

COMUNICACIÓN DE PROGRESO

Período 2011



MENSAJE DEL PRESIDENTE



"La **R**esponsabilidad **S**ocial **E**mpresarial, empieza en casa." **Pedro Heilbron** CEO Copa Airlines

La Responsabilidad Social Empresarial en Copa Airlines esta sostenida por tres pilares: Nuestros Colaboradores, el Medio Ambiente y la Comunidad. Ya que nuestro éxito como empresa a largo plazo dependerá de nuestra capacidad en brindar un futuro sostenible para aquellos que nos rodean y con quienes convivimos.

El 2011 ha sido un año en el cual nuestros esfuerzos han sido enfocados a nuestro recurso humano. Sabemos que la educación ofrece oportunidades hacia un mejor futuro, es por esto que estamos muy orgullos de comunicar que hemos otorgado becas para hijos de nuestro colaboradores en escuelas bilingües y privadas asegurando así los inicios de su sostenibilidad.

Gracias a nuestra Fundación ¡Despega! con Copa Airlines y nuestro Voluntariado Corporativo podemos seguir realizando proyectos de impacto social en Panamá, colaborando con diferentes asociaciones de acción cívica y de beneficencia.

En el tema ambiental, decidimos realizar una medición de nuestras emisiones de gases de efecto invernadero producidas por nuestra operación, la cual nos permitirá crear una estrategia para la reducción y compensación de nuestra huella de CO2.

Seguiremos dando los pasos necesarios para realizar una gestión responsable de nuestro negocio, buscando siempre el mejoramiento continuo en todas nuestras acciones.





TABLA DE CONTENIDO

Perfil de Empresa

DERECHOS HUMANOS

Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente.

Principio 2: Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

ESTANDARES LABORALES

Principio 3: Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.

Principio 5: Las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo infantil.

Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

MEDIO AMBIENTE

Principio 7: Las empresas deberán tener un enfoque preventivo que favorezca al medio ambiente.

Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

ANTICORRUPCIÓN/TRANSPARENCIA

Principio 10: Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas , incluidas la extorsión y el soborno.

Perfil del CoP



NOMBRE: Compañía Panameña de Aviación (COPA)

PAÍS: Panamá

COLABORADORES: +5000

NYSE: CPA

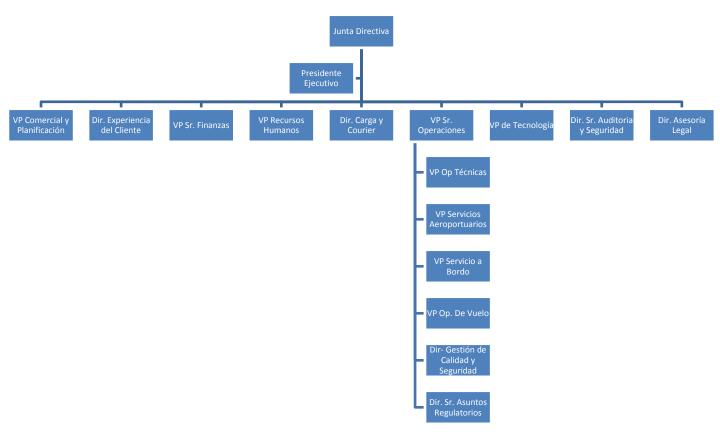
MISIÓN

"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".

PROPÓSITO ÚNICO:

"Lo hacemos mejor para que nos prefieran"

GOBIERNO CORPORATIVO





VISIÓN ESTRÁTEGICA DE RSE



Colaborador Comunidad



COLABORADOR

 Promover el Bienestar Corporativo para asegurar la satisfacción, motivación y retención de nuestro equipo de trabajo.

MEDIO AMBIENTE

 Promover la reducción en el impacto de emisiones de carbono generadas por nuestra operación.

COMUNIDAD

 Contribuir al Bienestar Social de las comunidades en las cuales operamos, enfocándonos en la niñez y la educación.



Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente.

Principio 2: Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son

VALORACIÓN , POLÍTICA Y OBJETIVOS

Como signatarios del Pacto Global de las Naciones Unidas, Copa Airlines mantiene una cultura de respeto y apoyo a los derechos plasmados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Como guía para esto mantenemos nuestros valores en acción promoviendo dimensiones que incluyen a nuestros colaboradores y clientes. Gracias a nuestra Fundación ¡Despega! con Copa Airlines también podemos abarcar la dimensión de medio ambiente y el desarrollo de nuestra comunidad.



Mi primer compromiso es con la Seguridad

- *Cumplo 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!



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
- Antes de actuar, tomo en cuenta cómo mi decisión podría afectar a nuestros clientes.



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.



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.



Soy honesto e íntegro en todas mis acciones

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





Colaborador

Medio Ambiente

Comunidad

Defensores corporativos de los Derechos Humanos



Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente.

Principio 2: Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

Nuestra toma de decisiones y manejo de nuestro negocios esta referido a un **Código de Ética** y a políticas que nos permiten proteger a nuestros grupos de interés.

Contamos con una **política de "Costumer Care"** la cual tiene como objetivo tener una **comunicación abierta con nuestros clientes** permitiendo el manejo adecuado de quejas , comentarios , peticiones y sugerencias de nuestros pasajeros.

IMPLEMENTACIÓN

Nuestros **Valores en Acción** son nuestro patrón de conducta deseado. Es por esto que todos nuestros colaboradores reciben una Inducción Corporativa en la cual se tratan temas como los valores , visión, objetivos corporativos , y otros aspectos de nuestra forma de hacer negocios.

Copa Airlines ha desarrollado programa para la denuncia de situaciones. 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. Nuestro Comité de Ética y Honor vela por el buen funcionamiento de la cadena de mando, y el respeto de la dignidad humana entre colaboradores de todos los niveles.

El respeto al derecho de seguridad de nuestros colaboradores y de nuestros clientes es puesto en práctica día a día. Contamos con una **Dirección de Gestión de la Calidad y Seguridad** la cual se encarga de la capacitación de nuestro equipo en la materia así como vela por el cumplimiento de alto estándares de nuestra operación.

Por medio de nuestra **Fundación ¡Despega! con Copa Airlines** hemos logrado dar a apoyo a distintas organizaciones sin fines de lucro que defienden y apoyan los derechos de nuestra comunidad. Reconociendo los deberes que tenemos como empresa y nuestros colaboradores como ciudadanos hemos desarrollado nuestro programa de voluntariado corporativo **"Yo soy voluntario".**

Sabemos que la educación es un derecho humano, es por esto que en el 2011 hemos otorgado 24 Becas Completas (matricula y mensualidad , uniformes , transporte y útiles) para que hijos que nuestros colaboradores estudien en colegios privados y bilingües. Este es un programa que planeamos vaya desarrollándose cada año y a la vez ir sumando más beneficiados.



Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente.

Principio 2: Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

MEDICIÓN DE RESULTADOS

100% de nuestros colaboradores han firmado nuestro Código de Ética

INDICADOR		
SALUD OCUPACIONAL	2011	
Programa de Medicina Laboral	 100 Evaluaciones Laborales 50 Reinserciones Laborales 40 Colaboradores capacitados en Riesgo Profesional (Generalistas, As.Administrativos). 	
Programa de Medicina Preventiva	 300 Atención de Morbilidad. 350 Controles de Presión Arterial 50 Controles de Enf. Crónicas Jornada de Salud y Seguridad Ocupacional. 	
Programa de Prevención de VIH/SIDA	 Inicia Capacitación de personal y Desarrollo de Política. Actividades de prevención (charlas, habladores) 	

INDICADOR

COMUNICACIÓN CAPACITACION Y VIGILANCIA DE SALUD

2.749 colaboradores capacitados

1,133 en Módulo Nuevo Ingreso de Salud ocupacional y Seguridad

992 en el Módulo de Inducción SMS

624 en Prevención de enfermedades, cáncer de mama y próstata, VIH, Nutrición, Importancia de la Lactancia, estimulación temprana y Promotores de la salud

6,902 horas hombre de capacitación

2,238 vacunas aplicadas

Anti influenza Henatitis A+R Tétano Ruheola Saramnión

1,302 Colaboradores en Control de Peso (Índice de Masa Corporal)

L2 Info saludables y comunicaciones de Salud (más de 2,500 unidades distribuidos)

2 Boletines Safety & Quality News (más de 3,000 boletines distribuidos)

INDICADOR			
CURSO 2010 2011			
CMS	75	96	
CRM	700	930	

SMS: Safety Management System CRM: Crew Resource Management



Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente.

Principio 2: Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no sor cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

INDICADOR					
INVERSIÓN SOCIAL 2010 2011					
Educación	49%	43%			
Niñez	13%	22%			
Ambiente	9%	7%			
Alianzas	18%	26%			
Otros	11%	2%			
	100%	100%			







EDUCACIÓN	Escuela Emperatriz Taboada Centro Juvenil Las Mañanitas Universidad Tecnológica Becas ¡Despega! – COSPAE Fundación Pura Voluntad Casa Esperanza de Panamá
NIÑEZ	Asociación Pro Niñez Panameña Aldeas Infantiles SOS Fundación Pro Vida FUNEN Orfelinato San José de Malambo Nutre Hogar Fanlyc Viaje Inolvidable-Copa Airlines
AMBIENTE	ANCON Avifauna Albatros Media
ALIANZAS	SumaRSE(Red Pacto Global) United Way de Panamá
OTROS	Cruzada por la Paz Club Kiwanis Asociación Nacional de Conciertos Fundación Valórate



Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente.

Principio 2: Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

Becas ¡Despega! el futuro de tu hijo









24 becas 24 colaboradores 24 niños



Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente.

Principio 2: Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.







Principio 3: Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.

Principio 5: Las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo infantil.

Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

VALORACIÓN, POLÍTICA Y OBJETIVOS

"La Responsabilidad Social Empresarial, empieza en casa." - Pedro Heilbron

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. Contamos con convenios colectivos firmados y con un sistema de monitoreo que mide el cumplimiento de los acuerdos.

El activo más importante para Copa Airlines es su **talento humano**. Trabajamos para que la relación con nuestros colaboradores sea positiva; es por esto que mantenemos un **Código de Ética** y **Políticas de Recursos Humanos** claras , las cuales son de conocimiento por todo nuestro personal. Nuestra plataforma de políticas detalla cada proceso de contratación, compensación, evaluación de desempeño ,**libre asociación** , conflicto de intereses entre otros. Estos lineamientos nos permiten cumplir con condiciones de trabajo justas para nuestro personal.

IMPLEMENTACIÓN

Contamos con un departamento de Bienestar Corporativo el cual está encargado de generar entornos de trabajo que aseguren la satisfacción de nuestros equipos. Nuestras condiciones de trabajo favorecen el **desempeño laboral**, permiten el **crecimiento**, la **estabilidad**, la **calidad de vida personal** y la **valoración** por lo que se hace.

Cada año aplicamos una **encuesta de clima** en el último trimestre para medir el índice de satisfacción que experimentan nuestros colaboradores, afirmar su compromiso con la compañía, crear espacios de diálogo permanente entre ellos y sus líderes, y lograr un ambiente de trabajo positivo.

Para Copa Airlines el **trabajo en equipo** es un valor en acción que deben mantener todos nuestros colaboradores. Apoyando a este valor invertimos en la celebración de **logros corporativos**, la cual permite la integración y genera el **sentido de pertenencia** de nuestro personal.



Principio 3: Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.

Principio 5: Las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo

MEDICIÓN DE RESULTADOS

ENCUESTA DE CLIMA			
INDICADOR 2009 2010 2011			
Satisfacción	75%	78%	65%
Clima	59%	65%	64%

* Dentro de nuestros objetivos 2012 esta aumentar nuestra satisfacción a un 80%.

COMPOSICIÓN DE TALENTO HUMANO			
INDICADOR	2010	2011	
Total de Colaboradores	5,389	6,117	
Hombres	3,453	3,849	
Mujeres	1,936	2,268	
Colaboradores: contrato permanente	5,366	6,049	
Colaboradores: contrato temporal	23	68	
Colaboradores-Estaciones	1,154	1,249	
Mujeres en posiciones gerenciales	71	81	
Hombres en posiciones gerenciales	143	148	
Vacantes gerenciales llenadas con talento interno	16	25	
Vacantes ejecutivas llenadas con talento interno	144	157	
Mujeres en posiciones ejecutivas	336	388	
Hombres en posiciones ejecutivas	402	424	



63% hombres 37% mujeres



Principio 3: Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.

Principio 5: Las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo infantil.

Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

INDICADOR – NEGOCIACIÓN COLECTIVA			
SINDICATO	SEXO	2010	2011
SIELAS	Femenino	431	474
	Masculino	1112	1205
SIPANAB	Femenino	451	610
	Masculino	501	596
SITECMAP	Femenino	1	1
	Masculino	92	91
UNPAC	Femenino	33	40
	Masculino	608	733
TOTAL DE COLABORADORES SINDICALIZADOS		3229	3750



Principio 3: Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.

Principio 5: Las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo infantil.

Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

BIENESTAR CORPORATIVO			
	2010	2011	
Reconocimiento y Logros			
Tu haces la diferencia* (colaboradores premiados)	319	353	
Estrella de la semana	2254	2410	
Pines de Antigüedad	519	638	
¡Bono! Repartición de utilidades*	SI	SI	
Apoyo al colaborador			
Cuenta Conmigo	17	16	
Donante Estrella (pintas de sangre)	50	30	

Tú Haces la Diferencia: programa 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.





Principio 3: Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.

Principio 5: Las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo infantil.

Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

Búsqueda de Avión: nuestro colaboradores nominados a Tú Haces la Diferencia, tienen la posibilidad de tener el privilegio de ir a buscar junto a un acompañante un nuevo avión de nuestra flota a la fábrica de BOEING.

Cuenta Conmigo: programa por medio del cual se ofrecieron préstamos libres de intereses para resolver situaciones de crisis del personal (siniestros, inundaciones, incendios, etc.).

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.

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

Deportes: Apoyamos la salud física y emocional de nuestro personal, promoviendo ligas deportivas que fomentan una **vida sana** y la **integración** de los colaboradores.



LIGA DEPORTIVA	JUGADOR	BARRA
Liga de Softball	330	170
Liga de Fútbol	340	330
Liga de Baloncesto	96	80
Liga Amistad Softball	20	20
Liga Amistad Fútbol	15	20
Torneo de Bolos	210	80



Principio 3: Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.

Principio 5: Las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo infantil.

Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

	INDICADORES		
ORAL	Cargas Sociales	Impuesto sobre la renta Vacaciones XII Mes Seguro Social Seguro Educativo	
ESTANDAR LABORAL	Prima de Empleados	Prima de Antigüedad Indemnización y Preaviso	
NDA	Seguro de Vida	100% de nuestros colaboradores cuentan con seguro de vida.	
ESTA	Repartición de Utilidades	100% de nuestros colaboradores reciben bono por repartición de utilidades	
	Negociación Colectiva	4 Sindicatos (SITECMAP-SIELAS-UNPAC-SIPANAB)	
	Boletos Aéreos	El 100% de nuestros colaboradores cuentan con el beneficio de pasajes aéreos. (incluye familiar) y descuentos.	
	Vale Navideño	A excepción de planilla gerencial todos nuestros colaboradores reciben un bono navideño.	
FICIOS	Educación	Acuerdos de tarifa especial con: •University of Lousiville • USMA • Berlitz • ELS Language Center	
	Salud	Acuerdos de tarifa especial con: •Óptica Sosa y Arango • Non Stress Center • Laboratorio Clínico Fernández • Powerclub Gym	
	Transporte	Contamos con un servicio de transporte el cual permite que nuestros colaboradores puedan llegar seguros a su área de residencia y a su lugar de trabajo.	
	Ahorro	PROFUTURO	
	Otros	Acuerdos de tarifa especial con: • Cable and Wireless • CableOnda	



Principio 7: Las empresas deberán tener un enfoque preventivo que favorezca al medio ambiente.

Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

VALORACIÓN, POLÍTICA Y OBJETIVOS

Por la naturaleza de nuestro negocio, Copa Airlines esta consiente que tiene un compromiso ante la **conservación** del ambiente y la **reducción** y **compensación** de su huella de carbono. Apoyando a este compromiso el **medio ambiente** , es uno de los pilares principales de nuestra responsabilidad social , por lo que mantenemos una cultura corporativa a favor del ambiente.

A la vez , mantenemos una estrategia integral que incluye acciones en las áreas de mantenimiento de aeronaves, operaciones aéreas y terrestres, oficinas y la inversión en nuevas tecnologías.

IMPLEMENTACIÓN

Enfocamos nuestros esfuerzos en potenciar una serie de iniciativas dirigidas a reducir las emisiones CO2 y disminuir el impacto ambiental de nuestras operaciones, además de respaldar iniciativas que promueven la conciencia ambiental de nuestros colaboradores, clientes y comunidades en las que operamos.

Somos socios estratégicos de ANCON (Asociación Nacional para la Conservación de la Naturaleza) y apoyamos su misión de salvaguardar el patrimonio nacional de nuestro país. Cada año conservamos hectáreas que nos ayudan a la retención de gases de efecto invernadero y combatir el cambio climático glóbal.

Hemos desarrollado un plan de reciclaje de papel en nuestras áreas administrativas y un programa de manejo de desechos en nuestras aéreas operativas encargadas del mantenimiento de nuestras aeronaves. Contamos con un equipo dedicado al desarrollo de nuevas iniciativas de reducción de impacto ambiental por medio del ahorro de combustible.

Este año como estrategia del plan de reducción y compensación, realizamos una medición de nuestros gases de efecto invernadero, la cual nos ha servido de lineamiento para mejoras de nuestra operación.



Principio 7: Las empresas deberán tener un enfoque preventivo que favorezca al medio ambiente.

Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

MEDICIÓN DE RESULTADOS

INDICADOR-LIBRAS DE PAPEL RECICLADAS				
MES	2008	2009	2010	2011
Enero	1709	347	2520	640
Febrero	1252	1767	1383	2329.8
Marzo	2100	1833	2423	1733.16
Abril	1698	1803	1259	1799.6
Mayo	1485	2123	755	2070.552
Junio	1155	1874	1273	2042.70
Julio	1527	1919	2854	2642.464
Agosto	1358	1649	290	2251.282
Septiembre	1381	2888	1077.5	1449.932
Octubre	2047	1595	1077.5	1624.062
Noviembre	2203	1503	1077.5	2061.444
Diciembre	1507	1797	1077.5	268.312
TOTAL	19422	21098	17067	20913.308

INDICADOR-LIBRAS DE LATAS Y PET	
Latas	1592.47
PET	174.02

22 679.81 libras de material reciclado.



Principio 7: Las empresas deberán tener un enfoque preventivo que favorezca al medio ambiente.

Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

INDICADORES – MANEJO DE DESECHOS (Mantenimiento/Hangar)

Materiales	Total	Descripción	Destino Final
Aceites / galones	6505	Galones	Materia Prima para generar combustible, es tratado y usado por la industria local.
Aceites /latas	85024	Latas	Son limpiadas y descontaminadas para luego compactarlas y reciclar el material.
Alfombras	54	Alfombras completas de Aeronave.	Son limpiadas y un % es reutilizado, el resto es descartado.
Aluminio láminas vencidas	3	Láminas vencidas	Es reciclado como material metálico.
Baterías de aeronaves	2	Unidades de Baterías de Avión	Son entregadas a empresas que reciclan baterías.
Cartón	70	Cajas	Reciclado
Forros de asientos de aeronaves	197	Bolsas grandes con Forros	Descarte directo
Llantas	119	Unidades de Baterías de Avión	Reciclado
Madera-pallets	296	Unidades	Son recicladas o reutilizadas en la industria.
Madera-retazos	37	Unidades	Reciclado
Material ferroso grande	4	Unidades	Reciclado



Principio 7: Las empresas deberán tener un enfoque preventivo que favorezca al medio ambiente.

Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

INDICADORES - MANEJO DE DESECHOS (Mantenimiento/Hangar)

Materiales	Total	Descripción	Destino Final
Material ferroso chico	220	Unidades Retazos	Reciclado
Tanques chicos	44	tanques de 5 galones vacíos plásticos	Reciclado
Tanques grandes	3	Plásticos 55 galones	Reciclado
Descarte Tecnológico/CDE	115	Equipos unidades	Preparado y reciclado
Descarte Tecnológico/Tocume n	159	Equipos unidades	Preparado y reciclado
Pinturas/Latas	170	Lastas vencidas para aviación 1 galón.	Incineración para descarte.
Químicos vencidos/latas chicas	65	Químicos varios	Incineración para descarte.
Trapos Contaminados Hidrocarburo	64.25	Tanques de 55 galones llenos compactados.	Incineración para descarte.
Mobiliario desechado	17	muebles rotos o en malas condiciones	Reciclado o reutilización con reparaciones menores.
Papel blanco	627.52	Kilos	Reciclado
Cartón Grueso	343.36	Kilos	Reciclado

Nota: En los registros de descarte de tecnología están registrados descartes del área del Aeropuerto y descarte del área de Costa del Este.



Principio 7: Las empresas deberán tener un enfoque preventivo que favorezca al medio ambiente.

Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

INDICADORES - MANEJO DE DESECHOS (Mantenimiento/Hangar)

Materiales	Total	Descripción	Destino Final
Material ferroso chico	220	Unidades Retazos	Reciclado
Tanques chicos	44	tanques de 5 galones vacíos plásticos	Reciclado
Tanques grandes	3	Plásticos 55 galones	Reciclado
Descarte Tecnológico/CDE	115	Equipos unidades	Preparado y reciclado
Descarte Tecnológico/Tocume n	159	Equipos unidades	Preparado y reciclado
Pinturas/Latas	170	Lastas vencidas para aviación 1 galón.	Incineración para descarte.
Químicos vencidos/latas chicas	65	Químicos varios	Incineración para descarte.
Trapos Contaminados Hidrocarburo	64.25	Tanques de 55 galones llenos compactados.	Incineración para descarte.
Mobiliario desechado	17	muebles rotos o en malas condiciones	Reciclado o reutilización con reparaciones menores.
Papel blanco	627.52	Kilos	Reciclado
Cartón Grueso	343.36	Kilos	Reciclado

Nota: En los registros de descarte de tecnología están registrados descartes del área del Aeropuerto y descarte del área de Costa del Este.



Principio 7: Las empresas deberán tener un enfoque preventivo que favorezca al medio ambiente.

Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

INDICADOR-EMISIONES CO2			
ALCANCE 2010 2011			
Alcance 1	1 ,394,225	1, 1452,527	
Alcance 2	497	249	
Alcance 3	1433	1101	
TOTAL	1,396,171	1 ,453,877	

Alcance 1 (Emisiones Directas):

La emisión producida por el consumo de combustible de las aeronaves de la compañía. La emisión producida por el consumo de combustible por los equipos de soporte en tierra.

Alcance 2 (Emisiones Indirectas):

La emisión producida por el consumo de electricidad en las facilidades de Copa Airlines

Alcance 3 (Otras):

La emisión producida por el consumo de combustible de transporte de las tripulaciones.

INICIATIVAS DE AHORRO DE COMBUSTIBLE (- COMBUSTIBLE = - CO2)

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.

Para la flota Copa Airlines, el promedio de edad es 4.84 años. Los aviones con motores 7BE y escape corto redujeron su consumo en 1.8%.

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%.



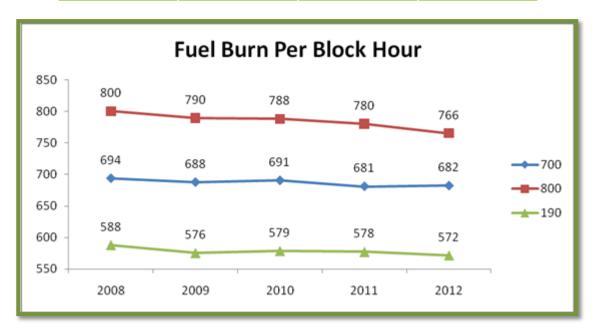
Principio 7: Las empresas deberán tener un enfoque preventivo que favorezca al medio ambiente.

Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

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.

INDICADOR-CONSUMO DE COMBUSTIBLE POR HORA BLOQUE			
AÑO	800	700	190
2008	800	694	588
2009	790	688	576
2010	788	691	579
2011	780	681	578



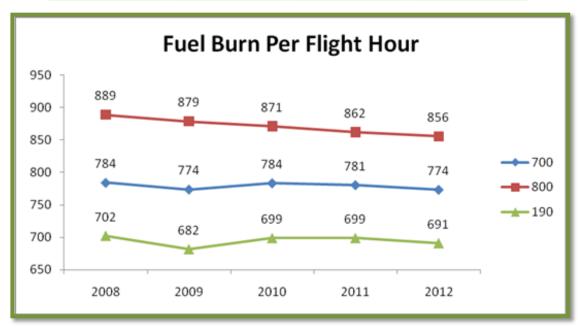


Principio 7: Las empresas deberán tener un enfoque preventivo que favorezca al medio ambiente.

Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

INDICADOR-CONSUMO DE COMBUSTIBLE POR HORA DE VUELO			
AÑO	800	700	190
2008	889	784	702
2009	879	774	682
2010	871	784	699
2011	862	781	699





Principio 10: Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas , incluidas la extorsión y el soborno.

VALORACIÓN, POLÍTICA Y OBJETIVOS

La cultura de Copa Airlines está basada en nuestros Valores en Acción, el quinto siendo "Soy honesto e integro en todas mis acciones". Hemos establecido políticas para eliminar la corrupción a través del Código de Ética, señalamos capítulos relacionados:

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.

IMPLEMENTACIÓN y MEDICIÓN DE RESULTADOS

Todo el personal nuevo que entra a Copa Airlines firma el Código de Ética y es instruido en el mismo. A la vez que durante el año damos charlas referentes al tema y comunicamos mensajes claves.

Tenemos 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.

Nuestro Gobierno Corporativo coloca de forma transparente la relación y comportamiento de los Altos Directivos de la empresa , la Junta Directiva y sus accionistas. (Podemos ver nuestro Gobierno Corporativo en el perfil de empresa)

CopaAirlines

PERFIL DE ESTE COP

- → La información contenida en este informe abarca el período: enero 2011 a diciembre 2011.
- → Nuestro ciclo de presentación es anual.
- → Conoce más de nuestras labores ingresando a www.copa.com o escríbenos a despega@copaair.com
- → Edición:

Guadalupe Velarde Coordinadora de R.S.E. gevelarde@copaair.com

