



**INFORME  
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL  
RSE 2009-2010**





## **INFORME RSE 2009-2010**

### **CONTENIDO**

#### **INTRODUCCIÓN**

#### **I.MENSAJE DEL PRESIDENTE EJECUTIVO**

#### **II.PERFIL DE LA EMPRESA**

##### **II.1 Historia**

##### **II.2 Visión y Valores**

##### **II.3 Crecimiento en la década del 2000**

##### **II.4 Invirtiendo en nuestra nueva flota**

##### **II.5 Reconocimientos**

#### **III.LA RSE EN COPA AIRLINES**

#### **IV.EL PACTO GLOBAL EN COPA AIRLINES**

##### **IV.1 Derechos Humanos**

##### **IV.2 Estándares Laborales**

##### **IV.3 Medio Ambiente**

##### **IV.4 Anticorrupción**

## INTRODUCCIÓN

Copa Airlines se convirtió en signataria del Pacto Global desde octubre de 2001, la iniciativa voluntaria de responsabilidad corporativa más grande a nivel mundial promovido por las Naciones Unidas. Desde entonces, ha guiado sus esfuerzos de responsabilidad social empresarial (RSE) en el marco de los Principios del Pacto Global.

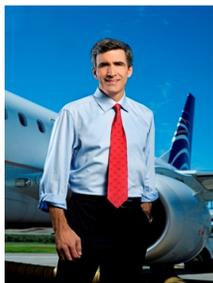
El presente Informe de RSE de Copa Airlines, se constituye en nuestra Comunicación de Progreso al Pacto Global para el período 2009-2010. En el mismo, se podrán observar consolidación de acciones y programas que se venían realizando previamente, así como innovaciones que empezaron a ejecutarse en éste período.

Durante el año 2010 –*en el marco de los diez años del Pacto Global y de nueve años de nuestra empresa como signatarios de esta iniciativa-*, Copa Airlines realizó en el marco de su proceso de mejora continua, una revisión y actualización de su estrategia de RSE, que incluyó la incorporación de un Coordinador de RSE dentro de nuestro equipo de colaboradores.

En éste marco, se contrató una consultoría externa, que permitió con el involucramiento activo y participativo de todas las áreas de la empresa involucradas, sistematizar los esfuerzos realizados en el período reportado; realizar una planificación de la estrategia de RSE a futuro; y elaborar en éste marco su política de RSE. Los resultados e impacto de la implementación de la nueva estrategia de RSE será reportado en nuestra Comunicación de Progreso al Pacto Global correspondiente al año 2011.

El presente Informe fue elaborado desde la Dirección de Comunicaciones, Bienestar y RSE de Copa Airlines de la Vicepresidencia de Recursos Humanos, y compilado por la Coordinación de RSE con el apoyo de las diferentes áreas de la empresa que están vinculadas directamente a la gestión responsable de nuestro negocio.

## I.MENSAJE DEL PRESIDENTE EJECUTIVO



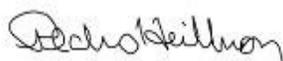
*La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es parte intrínseca de nuestro camino para hacer realidad la visión de Copa Airlines. El desarrollo sostenible es tarea de todos y por ello buscamos ser responsables en todos los aspectos de nuestro negocio.*

*Copa Airlines se convirtió en signataria del Pacto Global desde octubre de 2001. Desde entonces, hemos guiado nuestros esfuerzos en materia de RSE en el marco de los Principios del Pacto Global.*

*Hemos traducido estos Principios en programas, proyectos y acciones en nuestros 3 grandes pilares de la RSE: colaboradores, comunidad y medio ambiente; teniendo a nuestro voluntariado corporativo como la gran fuerza que mueve éstos proyectos.*

*Destacamos asimismo, nuestra incorporación en el 2010 como fundadores del capítulo local de United Way, desde el cual esperamos canalizar a partir del año 2011 gran parte de nuestra inversión social estratégica y la movilización de nuestro voluntariado.*

*Renovamos así nuestro compromiso con el Pacto Global y esperamos a partir del año 2011 continuar con el proceso de mejora continua que nos permita fortalecer la gestión socialmente responsable de nuestro negocio, contribuyendo así no sólo a la competitividad de nuestra empresa, sino al desarrollo sostenible de los mercados donde operamos.*



**Pedro Heilbron**  
**Presidente Ejecutivo**

## II. PERFIL DE LA EMPRESA



### II.1 Historia

El 19 de mayo de 1947, Copa Airlines inició sus operaciones domesticas en Panamá, volando a las ciudades de David, Bocas del Toro y Changuinola.

Todos estos servicios fueron posibles con tres aeronaves tipo Douglas DC-3/DC-47 de fabricación militar.

Se registra en la historia, la construcción del aeropuerto de Tocumen en 1947. El 1 de junio se dio el primer aterrizaje, hecho por una aeronave de Copa Airlines. Y el primer vuelo que despegó del nuevo aeropuerto de Tocumen se hizo el 15 de Agosto de 1947. El comienzo de las operaciones de Copa Airlines coincidió con los 34 años del inicio de operaciones del Canal de Panamá.

En 1966 inician los vuelos internacionales a San José, Costa Rica con un avión de fabricación británica HS-Avro 748. Con la incorporación de este avión se inicia la expansión internacional de Copa Airlines con vuelos a Centroamérica y ciudades importantes de Colombia y ciudades del Caribe.

En 1969 continúa la expansión de vuelos internacionales, al abrirse las rutas de Kingston, Managua y Barranquilla y en 1970 a Medellín, Colombia.

En la década de los 80 y 90's Copa Airlines siguió su expansión a ciudades como: Miami, Santiago, Caracas, Quito, Guayaquil, Lima. Se adquiere el primer avión Boeing 737-100. Los 737-200 llegaron en 1987 alcanzando 26 aviones a la flota con esta especificación.

Por un período de 6 años, entre 1992 y 1998, Copa Airlines firma una alianza estratégica con Taca.

Luego, en 1998 Copa Airlines suscribe una nueva alianza con Continental Airlines, la cual incluyó participación de la misma en el capital accionario de Copa Airlines.

### II.2 Visión y Valores

La visión de Copa Airlines es *"Ser la aerolínea líder de la aviación latinoamericana y la conexión preferida a través de Panamá, al unir las principales ciudades de Norte, Sur, Centroamérica y del Caribe"*.

## Nuestros Valores en Acción



Con Nuestros Valores en Acción buscamos crear en Copa Airlines un patrón de conducta deseado. Al contar con un personal enfocado y con pautas claras y sencillas a seguir, estas cinco herramientas son el complemento ideal para vivir Nuestros Valores en Acción.

### **1. Mi primer compromiso es con la Seguridad**

- Cumpló y ayudo a cumplir con las regulaciones de las autoridades y las políticas de Copa Airlines.
- No comprometo la seguridad, aún cuando otras decisiones parezcan razonables.
- ¡La seguridad es responsabilidad de todos!

### **2. Anticipo y supero las expectativas de nuestros clientes**

- Reconozco que nuestro éxito depende de la satisfacción total de nuestros clientes.
- Brindo un excelente servicio, amable y eficiente, porque me importa el bienestar de nuestros clientes y compañeros.
- Antes de actuar, tomo en cuenta cómo mi decisión podría afectar a nuestros clientes.

### **3. Trabajo en equipo y contribuyo a un ambiente positivo**

- Aporto mi entusiasmo para contribuir a un lugar de trabajo agradable para todos.
- Contribuyo con mis ideas y valoro las opiniones de los demás.
- Trato a mis compañeros y clientes con dignidad y respeto.
- Reconozco y celebro los logros de mi equipo y de los demás.

### **4. Busco el mejoramiento continuo**

- El éxito es posible y depende de mí.
- Para mí los retos representan oportunidades de mejoras.
- La creatividad y aprendizaje impulsan mi trabajo diario.

### **5. Soy honesto e íntegro en todas mis acciones**

- Cuido los recursos de la empresa como los míos propios.
- Cumpló lo que prometo.
- Siempre actúo de manera ética y transparente.
- Mantengo relaciones duraderas con lealtad, respeto y confianza.

### II.3 Crecimiento en la década del 2000

A partir del año 2000 se adquirió una nueva flota Boeing 737-700 y 800 Next Generation. En el 2003 se amplía el acuerdo compartido con Continental Airlines.

Entre los años 2007 a 2009, Copa Airlines mantuvo alianza global con Sky Team y a partir del 2010, establece una alianza con Star Alliance, a la cual entrará oficialmente a formar parte a partir del 2012.

En el año 2004, se encarga la primera flota de aviones Embraer190. En 2005, se hace oficial Copa Holdings en la Bolsa de Valores de Nueva York. En el año 2010 se adquirió Aero República, siendo el segundo operador de Colombia.

#### Rápido crecimiento de operaciones en la década del 2000

2000	2005	2006	2007	2008	2010
Cancún	Orlando	Maracaibo	Guadalajara	Puerto España	Copa Colombia
Sao Paulo	Los Ángeles	Santiago de los Caballeros	Punta Cana	Bello Horizonte	St. Marteen
San Andrés		Manaos	Córdoba	Valencia	
		San Pedro Sula	Washington	Aruba	
		Montevideo		Santa Cruz	
				De La Sierra	

Copa Airlines que comenzó sus operaciones con menos de 50 empleados, en su mayoría panameños, con servicio a tres destinos domésticos en Panamá, es actualmente una de las aerolíneas líderes en la región.

Actualmente vuela a más de 56 ciudades en 27 países en las Américas, gracias a su gran recurso humano conformado por más de 5,000 colaboradores de múltiples nacionalidades.

Hoy en día, Copa Airlines, es una de las aerolíneas líderes en Latinoamérica para pasajeros y carga. Copa Airlines ofrece más de 150 vuelos diarios a 45 destinos en 24 países en Norte, Centro y Sur América y el Caribe por medio de su centro de conexiones, el *Hub* de las Américas en el Aeropuerto Internacional Tocumen en la Ciudad de Panamá, República de Panamá. Además, Copa Airlines ofrece acceso a vuelos a más de 120 destinos internacionales a través del acuerdo de código compartido con Continental Airlines y otras aerolíneas.

### II.4 Invirtiendo en nuestra nueva flota

Una vez más Copa Airlines reafirma la confianza que tiene en su modelo de negocios y en el crecimiento de la aviación en Latinoamérica a través de un pedido de 32 aeronaves, los cuales se entregaran entre 2015 y 2018.

El Boeing 737-Next Generation ha sido un factor importante en el éxito de Copa Airlines, proporcionando eficiencias en costos y operaciones, permitiéndonos ofrecer a nuestros pasajeros un servicio de clase mundial y una extensa red de rutas por toda Latinoamérica.

## II.5 Reconocimientos

Copa Airlines ha sido distinguida por su exitosa labor y continuo desarrollo por prestigiosas organizaciones:

- El Premio Excelencia en septiembre de 2001 por la Revista América Economía le fue otorgado por su “innovación, creatividad y liderazgo en la aviación.”
- Nombrada La Aerolínea más Puntual en marzo de 2002 por el Centro Operativo del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México reconociéndola como “la aerolínea más puntual del 2001.”
- Nombrada La Mejor Estrategia de Regionalización en Latinoamérica en noviembre de 2002 por la Revista Poder, Booz, Allen & Hamilton and Egon Zehnder Internacional reconociendo “el éxito en el desarrollo del centro de conexiones en Panamá, el cual contribuye al desarrollo continuo en América Latina.”
- El Premio Turismo Sin Fronteras en diciembre de 2002 por la Federación de Cámaras de Turismo de Centroamérica le fue otorgado en reconocimiento a “los esfuerzos realizados de más y mejores proyectos y actividades en beneficio de la integración centroamericana.”
- Nominada como la Aerolínea del Año de la OAG en abril de 2003 seleccionada por la OAG entre las aerolíneas del año en Centro, Sudamérica y el Caribe.
- Reconocida como Mejor Aerolínea en Desarrollo en abril de 2003 por la publicación AirFinance Journal que la nombra como la principal aerolínea en desarrollo del año.
- El premio Rosa de los Vientos a la “Mejor Aerolínea Internacional” en octubre 2003 le fue otorgado por la Asociación Colombiana de Periodistas de Turismo.
- Reconocida como Una de las 10 empresas más admiradas en la región en febrero de 2005, fue listada por la revista centroamericana Estrategia & Negocios.
- Reconocida como Una de las 50 mejores empresas donde trabajar en marzo 2005, fue listada por la revista centroamericana Summa.
- El Premio a la Exportación de Servicios en septiembre de 2005 le fue otorgado por el Ministerio de Comercio e Industrias de la República de Panamá.
- El reconocimiento como uno de los “10 Mejores Empleadores de Latinoamérica” en junio de 2004 y en Octubre de 2006 le fue otorgado por la consultora en recursos humanos, Hewitt Associates y listada por la Revista América Economía.

- El Premio Bravo de la revista Latin Trade le fue otorgado a Pedro Heilbron reconociéndole como “Mejor CEO” en la categoría de negocios con ingresos menores de \$1 billón de dólares (USD).
- Una de las “50 Mejores Empresas de Panamá” en 2008 fue Listada por la revista centroamericana Wise’ N Vest.
- El reconocimiento como Mejor Aerolínea de Centroamérica, México y el Caribe y Mejor Servicio de Cabina en el 2004, 2005, 2006 y 2008 fue otorgado por SkyTrax basado en una encuesta mundial de pasajeros.
- En julio de 2009, COPA y su CEO, Pedro Heilbron, recibieron el Premio “Airline Business Lifetime Achievement Award”, una de los dos reconocimientos más importantes que anualmente otorga la internacionalmente reconocida revista Airline Business.

### **Reconocimiento por la Contribución al Desarrollo**

En junio de 2010, Stanley Motta, Presidente de la Junta Directiva de COPA Holdings, recibió la medalla de oro de la Americas Society por su contribución al desarrollo de América Latina.



*De izquierda a derecha:  
Stanley Motta, Presidente de la Junta Directiva de Copa Holdings  
David Rockefeller, Presidente Honorífico de Americas Society  
César Alierta, Presidente Telefónica.*

*"Su rol ha sido clave en el desarrollo de Copa Airlines y de su extensa red de rutas a través de toda Latinoamérica. El Sr. Motta ha contribuido enormemente a las oportunidades de inversión y de crecimiento económico en Panamá y la región"*

*"Rendimos homenaje a sus logros y esfuerzos por hacer prosperar a Panamá y Latinoamérica a través del impulso económico y la integración regional que han creado sus empresas y sus diversas actividades de responsabilidad social".*

**Pedro Heilbron**  
**Presidente Ejecutivo**

### III.LA RSE EN COPA AIRLINES

Para hacer realidad la *visión* de la empresa, Copa Airlines tiene en la responsabilidad social empresarial (RSE), su forma de hacer negocios. Su cultura corporativa se basa en los *valores en acción*, los cuales se ponen en práctica de manera transversal y en todos los niveles de la empresa.

La cosmovisión de la Responsabilidad Social en Copa Airlines se enmarca de acuerdo a las prioridades que la cultura corporativa de la empresa establece como principios para el desarrollo y cumplimiento de programas internos y externos en su impacto social. Estos se estructuran en tres niveles, como veremos a continuación:



- El primero destaca el **Valor de Cumplimiento con la sociedad**, el cual busca garantizar el compromiso y legitimidad de Copa Airlines con el cumplimiento de las normas de ética, tratados y fundamentos legales, a nivel nacional e internacional, para su adecuada operación y funcionamiento en los países donde operamos.

- El segundo Nivel es el de **Proyección Social**, el cual plantea la promoción de acciones que la sociedad espera recibir por parte de la empresa, dada la naturaleza de nuestra operación y los eventos que se produzcan en situaciones inesperadas de emergencias médicas y catástrofes naturales, así como también en casos excepcionales que nos comprometan como empresa socialmente responsable.
- El tercer Nivel es nuestro **Valor Agregado**, donde la empresa impacta con acciones filantrópicas en las que voluntariamente decide invertir para el beneficio de algún programa o actividad en especial.

Estos tres niveles son la base de nuestra visión de RSE y con los cuales Copa Airlines prioriza sus compromisos y participación en la sociedad.

Tomando al Pacto Global como guía, enfocamos nuestros esfuerzos en tres pilares – colaboradores, comunidad y medio ambiente- como estrategia corporativa a largo plazo, buscando resultados sostenibles en nuestros colaboradores y las comunidades en las que operamos.



## IV. EL PACTO GLOBAL EN COPA AIRLINES

El Pacto Global trabaja en 4 áreas principales y sobre la base de diez principios fundamentales. A continuación presentamos para el período reportado, las principales contribuciones de Copa Airlines en cada una de éstas áreas.

### IV.1 Derechos Humanos



**DERECHOS HUMANOS**

- 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional;*
- 2. Evitar verse involucrados en abusos de los derechos humanos.*

Copa Airlines, cumple la legislación nacional en los mercados donde opera. En éste marco, la empresa se alinea con la normativa internacional vigente de respeto a los derechos humanos, los cuales incluyen derechos civiles, políticos, sociales, culturales y ambientales.

La promoción de los derechos, se da en Copa Airlines a través de la participación en instituciones vinculadas con la responsabilidad social; su voluntariado corporativo y su inversión social, que benefician a los más vulnerables en su pilar de RSE relativo a comunidad. A continuación compartimos lo más destacado en éste sentido para el período 2009-2010.

#### \*PARTICIPACIÓN EN INSTITUCIONES



A fin de promover y consolidar la responsabilidad social empresarial en Panamá, COPA Airlines es miembro de SUMARSE –capítulo en Panamá del Pacto Global, Forum Empresa y World Business Council for Sustainable Development–.



COPA es desde el año 2010, fundador junto a otras empresas y miembro de la Junta Directiva del capítulo en Panamá de United Way (Fondo Unido de Panamá). Esta es una organización sin fines de lucro presente en 47 países, cuyo propósito es promover un movimiento que motive en todo el mundo a millones de voluntarios corporativos a mejorar las condiciones de vida de sus comunidades. En Panamá, United Way se enfocará en niñez y adolescencia en tres pilares básicos: educación, generación de ingresos y salud. COPA espera canalizar mucho de su voluntariado corporativo a través de United Way a partir del año 2011.



La Fundación Despega con Copa Airlines es el mecanismo con el que la empresa cuenta para canalizar el voluntariado y su inversión social.

Copa Airlines participa activamente en el desarrollo de las comunidades de su esfera de influencia, a fin de lograr la licencia social para operar, y como una forma de contribuir al desarrollo sostenible y al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODMs).

Estas acciones comunitarias se enfocan como veremos a continuación en programas y actividades en apoyo a la niñez, educación y salud, con el objetivo de ofrecer una mejor calidad de vida a cientos de beneficiarios de los mercados en donde operamos.

#### **\*VOLUNTARIADO**



El equipo de Voluntariado de la Fundación Despega con Copa Airlines ha tenido un gran crecimiento durante este último año. En 2010 fueron muchas las actividades que fueron impulsadas por nuestros colaboradores tanto en Panamá como en los diferentes países donde tenemos presencia, realizando acciones directas para beneficio de la comunidad, como veremos a continuación.



Las actividades de voluntariado estuvieron enmarcadas principalmente en el fortalecimiento y promoción de una mejor responsabilidad social empresarial hacia la niñez, educación y medio ambiente, como pilares fundamentales de la empresa, que por medio de la Fundación Despega promueven acciones con resultados sostenibles e integrales de impacto social.

#### **\*Programa Despega**

Por medio del Programa Despega Tocumen y Despega Estaciones, nuestros voluntarios participaron durante el 2009 y 2010, activamente, en proyectos de impacto social y educativo, colaborando con escuelas de difícil acceso y en zonas alejadas a nuestra operación, con tutorías dirigidas, donaciones de útiles escolares, material didáctico, computadores, equipos audiovisuales, infraestructura, etc., así como patrocinios a asociaciones de acción social cívica y de desarrollo integral.

Nuestros esfuerzos de impacto social comunitario han permitido a más de 12,000 niños en Panamá y en las estaciones de toda Latinoamérica, mejorar su calidad de vida por medio de programas y proyectos de atención directa.



Actualmente contamos con los programas de la Fundación ¡Despega! con Copa

Airlines en las siguientes Estaciones:

- Despega Cartagena
- Despega Managua

- Despega San José
- Despega Tocumen (Panamá)
- Despega La Habana
- Despega Guatemala
- Despega Tegucigalpa
- Despega San Pedro Sula
- Despega Lima



Despega Tocumen introdujo en 2010 el Programa de Tutorías para estudiantes del Colegio Artes y Oficios, con el propósito de brindar a estudiantes de colegios oficiales la oportunidad de poner en práctica los conocimientos aprendidos, al tiempo que tuvieron la experiencia de trabajar e interactuar con profesionales de nuestra empresa en sus áreas de especialización.



Destacan las experiencias de la Estación de Lima, Perú en la escuela El Zapallal, en donde se construyó una escuela con muy pocos recursos, gracias a la participación de clientes, proveedores y de la comunidad, hoy día se está trabajando en la formación de mujeres empresarias y junto a organizaciones civiles están fortaleciendo la capacidad organizativa de la comunidad.



Otra de las experiencias valiosas conocidas es la de la estación Guatemala, en donde construyeron con la ayuda de colaboradores, clientes, proveedores y de la Embajada de Panamá, un comedor escolar, una Biblioteca y un salón de cómputo equipado con 9 computadoras.

#### **\*INVERSIÓN SOCIAL**

Dentro de otras acciones destacadas realizadas en el período, podemos mencionar:

- **Alianzas público-privadas:** colaboración con el Programa “Mi Primer Empleo” del Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral (MITRADEL); y el Programa Padrino Empresario con el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES).



- **Apoyo educativo:** impulsamos diferentes programas educativos con ayudas de becas para estudiantes de la Universidad Tecnológica de Panamá, así como también con instituciones educativas como el MEDUCA e INADEH, entre otras.
- **Patrocinio:** Teletón 20-30
- **Donaciones realizadas:** Despacho de la Primera Dama y otras organizaciones sin fines de lucro entre las que se encuentran: Nutre Hogar, Fundación Vial, Universidad Tecnológica de Panamá, Casa Esperanza, Hogar San José de Malambo; Patronato Nacional de Nutrición, Funda cáncer. Fundación de Amigos del Niño con Leucemia y Cáncer; Asociación Pro-Niñez; Colegio Artes y

Oficios Melchor Lasso de la Vega; Aldeas Infantiles S.O.S; Fundación de Niños de Cristal; Asociación Nacional de Conciertos; Colegio Episcopal San Cristóbal y Fundación Pro-Vida, entre otras.

- **Escuela Emperatriz Taboada – Tocumen:** durante el 2009 se apoyo la construcción de un laboratorio de ciencias, en el 2010 habilitó un salón para niños con habilidades especiales, y se comenzó a implementar un proyecto de tutorías de prevención escolar, protección y salud para niños, a través del voluntariado.
- **Centro Infantil y Biblioteca-Las Mañanitas-Tocumen:** construimos una cancha deportiva al Centro Infantil y Biblioteca de las Mañanitas ubicada en Tocumen, para el beneficio de más de 2,000 niños, niñas y adolescentes que, mensualmente, visitan este centro para recibir servicios de atención integral, tutorías y reforzamiento de estudios, para mejorar su calidad de vida.
- **Apoyo a escuelas de escasos recursos:** donación de útiles a 4 escuelas y 300 niños beneficiados en el 2009 y entrega de Escuela de Tori en la Comarca Ngabe Bugle en apoyo a un programa del Despacho de la Primera Dama.



- **Iluminando Rostros:** este una fiesta de navidad que se organiza para niños pobres en diferentes comunidades y poco a poco ha ido involucrando más colaboradores como padrinos para la compra de juguetes, ropa, zapatos y golosinas. En el 2009 Copa participó por primera vez como empresa donando muchos de los insumos requeridos para la fiesta en la cual se beneficiaron a 800 niños de Capira, Penonomé, Tocúmen y Chagres, para este año 2010, se preveía beneficiar a la misma cantidad, sumado a la entrega de 800 bolsas de comida para las familias en las comunidades de Capira, Las Mañanitas y Chagres.



- **Viaje Inolvidable:** fiesta navideña para niños de escasos recursos, canalizados a través de diversas fundaciones, que incluye un viaje de 45 minutos en avión sobre la ciudad de Panamá, una fiesta en el Hangar de Copa, entrega de regalos, alimentos, golosinas, ropa y juguetes. Anualmente se beneficia aproximadamente 100 niños. Esta actividad es gestionada con fondos obtenidos por medio de rifas, donaciones de colaboradores, clientes y proveedores de Copa.



- **Donación de boletos para tratamientos médicos en el exterior:** La estación de Panamá cuenta con una cuota anual de 175 boletos para donar en casos de emergencias médicas, educación y otros.

## IV.2 Estándares Laborales



### ESTÁNDARES LABORALES

3. Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva;
4. La eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio;
5. La abolición del trabajo infantil;
6. La eliminación de la discriminación respecto del empleo y la ocupación.

Los estándares laborales se reflejan en el pilar de la RSE de Copa Airlines correspondiente a colaboradores.

Copa Airlines cumple con la ley de Panamá y de los países donde opera, en defensa de la libertad de asociación de los colaboradores, las condiciones de trabajo y protección social. Tiene convenios colectivos firmados, y hay un sistema de monitoreo que mide el cumplimiento de los acuerdos.

Cuenta con una política de reclutamiento y selección, que en cumplimiento de la ley asegura la contratación para puestos permanentes de personas mayores de edad (18 años).

Asimismo, el reclutamiento, contratación, la compensación, promociones, suspensiones, despidos, programas sociales y recreativos, se basan en el desempeño, habilidades y experiencia de las/los candidatas/os sin relación a su raza, color, religión, sexo, orientación sexual, origen nativo, edad, estado civil o discapacidad.

Cada área garantiza la formación en el trabajo de sus respectivos colaboradores promoviendo su desarrollo humano, alineado a las necesidades del negocio.

#### **COPA AIRLINES ENTRE LOS MEJORES EMPLEADORES DE AMÉRICA LATINA**

*Por dos años consecutivos Copa Airlines ha sido seleccionado como uno de los mejores empleadores de América Latina, por la baja cifra de movilidad laboral que apenas alcanzó el 6% anual en el 2010.*

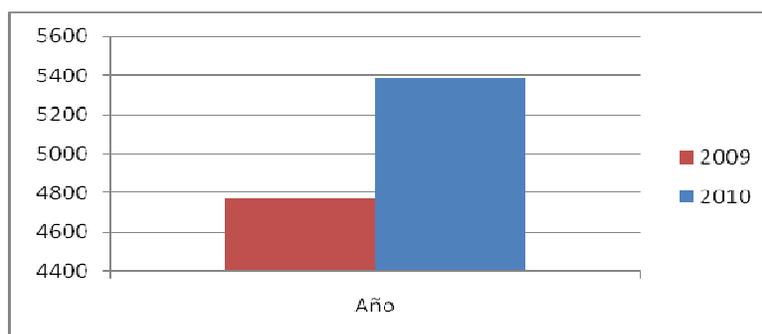
**Hewitt Associates y América Economía**

A continuación compartiremos, algunos datos de los recursos humanos que dan cuenta de lo anterior; lo realizado en materia de salud y seguridad ocupacional así como las acciones que de manera proactiva la empresa realiza desde el área de bienestar corporativo.

## \*RECURSOS HUMANOS

En el marco de la rápida expansión de la empresa, ha aumentado la cantidad de colaboradores. En éste sentido, observamos un importante incremento en el período 2009-2010 correspondiente a personal de estaciones, tercerizados estratégicos y tercerizados de courier.

**COLABORADORES DE COPA 2009-2010**



Para el 2010, la empresa posee un total de 5,380 colaboradores distribuidos por sexo de la siguiente manera en Panamá y estaciones:

Estación	Femenino	Masculino
Estaciones	614	523
	54%	46%
Panamá	1,315	2,928
	31%	69%
Total	1,929	3,451
	36%	64%

Observamos así que del total de colaboradores, el 64% es masculino y el 36% es femenino. Mientras que en Panamá, se mantienen números similares (69% masculino y 31% femenino); en el caso de las estaciones la distribución por sexo es mayor a nivel femenino (54% femenino y 46% masculino).

Igualmente, tenemos un grupo adicional de 193 colaboradores terciarios que prestan sus servicios profesionales a la empresa, de los cuales 150 son del sexo masculino (113 de Panamá y 37 de estaciones) y 43 son del sexo femenino (38 en estaciones y 5 en Panamá)

Tercerizados	Femenino	Masculino
Estaciones	38	37
Panamá	5	113
Total	43	150

En puestos no tradicionales tenemos al 2010, un 5% de mujeres pilotos.

Posiciones	Femenino	Masculino
Capitan EMB	2	66
Capitan Instructor Ruta	1	41
Capitan Instructor Simulador		18
Capitan Jefe de Turno	1	4
Capitan NG	2	180
Copiloto EMB	3	69
Copiloto NG	24	198
<b>*Pilotos</b>	<b>33</b>	<b>576</b>
	<b>5%</b>	<b>95%</b>

En el caso del personal técnico, podremos ver a continuación que del total un 2% de estas posiciones fue ocupada por mujeres, como veremos a continuación.

Posiciones	Femenino	Masculino
Ingeniero en Entrenamiento	1	5
Mecanico Clase A	1	8
Mecanico Clase B		22
Mecanico Clase C		30
Mecanico Clase D		6
Mecanico Lead	1	9
Mecanico Clase A		20
Mecanico Clase B		27
Mecanico Clase C	1	10
Mecanico Lead		4
Ingeniero en Entrenamiento		1
Mecanico Clase A		3
Mecanico Clase B		6
Mecanico Clase C		33
Mecanico Clase D		7
Mecanico Laminero		2
Mecanico Lead		2
<b>Personal Técnico</b>	<b>4</b>	<b>195</b>
	<b>2%</b>	<b>98%</b>

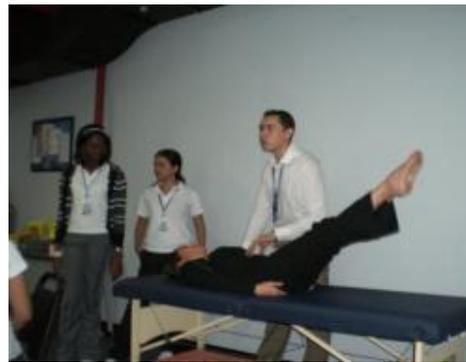
Copa Airlines posee una gran cantidad de servicios que son generados por empresas externas y personas que prestan sus servicios profesionales, tanto en Panamá como en el resto de los países donde mantenemos operaciones.

Actualmente, tenemos un total de 12,579 de proveedores en nuestra cadena de valor, de los cuales el 32.5% (4,100) se ubican en la ciudad de Panamá y el 67.5% en el resto de países latinoamericanos, EE.UU. y Europa.

## **\*SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL**

Durante el 2010 nuestros colaboradores fueron capacitados en diversas áreas de salud y seguridad ocupacional destacando estas cifras:

- 1,397 colaboradores capacitados en temas de:
  - Seguridad y Salud ocupacional,
  - Riesgos profesionales, auditivos
  - Prevención de enfermedades, cáncer de mama y próstata, VIH, hipertensión arterial y diabetes
  - Promoción de la salud, ergonomía, cuidado de la espalda, stretching laboral y micro pausas.
  - Lean y mejoramiento continuo



- 2,789 horas hombre de capacitación brindadas-
- 1,200 vacunas aplicadas, contra:
  - Anti influenza,
  - Hepatitis A+B,
  - Tétano,
  - Rubeola,
  - Sarampión
- 12 Info saludables (Comunicaciones de Salud)
- 4 Boletines Safety News (mas de 4 mil boletines distribuidos)



### **\*BIENESTAR CORPORATIVO**

Seguimos impulsado las buenas prácticas y acciones que fomentan un ambiente favorable y positivo del trabajo en equipo, por medio de diferentes programas que mantienen a nuestra fuerza laboral inspirada y con resultados de calidad y eficiencia, entre ellos se destacan:

#### **\*Reconocimientos para nuestro Recurso Humano:**

1. Para cumplir nuestro objetivo de ser una de las mejores empresas donde trabajar, Copa Airlines realiza anualmente una encuesta de satisfacción dirigida al personal. En base a los resultados de esta encuesta en los distintos aspectos del trabajo de los colaboradores, cada área de la empresa planifica acciones concretas para mejorar la satisfacción de los colaboradores. Los planes se trabajan en conjunto con Recursos Humanos y se implementan durante todo el año. En el año 2010, Copa Airlines alcanzó un 71% de satisfacción de sus colaboradores en donde se señaló como fortalezas importantes la Satisfacción del trabajo, Claridad de Funciones, Enfoque en el Propósito y el Cliente.
2. Uno de los objetivos de La Ruta al Éxito más importantes es el de fortalecer la cultura de reconocimiento. Hoy contamos con el programa **"Tú Haces la Diferencia"**, a través del cual se premia y se reconocen las conductas sobresalientes de los colaboradores que van acorde con Nuestros Valores *en Acción*, así como acciones para el cumplimiento de objetivos de La Ruta al Éxito. Este reconocimiento se entrega trimestralmente a los colaboradores que son nominados por distinguirse por sus buenos resultados y comportamiento.



A los ganadores de este programa se les invita a compartir sus “Historias de Éxito” por las que fueron postulados con el Presidente Ejecutivo de Copa Airlines, Pedro Heilbron. En este almuerzo todos los ganadores participan en una tómbola mediante la cual se rifa la oportunidad de ir a recoger uno de los nuevos aviones que se hayan pedido, ya sea a Seattle en la fábrica de la Boeing o a Sao Paulo en la fábrica del Embraer.

Igualmente contamos con otros canales formales para reconocer como lo son Estrellas de la Semana, en la cual se fomenta el reconocimiento a colaboradores y entre compañeros. Cada área en Copa Airlines tiene programas de reconocimientos formales e informales, que van desde la simple palmada y agradecimiento por un trabajo Bien Hecho, reconocimiento por asistencia perfecta y por un desempeño y servicio excepcional.

Contamos igualmente con el Premio al Mejor Equipo, el cual es un premio rotativo que se da a un equipo multifuncional que logre un proyecto de alto impacto para la empresa.



### **3. Cultura de celebración de logros**

En Copa Airlines hacemos énfasis en celebrar los logros de todo el personal de la empresa, a través de eventos para todo el personal. Algunas de las celebraciones son:

- Día Familiar Anual, en el cual se le regala a los hijos de los colaboradores obsequios para utilizar durante el año escolar.
- Celebración de Nuevas Rutas y Llegada de Nuevos Aviones.
- Celebración del 100% de Puntualidad y Seguridad en las áreas operativas, con una comida para todo el personal operativo.



#### 4. Programa de ayuda al personal en caso de crisis o emergencias



Desde el año 2002, mantenemos la implementación del programa de asistencia al personal en caso de emergencias “Cuenta Conmigo”, por medio del cual se ofrecen préstamos libres de intereses para resolver situaciones de crisis del personal (siniestros, inundaciones, incendios, etc.). El programa *Cuenta Conmigo* ha apoyado a 122 colaboradores desde el 2003 al mes de Diciembre de 2010. Igualmente se realizaron donaciones a más 65 colaboradores y sus familiares afectados por siniestros e inundaciones y enfermedades graves.

**5. Minuto de Energía:** Cumplimos cinco años de aniversario al realizar este significativo acto que es compartido por todos los colaboradores de Copa Airlines al inicio de sus jornadas de trabajo, llamado el Minuto de Energía, el cual nos brinda la oportunidad de energizar y motivar a nuestro personal, así como reconocer sus talentos alineados a los objetivos de la empresa.

Este minuto celebrado en Panamá y sus 55 estaciones, igualmente nos permite fomentar el reconocimiento de acciones destacadas, contribuyendo a un ambiente de trabajo positivo.

#### 6. Repartición de Utilidades

Contamos con un plan de participación de utilidades que aplica al 100% del personal, siempre que la empresa cumpla con su meta de rentabilidad.

#### 7. Reclutamiento con base en valores

En Copa Airlines nos esforzamos por contratar colaboradores que demuestren conductas y valores que van de acuerdo a nuestra cultura corporativa y a *Nuestros Valores en Acción*. Lo logramos a través de un proceso de reclutamiento y selección en el cual se sigue la metodología de preguntas sobre valores y conductas.

#### 8. Reclutamiento a través de concursos internos

Copa Airlines se esfuerza por ofrecer oportunidades de desarrollo profesional a sus colaboradores a través de la publicación de concursos internos. Cuando las posiciones se lanzan a concurso interno, los colaboradores de la empresa tienen prioridad sobre personas externas, siempre y cuando cumplan con las calificaciones requeridas para el puesto. En el año 2008, 50% de las posiciones gerenciales nuevas fueron llenadas con candidatos internos.

## 9. Compensación justa según estándares del mercado

Copa Airlines está comprometida con ofrecer salarios y beneficios competitivos. Como parte del programa de compensación, también se ofrece un programa de bonificación a todo el personal por cumplimiento de las metas financieras de la empresa.

Actualmente Copa Airlines ha contratado a consultores externos para realizar estudios sobre cómo comparan los salarios de Copa con los de otras empresas en los distintos países en los que contratamos personal. El objetivo de los estudios es mantenernos dentro del rango de salarios y compensación de las demás empresas comparables.

## 10. Beneficios corporativos

Copa Airlines ofrece amplios beneficios a todos nuestros colaboradores. Entre ellos podemos mencionar pasajes para los colaboradores y familiares, seguros de salud, vida y accidentes personales, descuentos en centros de salud, entretenimiento (restaurantes, cines, bolos, centros deportivos), educación (convenios con 15 universidades y centros de enseñanza) así como también descuentos en servicios (telefonía, lavandería, Internet), entre otros.

Entre las universidades con las cuales tenemos convenio se encuentran: Universidad Santa María La Antigua, Universidad Americana, University of Louisville, ULACIT, Universidad Interamericana, Universidad del Istmo y la Universidad Latina.

### \*Responsabilidad social de nuestros colaboradores



- **Donante Estrella:** proyecto social que impulsado por y hacia los colaboradores que voluntariamente participan con el objetivo de generar un banco de sangre para nuestros colaboradores y sus hijos en caso de emergencias.



- **Programa de ayuda al personal en caso de crisis:** continuamos implementando el programa de asistencia al personal “Cuenta Conmigo”, por medio del cual se ofrecieron préstamos libres de intereses para resolver situaciones de crisis del personal (siniestros, inundaciones, incendios, etc.). En 2010 realizamos importantes donaciones para las emergencias producidas a las familias de colaboradores en Haití y Chile, debido a los desastres naturales producidos.
- **Feria de la Salud y Prevención:** En 2010 Copa Airlines realizó la “Feria de la Salud”, en todas sus instalaciones de Casa Matriz y Aeropuerto. Los colaboradores recibieron información sobre programas de salud, prevención y atención directa, donde tuvieron la oportunidad de hacerse exámenes, aplicación de vacunas y consultas médicas.
- **Deportes:** Copa Airlines continúa promoviendo la salud física a través de ligas deportivas para el personal de la empresa. Se realizaron ligas de fútbol, softball, voleibol y baloncesto.



- **Becas y Subsidios Estudiantiles:** se concedieron nuevas becas para los hijos de los colaboradores en nivel de secundaria y subsidios para colaboradores de forma que completen estudios universitarios y escolares. Durante el 2010, fue implementado el novedoso Programa Despega el Futuro de tus hijos, beneficiando a niños y niñas con becas para estudiar en escuelas privadas bilingües durante toda su carrera educativa, hasta concluir el nivel de secundaria.



Por este programa, se benefició en el 2010 a 24 hijos de colaboradores, cuyo promedio mínimo es de 4.5, y que mantengan una buena conducta. El colaborador que aplica al programa debe tener un mínimo de 2 años en Copa Airlines, tener menos de 7 ausencias al año y un salario inferior a los B/. 800.00. Este programa es desarrollado por medio de una alianza que se realizó con el Consejo Privado para la Atención Educativa (COSPAE) institución que se encarga de administrar los fondos y de hacer el proceso de selección y pago de los becarios. La meta establecida para el 2016 es la de tener 45 becados por año, hasta que culminen sus estudios secundarios.

### IV.3 Medio Ambiente



#### MEDIO AMBIENTE

- 7. Las empresas deben apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas ambientales;*
- 8. Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental; y*
- 9. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.*

Copa Airlines se esfuerza por implementar una cultura ambiental hacia la sostenibilidad, por lo cual una de sus líneas estratégicas de acción en RSE es precisamente el medioambiente.

En el período reportado, Copa Airlines mantuvo su compromiso de potenciar iniciativas dirigidas a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y disminuir el impacto ambiental de sus operaciones, además de implementar actividades para promover la conciencia ecológica, el reciclaje y la protección ambiental hacia nuestros principales grupos de interés: clientes, colaboradores y comunidades en las que operamos.



Algunas de nuestras más relevantes iniciativas:

- **Renovación de la Flota:** operamos con una de las flotas más modernas del continente, integrada por aviones de nueva generación, más eficientes en el uso de combustible y disminuyendo la contaminación acústica en nuestra operación.

- **Ahorro del Combustible:** adoptamos procedimientos operacionales altamente calificados que incrementen la eficiencia y disminuyan el impacto hacia el medio ambiente. Entre las prácticas exitosas que hemos adoptado para reducir el consumo de combustible por horas de vuelo tenemos: remolque entre hangar y puertas de embarque, rodaje con un solo motor en aeropuertos y optimización en el uso de aeronaves, lo cual reduce las emisiones de CO2.
- **Mantenimiento de Aeronaves:** en el área de Ingeniería de Mantenimiento de Aeronaves mantenemos cuatro importantes programas que ayudan a nuestros aviones a realizar vuelos ambientalmente amigables. Estas acciones son: programa de lavado de motores, reducción de peso abordo, estudios de escapes de presión en cabinas.
- **Inversión en nuevas tecnologías,** tales como la RNAV–o navegación satelital: nos permite optimizaciones de operación de las aeronaves en materia de conservación combustible, rutas más directas y experiencias de viaje.
- **Winglets:** fuimos pioneros en la aviación latinoamericana en operar los Boeing 737-800 con Winglets (aletas de punta de ala), las cuales reducen la resistencia aerodinámica. Esto hace que los vuelos sean más eficientes, ya que mejoran el desempeño de la aeronave al reducir el consumo de combustible. Los “Winglets” favorecen el medio ambiente, al disminuir las emisiones de gases que producen el efecto invernadero y reducen el ruido un 5%.



- **Programa de Compensación de Emisiones:** a través de una calculadora de carbono ubicada en nuestra página web, ofrecemos a nuestros pasajeros

conocer las emisiones de carbono que genera su viaje y de forma voluntaria, contribuir para su compensación. Estos fondos son utilizados por S.T.I. para el financiamiento de programas de desarrollo sostenible de alto impacto.



- **Educación Ambiental:** somos signatarios de la Declaración de Producción más limpia del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA). Igualmente, promovemos la sensibilización medio ambiental a través de ferias y campañas de buen uso de los equipos y recursos para los colaboradores y en escuelas.

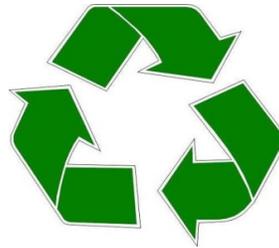


- **Apoyo a organizaciones ambientales:** algunos de los apoyos brindados en el 2010 incluyen:

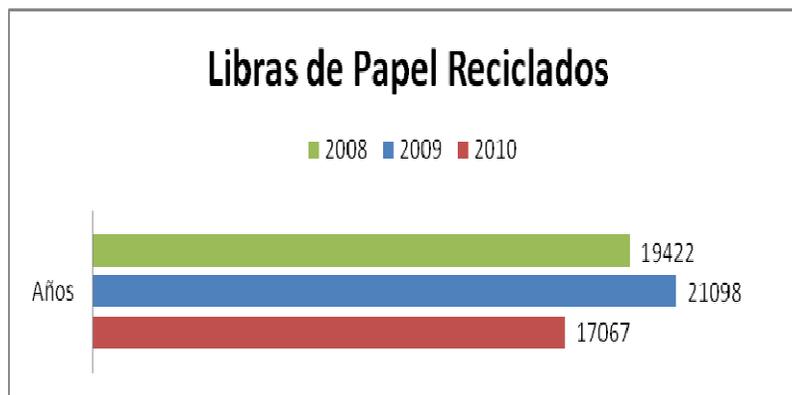
- ✓ Asociación Panameña para la Conservación de la Naturaleza - ANCON
- ✓ Fundación Albatros Media
- ✓ Parque Summit de Panamá
- ✓ Fundación AVIFAUNA
- ✓ Museo de la Biodiversidad

En el último caso, Copa Airlines apoya la creación de la Galería “la Huella Humana”, del Biomuseo, que hará su apertura en el año 2012.

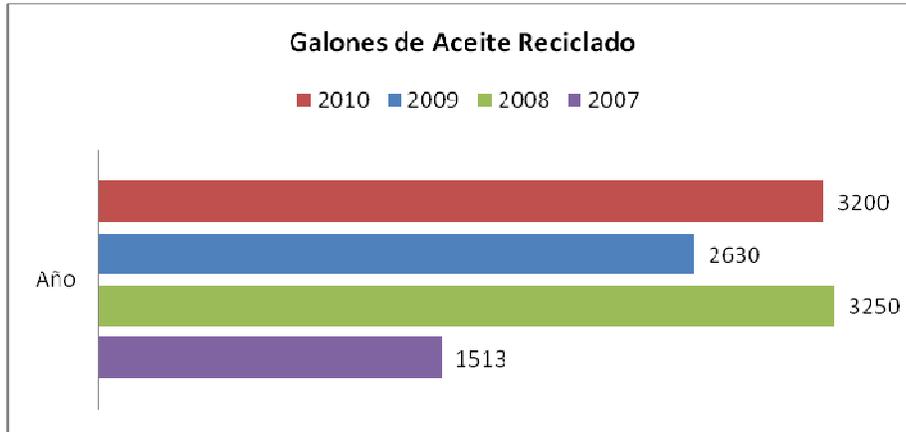
- **Uso de productos Biodegradables:** en sus rutinas de limpieza de aviones y oficinas, usan productos amigables con el medioambiente.
- **Equipo Terrestre:** 32 vehículos terrestres funcionan con Gas Licuado.



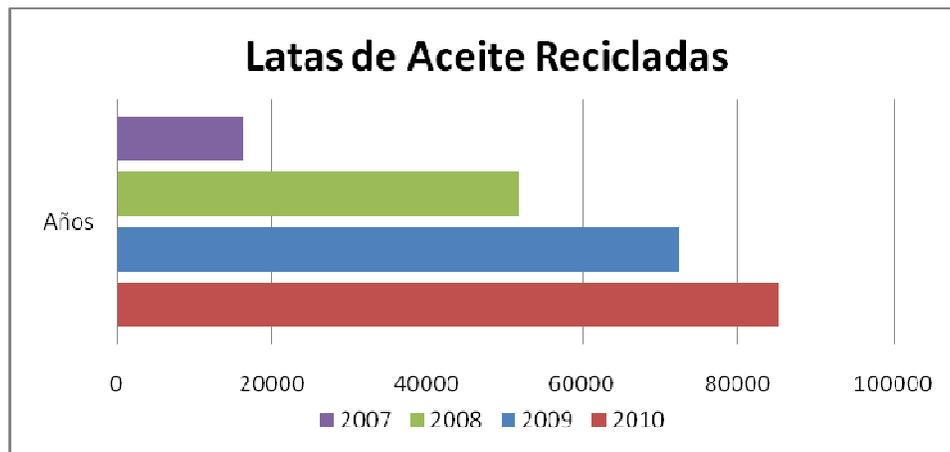
- **Reciclaje:** Copa Airlines viene reciclando el papel en sus oficinas desde el año 2008. Desde entonces, se ha promovido una disminución en el uso de papel, se ha implementado el uso de CDs en manuales de operacionales, y se ha incentivado el uso de los e-tickets como una forma de reducir el uso de papel y tinta. A la fecha se han reciclado un total de 1.6 toneladas de material ferroso, además de cartón, plástico y filtros de aceite. A continuación brindamos la información específica y comparativa de otras acciones de reciclaje.



Observamos que entre los años 2008 y 2010, el año donde más papel se recicló fue en el año 2009 con más de 21000 libras de papel reciclado. En el año 2010, se confrontaron problemas logísticos con la empresa encargada de la recolección en ciertas áreas, por lo cual el número disminuyó notablemente. A inicios de 2011, se estaban tomando las medidas para resolver ésta situación.

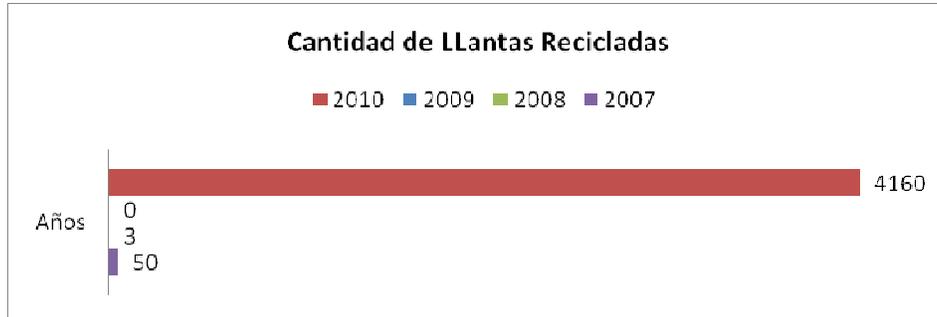


En el área de hangar, observamos desde el año 2007 un esfuerzo sostenido de reciclaje de aceite. Como observamos en el anterior gráfico, los años que más galones se reciclaron fueron en los años 2008 y 2010 respectivamente.

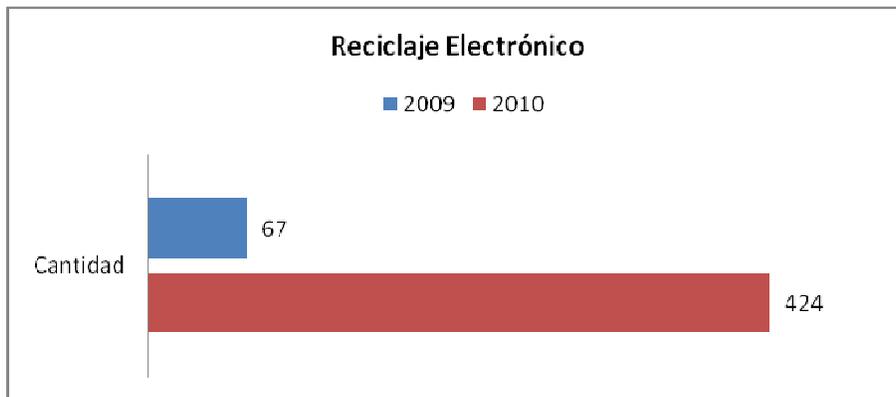


En el año 2010, se logró la cifra récord de más de 85000 latas de aceite recicladas, como veremos a continuación, lo cual representó un gran salto cuantitativo en comparación cuando el programa empezó.

En relación al reciclaje de llantas, observamos un notable aumento en el presente año con 2010 en comparación con años anteriores.



En materia de reciclaje electrónico, el mismo ha mostrado una consolidación durante el año 2010 en relación al año anterior como veremos a continuación:



- **Alianza público-privada:** Se firmó en el año 2009 un Convenio Marco con la Autoridad Nacional del Ambiente (ANAM) para fortalecer la estrategia ambiental de la empresa.



- **Copa Colombia:** a partir de la adquisición de Aero República en el 2010, hoy en día Copa Colombia, se puede reportar que en dicho país 15000 árboles han sido sembrados, 25,4 toneladas de basura ha sido recogida y 2700 voluntarios han sido movilizados.



- **Conservación:** a partir del apoyo de Copa Airlines a ANCON, se ha contribuido a conservar 12000 hectáreas en Panamá en el año 2010.

## IV.4 Anticorrupción



### ANTI-CORRUPCIÓN

*10. Las empresas deben actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.*

#### \*CULTURA CORPORATIVA

La cultura de la empresa está basada en nuestros Valores en Acción, el quinto siendo “SOY HONESTO E ÍNTEGRO EN TODAS MIS ACCIONES”.

#### \*CÓDIGO DE ÉTICA

Copa Airlines ha establecido políticas para eliminar la corrupción a través del Código de Ética. Mencionamos algunos de sus capítulos relacionados:

#### **CÓDIGO DE ÉTICA (Fragmento)**

##### **H. 2. RELACIÓN CON GOBIERNOS Y PRÁCTICAS CORRUPTAS EN EL EXTRANJERO**

*El personal de Copa Airlines (o sus representantes) no pueden ofrecer sobornos a agentes extranjeros, partidos políticos extranjeros, oficiales de partidos políticos o candidatos para cargos políticos extranjeros con el propósito de obtener, retener o dirigir negocios hacia cualquier persona. Un soborno es cualquier cosa de valor dado o propuesto a un agente extranjero como incentivo para obtener, retener o dirigir negocios.*

##### **L. 1 y 2 INTEGRIDAD EN EL NEGOCIO Y REGISTROS DE CONTABILIDAD**

*Los libros y registros de Copa Airlines deben ser registrados con precisión, en detalle y de acuerdo con las políticas y procedimientos de contabilidad de la Empresa. Ningún registro o información será manipulada con el propósito de alterar o distorsionar resultados de transacciones, y ningún registro deliberadamente falso o incorrecto deberá ser hecho por cualquier propósito. Así mismo, es responsabilidad de cada empleado velar por la veracidad de la información que registra en los sistemas operativos de la empresa. Ningún empleado está autorizado a compartir información de registros internos que no esté disponible para el público en general.*

##### **II. C. 1 y 2 CONFLICTOS DE INTERÉS**

*No debe existir ningún conflicto entre el cumplimiento de las responsabilidades del empleado con Copa Airlines y los intereses económicos personales u obligaciones del empleado hacia cualquier otra empresa o actividad. Existe conflicto de intereses cuando las responsabilidades y deberes de los empleados con Copa Airlines se pudieran perjudicar por lograr beneficio personal.*

En el anterior marco, destacamos para el período reportado, que Copa Airlines:

- Anualmente ofrece charlas sobre el Código de Ética y los Valores a todos los colaboradores.
- Cuenta con una Dirección de Auditoría y Seguridad, que es responsable de auditar los procesos contables y de seguridad de la empresa. El equipo incluye auditores de finanzas, auditores de tecnología y auditores de gestión de la calidad y la seguridad.
- Se realizan auditorías externas de estados financieros.
- *Programa la Voz del Colaborador*: es un programa de intranet donde pueden denunciar abusos, o malos manejos de sus compañeros o jefes, estas denuncias llegan directo a la oficina de recursos humanos.
- *Comité de Ética y Honor*: para velar por el buen funcionamiento de la cadena de mando, y el respeto de la dignidad humana entre colaboradores de todos los niveles.
- Cuenta con un sistema de audito de la carga en todos los aviones.
- Organiza charlas sobre el control de drogas.
- Monitorea el fraude de tarjetas de crédito y de compras en internet.
- Coordina con Migración charlas para identificar documentos fraudulentos.
- Cuenta con certificación de la Alianza de Negocios para el Comercio Seguro (BASC).
- *Línea Copa Escucha*: Existe un mecanismo disponible para reportar denuncias a través de una línea telefónica y un correo electrónico confidencial.