. 34	
418-1	Reclamaciones relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Pág. 34	
Garantizar nuestra eficiencia y excelencia operacional			
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Pág. 41, Tablero: Excelencia operacional – Cadena de abastecimiento	
3-3	Gestión del tema material	Pág. 39	
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Tablero: Excelencia operacional – Cadena de abastecimiento	
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	Tablero: Excelencia operacional – Cadena de abastecimiento	
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	Tablero: Excelencia operacional – Cadena de abastecimiento	

avianca
el cielo es de todos

