



Reporte de Comunicación de Progreso del Pacto Global de las Naciones Unidas



Copa Airlines
15 de Septiembre de 2006



**Reporte de Comunicación de Progreso del Pacto Global
de las Naciones Unidas
Copa Airlines**

Contenido

| | |
|---|------------------|
| Mensaje del Presidente Ejecutivo | <i>Página 3</i> |
| Primer Principio | <i>Página 4</i> |
| Segundo Principio | <i>Página 16</i> |
| Tercer Principio | <i>Página 16</i> |
| Cuarto Principio | <i>Página 18</i> |
| Quinto Principio | <i>Página 19</i> |
| Sexto Principio | <i>Página 19</i> |
| Séptimo, Octavo y Noveno Principio | <i>Página 21</i> |
| Décimo Principio | <i>Página 25</i> |



Mensaje del Presidente Ejecutivo

“nuestro liderazgo contempla directamente una cultura basada en la responsabilidad social empresarial”.

En Copa Airlines tenemos una visión clara, de “ser la aerolínea líder en la aviación latinoamericana.” En ese sentido una visión como la nuestra debe contar con un sincero interés y constante trabajo de Responsabilidad Social Empresarial. En otras palabras, nuestro liderazgo contempla directamente una cultura basada en la responsabilidad social empresarial.

En Copa Airlines los valores corporativos son parte fundamental del quehacer diario de nuestros colaboradores. Somos conscientes de nuestro compromiso con la sociedad y por ello, hemos integrado la Responsabilidad Social Empresarial y los 10 principios del Pacto Global en nuestros objetivos corporativos.

En Copa Airlines, la responsabilidad social se refleja en el compromiso que hemos implementado a través de numerosas acciones, enfocadas en lograr la satisfacción de los mas de 3000 colaboradores de la empresa. Incluso las acciones de apoyo a la comunidad las hemos enfocado a mejorar la calidad de vida de parte del personal. Por ejemplo, nuestro proyecto insignia en Panamá de apoyo a la Comunidad es *¡Despega Tocumen!*, que lo realizamos a través de la *Fundación Despega con Copa Airlines* y está enfocado al mejoramiento continuo de la educación de nuestra niñez. Este programa, brinda ayuda a una escuela del área de Tocumen donde residen una gran cantidad de nuestros colaboradores. Este programa lo hemos desarrollado en Panamá en conjunto con UNICEF y lo estamos llevando a otros países de la región.

Nuestro compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial, crece continuamente y sabemos que enfrentamos retos cada vez más numerosos. Sin embargo mantenemos el enfoque en nuestro compromiso social, ya que vemos a través de una administración socialmente responsable la manera más efectiva de alcanzar nuestras metas y de mantener un verdadero liderazgo alineado con las expectativas de nuestros clientes, colaboradores y de la comunidad que servimos.

Pedro Heilbron
Presidente Ejecutivo

1

PRIMER PRINCIPIO

1. *Se requiere a las empresas que apoyen y respeten la protección de los derechos humanos internacionales, en su ámbito de influencia.*

COMPROMISO/POLÍTICA

Un ambiente seguro y saludable para los colaboradores y clientes a través de la implementación de nuestro valor “Mi primer compromiso es con la seguridad.”

ACCIONES

Desde el inicio de nuestras operaciones, la seguridad de nuestros colaboradores y clientes ha sido primordial. En el año 2003 Copa Airlines dio un paso importante para comunicar claramente el valor de la seguridad en la empresa al incorporar dentro de “Nuestros Valores en Acción” el primer valor: “Mi primer compromiso es con la seguridad”.

Copa Airlines ha realizado las siguientes acciones:

1. Se estableció la Gerencia de Seguridad Ocupacional
2. Se estableció el “Comité de Seguridad” que monitorea estadísticas de seguridad y hace recomendaciones con respecto a la seguridad operacional y ocupacional.
3. Se creó un sistema para dar seguimiento a los incidentes relacionados a la seguridad, en el cual se llevan las mediciones de manera actualizada. Anualmente se establecen metas en nuestro plan anual “La Ruta al Éxito” para disminuir las lesiones del personal en el trabajo.
4. Se creó la “Línea de la Seguridad” para que el personal llame por teléfono o escriba vía correo electrónico para presentar sugerencias y reportar incidentes.
5. Se estructuró formalmente el programa de capacitación con respecto a temas de Seguridad Ocupacional en las áreas operativas, incluyendo cursos de evacuación de edificios, primeros auxilios, manejo defensivo, seguridad en la rampa y conservación auditiva.
6. Se realizó un estudio del nivel de ruido para realizar una comparación de la intensidad total de sonido generado por las aeronaves Boeing 737 vs. el nivel de protección equipos de protección personal (EPP) en las áreas de trabajo del Aeropuerto de Tocumen. Se verificó si los niveles de ruidos obtenidos requerían utilizar un nivel de protección adicional. Adicionalmente se midió el ruido ambiental una vez las turbinas de las aeronaves permanecieran apagadas para determinar los niveles de ruidos propios de las actividades del Hub.
7. Se creó el programa de reconocimiento para el personal “Tú Haces la Diferencia” en la que se premian todos los valores,

incluyendo el valor de la Seguridad.

EVIDENCIA/MEDICIONES

Capacitaciones de Seguridad en las Instalaciones:

1. **Evacuación de edificios:** Se Desarrollo el Nuevo plan de Evacuación del Edificio Costa del Este.

Primeros Auxilios:

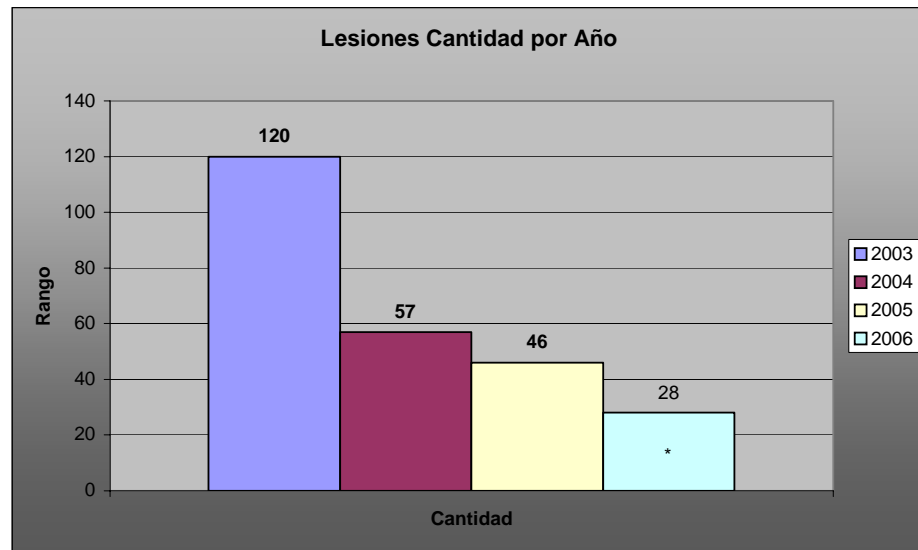
2. Se capacitaron a dieciocho **18** coordinadores de en técnicas de primeros auxilios y técnica de RCP (Resucitación Cardio pulmonar) y uso del DEA (Defibrilador Externo Automático).
3. **Uso de extintores:** **20** coordinadores de evacuación fueron capacitados en manejo de extintores.



Capacitaciones para Disminuir Lesiones en el Trabajo:

4. **Seguridad Industrial:** Se afianzó el manejo de la base de Datos de Incidentes de People Soft, en donde se entrenó Personal de Servicios Aborado (4 personas), Vice-Presidencia de Manto (dos personas), Operaciones Terrestres (una persona), cuya responsabilidad es de registrar , notificar cualquier incidente o condición insegura que ocurra a la gerencias de Seguridad Industrial.
5. **Manejo de Materiales:** Se capacitó a un total de 21 colaboradores de Abastecimiento Abordo en técnicas de manejo manual de materiales con el objetivo de reducir las incidencias de lesiones personales en cuanto al levantamiento de objetos.

Se continúa trabajando en programas de capacitación de seguridad para ir reduciendo los índices de lesiones personales.



*Hasta Agosto del 2006

COMPROMISO/POLÍTICA

Proteger los derechos humanos de los colaboradores a través de un Ambiente de Trabajo Positivo para Todos, que es uno de los “Valores *en Acción*” de Copa Airlines.

ACCIONES

1. Para cumplir nuestro objetivo de ser una de las mejores empresas donde trabajar, Copa Airlines implementa anualmente una encuesta de satisfacción del personal. Con base en 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 cada año. Los planes se trabajan en conjunto con Recursos Humano y se implementan durante el año completo.
2. Copa Airlines también mide cómo se compara el ambiente de trabajo con el de las mejores empresas del mundo. A partir del año 2004 Copa participa en el programa de evaluación de los Mejores Empleadores en América Latina, de Hewitt Associates y la revista América Economía. A través de este programa, la empresa Hewitt Associates realiza una encuesta al personal de Copa Airlines y evalúa las prácticas de manejo del personal y cómo están las perciben los colaboradores.
3. En el 2002, se implementó un programa corporativo de

reconocimiento con base en valores, titulado “Tú Haces la Diferencia” en el cual se premia de manera trimestral e instantánea a los colaboradores que sobresalen con respecto a los valores corporativos. En el 2005, se implementó la practica corporativa del “Minuto de Energía”, una oportunidad diaria de alinear a los colaboradores con los objetivos de la empresa y un momento para comunicar temas importnate y destacar acciones destacadas, contribuyendo a un ambiente de trabajo positivo.

4. En el 2002, se implementó el programa de asistencia al personal en caso de emergencias, titulado “Cuenta Conmigo”, que ofrece préstamos libres de intereses para resolver situaciones de crisis del personal. En casos muy especiales de crisis mayores que afectan a muchos colaboradores (por ejemplo, las inundaciones del 2004 en el área de Tocumen), el programa “Cuenta Conmigo” realiza donaciones al personal afectado.
5. Se implementó un plan de participación de utilidades que aplica al 100% del personal, siempre que la empresa cumpla con su meta de rentabilidad.

EVIDENCIA/MEDICIONES

1. En la encuesta de satisfacción del personal de Copa Airlines para el 2005, los colaboradores indicaron que se sienten satisfechos de trabajar en Copa Airlines el 88.67% del tiempo. Este indicador se mantuvo relativamente estable comparado con el año 2004, en el que indicaron que se sentían satisfechos el 90.3% del tiempo.

En la pregunta “Mi trabajo tiene significado para mí” el personal respondió con un 90.61 en el 2005 y 95% en el 2004. Igualmente, con la pregunta, “Mi trabajo es importante” contestaron 93.69 en el 2005 y en el 2004 con 97.1%.

**Galardonados como uno de los
25 Mejores Empleadores en
América Latina 2004**



**Segundo Lugar – Empresa Más
Atractiva Donde Trabajar 2004**



2. En el año 2004 Copa Airlines fue galardonada como una de las 25 Mejores Empresas donde Trabajar en América Latina, según este estudio de Hewitt Associates en conjunto con la revista América Economía. Dentro de esta encuesta, se midieron aspectos como pago, influencia, oportunidades de carrera, balance vida/trabajo y seguridad. Copa Airlines marcó en estos aspectos así:

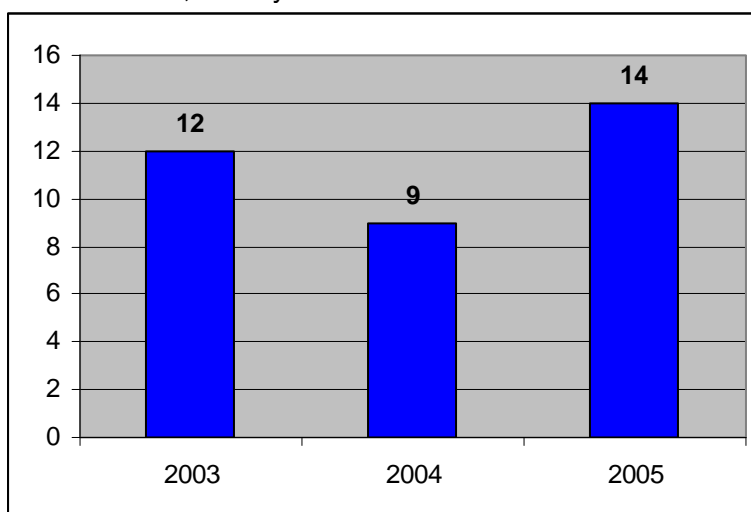
| Área de impacto | Puntaje Copa | Puntaje Promedio de los “Mejores |
|-----------------|-----------------|-------------------------------------|
|-----------------|-----------------|-------------------------------------|

| | Airlines | Empleadores” |
|--------------------------|-----------------|---------------------|
| Pago | 55% | 53% |
| Influencia | 45% | 44% |
| Oportunidades de Carrera | 63% | 60% |
| Balance Vida/Trabajo | 63% | 63% |
| Seguridad | 83% | 82% |

En el 2005 y 2006, la encuesta se implementó nuevamente generando muchísimos insumos positivos para la empresa.

En el 2004 Copa también fue reconocida como la segunda mejor empresa donde trabajar en Panamá por la revista Estrategia y Negocios.

2. El programa Cuenta Conmigo de apoyo al personal en situaciones de crisis, ha apoyado al siguiente número de colaboradores en los años 2003, 2004 y 2005:



COMPROMISO/POLÍTICA

Copa Airlines está comprometida con los derechos humanos de sus colaboradores y de su ámbito de influencia, con un enfoque especial en el derecho a la educación. “Yo Busco el Mejoramiento Continuo” es uno de nuestros valores corporativos – Copa Airlines apoya la educación de los colaboradores y de la comunidad a la que servimos.

ACCIONES

La Educación es tema primordial de interés para Copa Airlines, tanto internamente hacia el personal, como externamente en la comunidad.

1. Internamente, Copa Airlines concede becas para los hijos de los colaboradores en nivel de secundaria. Las becas se otorgan de acuerdo a los siguientes criterios:
 - Que el concursante haya completado el 6to grado de la escuela primaria.

- La condición socio económica de la familia, prefiriendo al concursante que pertenezca a la mas numerosa y de menos recursos económicos.
- 2. También se mantiene un programa de subsidios para colaboradores para que completen estudios universitarios y escolares. Asimismo, Copa Airlines apoya al personal adaptando horarios de trabajo para que ingresen a escuelas y universidades.
- 3. Por otro lado, Copa Airlines apoya a la educación a través de la Fundación Despega con Copa Airlines y el programa ¡Despega!, que fue creado en el año 2003 y ofrece apoyo a escuelas en Panamá y en países a los que servimos. En Panamá, Copa Airlines firmó un convenio de apoyo con UNICEF para trabajar en programas educativos en una escuela del área de Tocumen, área aledaña al Aeropuerto Internacional de Tocumen, que es el centro de operaciones de Copa Airlines y a donde habitan numerosos colaboradores. El plan que Copa Airlines se ha propuesto es apoyar a todas las escuelas públicas de corregimiento de Tocumen, dedicando 3 años como mínimo a cada escuela.

Para las actividades de voluntarios que se desarrollaron dentro del plan 2005, tomaron en cuenta los componentes necesarios para una educación integral:

a) Ambiente Familiar:

Se coordinaron visitas de maestros a los padres de familia de estudiantes que presentaban oportunidades académicas o de comportamiento, para lograr un mejor entendimiento entre las partes.

b) **Infraestructura:** Día de Limpieza de la escuela, Día de pintura de la escuela.

c) **Recreativo:** Visita a Explora, visita al Hangar de Copa Airlines, Actividad de “Explorando América”, Fiesta de Navidad.

d) **Salud:** Se incluyó la Escuela Emperatriz Taboada como un punto clave para la Semana de la Salud (ver página 14).

e) **Académico:** Se adiestraron 40 profesores en los “7 Hábitos de las Personas Altamente Efectivas” (curso ofrecido por colaboradores de Copa Airlines).

Un componente importante del apoyo de Copa y UNICEF fue la implementación de las Guías de Autoinstrucción, cuyos objetivos son los siguientes:

- Permiten los(as) estudiantes participar de manera activa en el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Vinculan de forma indirecta a padres/ madres o acudientes en la formación de los(as) estudiantes.
- Mejoran la calidad de la educación a través de un aprendizaje

auto-activo orientado por el docente.

Otra actividad clave son las actividades del voluntariado de Copa Airlines como son las tutorías de lecturas las cuales se llevan a cabo los sábados (Mayo-Octubre) con el propósito de fortalecer las habilidades de lectura en los niños. Las mismas son manejadas por colaboradores voluntarios bajo la guía de personal de UNICEF.



Niños y niñas de la Escuela Emperatriz Taboada visitan las instalaciones de Copa Airlines-Costa del este en una actividad organizada por la VP Comercial

4. Como parte del programa ¡Despega!, Copa Airlines también ha dedicado recursos y trabajo del personal para apoyar a escuelas en Cartagena, Tegucigalpa, Havana y San José, donde también se realizan aportes y trabajo voluntario.
5. Desde 1994, el personal de Copa Airlines coordina anualmente el “Viaje Inolvidable”, en el cual se invita a dar un paseo en avión a niños y niñas de muy escasos recursos, quienes de otro modo no tendrían la oportunidad de vivir esta experiencia. Como parte de las actividades para el “Viaje Inolvidable”, el personal recauda fondos que se utilizan para cubrir los costos del evento y para hacer donaciones a instituciones que apoyan la niñez, la educación y la salud.
6. Adicionalmente, Copa Airlines, a través del Instituto Técnico de Aviación, promueve la educación y la capacitación en el campo de la aviación en Panamá y la región mediante el apoyo al programa que ofrecen la Universidad Tecnológica de Panamá y el Florida Institute of Technology.

Copa Airlines apoya en la logística y promoción del programa, aportando boletos de viaje para los instructores y servicios de carga para los materiales de estudio y apoyando en los esfuerzos de comunicación de las carreras de aviación a través de la revista abordó Panorama de las Américas, ferias de educación y los periódicos locales. Además, Copa Airlines ofrece a los estudiantes la oportunidad de realizar prácticas profesionales en la empresa y de participar en charlas dictadas por personal de la compañía.

FIT y UTP ofrecen de manera conjunta 3 carreras a nivel técnico (Aviónica, Mecánica de Aviación, Despacho de Vuelo) y 2 carreras a

nivel de licenciatura (Administración de Aviación y Administración de Aviación con opción a vuelo).

EVIDENCIA/MEDICIONES

1. Anualmente Copa Airlines otorga 31 becas a hijos de colaboradores.
2. Subsidios Universitarios: En el 2005, Copa Airlines subsidió la educación universitaria de 147 colaboradores, con un compromiso financiero de \$160 mensuales como promedio.
3. Indicadores ¡Despega Tocumen!:

| | |
|---|---|
| Número de niños y niñas impactados(as) | 1500 |
| Construcción de la biblioteca y laboratorio de ciencias | \$40 mil balboas – 2005 |
| Donación a UNICEF para administración de parte educativa del proyecto | \$25 mil balboas anuales- 2004, 2005 |
| Actividades hasta la fecha en la que participó el personal de la empresa, padres y madres de familia, maestros y niños y niñas | 26 (2003- 2005), |
| Implementación de Guías de Auto instrucción | 90% de los (as) docentes consideraron las guías de auto instrucción un complemento útil para su trabajo |
| Participación de voluntarios, anual | 2005:150 |

4. Se inició el programa ¡Despega Estaciones! en Cartagena, Tegucigalpa, Havana y San Jose.

| Ciudad | Niños y Niñas Impactadas |
|--------------------|---------------------------------|
| Cartagena | 190 |
| Tegucigalpa | 84 |
| Havana | 145 |
| San José | 340 |

5. Viaje Inolvidable:

Desde 1994, Copa Airlines aporta aproximadamente \$5000 en efectivo para sufragar los costos del evento, que son adicionales al aporte de uso de la aeronave e infraestructura. Adicionalmente, el personal de Copa Airlines realiza actividades para recaudar fondos. Con los fondos recaudados en el 2004 se realizó una donación a la campaña “Incluye” para incorporar a los niños y niñas discapacitados(a) en las aulas de

clase. En el año 2003 los fondos recaudados se utilizaron para apoyar al proyecto ¡Despega Tocumen! Las organizaciones beneficiadas con este evento han sido:

| | |
|------|--|
| 1994 | Hogar de San José de Malambo |
| 1995 | Fundación de Niños con Leucemia y Cáncer - Hospital del Niño |
| 1996 | Orfanato Hogar de la Infancia |
| 1997 | Fundación Pro Niños del Darién |
| 1998 | Centro Misionero Jesús Obrero – Región de Tolé, Chiriquí |
| 1999 | CASA Esperanza de Colón |
| 2000 | Nutre Hogar |
| 2001 | Asociación Pro Niñez de Cañazas, Veraguas |
| 2002 | Olimpiadas Especiales – Niños con Síndrome de Down |
| 2003 | Aldeas Infantiles S.O.S. |
| 2004 | Fundación Panameña de Hemofilia |
| 2005 | Fundación Pro-Integración |

6. Programa conjunto con la Universidad Tecnológica de Panamá:
Estudiantes matriculados por carrera:

| Carrera | Estudiantes 2004 | 2005 |
|---|-----------------------------|-------------|
| Licenciatura en Administración de Aviación | 10 | 10 |
| Licenciatura en Administración con Opción a Vuelo | 59 | 42 |
| Técnico en Despacho de Vuelo | 8 | 10 |
| Técnico en Aviónica y Fuselaje | 16 | 11 |
| Técnico en Mecánica y Fuselaje | 30 | 40 |
| TOTAL | 123 | 113 |

Inversión de Copa Airlines en programa de carreras de aviación:

| Año | Aporte |
|------------|---------------|
| 2003 | \$ 96,447 |
| 2004 | \$ 49,684 |
| 2005 | \$90,000 |

COMPROMISO/POLÍTICA

Copa Airlines promueve el derecho a la salud a través de actividades para mejorar la salud de los colaboradores y la comunidad a la que servimos.

ACCIONES

1. Anualmente Copa Airlines coordina la “Semana de la Salud”, en la que los colaboradores participan en una feria de la salud en sus áreas de trabajo. Allí reciben información sobre programas de salud de los hospitales locales, centros médicos, laboratorios,

entre otros, y descuentos sobre los servicios de salud que ellos ofrecen. Durante la ultima “Semana de la Salud”, Copa Airlines incluyo a la Escuela Emperatriz Taboada como un nuevo punto donde se lleva a cabo la feria.

2. Copa Airlines promueve la salud física a través de ligas deportivas para el personal de la empresa. Actualmente contamos con ligas de fútbol, bola suave, volleyball y baloncesto.
3. Copa Airlines implementó formalmente en el año 2003 un Programa de Donaciones de Boletos para personas que requieren tratamientos médicos en el exterior y que son de muy escasos recursos.
4. Desde el año 2003 Copa Airlines ha promovido intensamente el Mes del Cáncer en las mamás durante el mes de octubre. Algunas actividades que Copa Airlines ha realizado son: colocar el logo de la cinta rosada en la puerta de los aviones de la flota y en las oficinas principales; darle la opción al personal de que porten su cinta rosada, distribuida por la empresa, como parte de su uniforme y ofrecer precios especiales en mamografías para colaboradoras a través de subsidios.
5. Copa Airlines realiza donaciones a organizaciones relacionadas con temas de salud, especialmente si están enfocadas a la salud de los niños y niñas.

EVIDENCIA/MEDICIONES

1. Indicadores de la Semana de la Salud 2004: (Hangar, Aeropuerto y Casa Matriz)

| Actividad | Colaboradores |
|--|---------------|
| Charla Manejo de Estrés | 133 |
| Vacuna Influenza | 217 |
| Vacuna Fiebre Amarilla | 15 |
| Vacunas Rubiola, sarampión, tétano, difteria | 76 |
| Exámenes de Desintomía Osea | 88 |
| Consultas Médicas | 28 |

Total de participantes en la Feria de la Salud 2004: 386

2. Indicadores de la Semana de la Salud 2005: (Hangar y Casa Matriz- Aeropuerto en construcción)

| Actividad | Colaboradores |
|---|---------------|
| Almuerzo y Aprendo: “Técnicas para el Desarrollo de la Inteligencia” | 50 |
| Vacuna Influenza | 136 |
| Vacuna Fiebre Amarilla | 90 |
| Vacunas sarampión | 102 |
| Exámenes Adicionales: Presión arterial, porcentaje de masa corporal, vista, Densitometría Osea. | |

Total de participantes en la Feria de la Salud 2005: 412

**3. Indicadores de la Semana de la Salud 2005:
Escuela Emperatriz Taboada, Tocumen**

| Actividad | Beneficiados |
|---|--------------|
| Charlas: Vida Saludable, Violencia, Cuidado Dental, Cuidado de Mascotas | 400 |
| Vacunas (Tetano, Sarampión y Rubéola) | 300 |
| Vacuna Mascotas | 180 |
| Exámenes Adicionales: Presión arterial, Papanicolau. | |

Total de participantes en la Feria de la Salud 2005: 700



“Mini-tripulantes” de la Escuela Emperatriz Taboada visitando las instalaciones de Copa Airlines en Costa del Este

- Deportes: En el año 2004 participaron 675 colaboradores en ligas de deportes. En el 2004 también iniciaron las ligas femeninas, con una participación de 80 colaboradoras en la liga de bola suave. En el 2005, 535 colaboradores participaron en las ligas de deportes.
- En el año 2004 Copa Airlines brindó la opción de viajar para tratamientos médicos en el exterior a 14 pacientes y su acompañante, y 15 en el 2005. Con un valor comercial equivalente a \$7000 y \$7,5000 balboas respectivamente.



La niña María del Pilar Robinson Peralta, quien viaja regularmente a Guatemala para recibir tratamiento en miras de salvar su sentido de las vista entregó en conjunto con su familia, una linda placa de reconocimiento a Copa Airlines (la misma fue recibida por nuestra agente de mostrador Rose Alas).

SEGUNDO PRINCIPIO

Aseguramiento de que las compañías no son cómplices de abuso de derechos humanos

COMPROMISO/POLÍTICA

Copa Airlines mantiene relaciones de negocios con empresas serias que demuestran fiel cumplimiento con las leyes de los países a los que servimos.

ACCIONES

En las áreas operativas de la empresa, trabajamos con empresas que cumplen con los estándares internacionales de aviación. Por ejemplo, todos los talleres de mecánica con los que trabajamos cumplen con los requisitos de las Autoridades de Aviación de cada país y de la Federal Aviation Administration de los EE.UU..

EVIDENCIA/MEDICIONES

100% de cumplimiento con requisitos de las Autoridades de cada país y de la Federal Aviation Administration de EE.UU.

3

TERCER PRINCIPIO

Se requiere a las empresas que defiendan la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

COMPROMISO/POLÍTICA

Copa Airlines cumple con la ley panameña y de los países donde operamos, y defendemos la libertad de asociación de los colaboradores de la empresa. Tenemos acuerdos colectivos firmados con las agrupaciones sindicales que nos han pedido negociar con ellas y con aquellas asociaciones de trabajadores que sin ser exclusivas de Copa Airlines pertenecen a la industria de la aviación.

ACCIONES

1. Se creó la Dirección de Asuntos Laborales.
2. Existen en virtud de la ley “comités de empresa” que son los responsables de velar por el cumplimiento de estos contratos y resolución de conflictos que se presentan.
3. El “comité de seguridad” (ver principio 1) también vela por el cumplimiento de los compromisos de riesgos profesionales, seguridad industrial, salud ocupacional y demás aspectos relacionados a la seguridad de los trabajadores establecidos en los distintos contratos colectivos.
4. Se mantiene un sistema actualizado de cumplimiento del cronograma de compromisos pactados.
5. Se desarrolló y está en proceso de implementación el programa de capacitación para gerentes, directores y vicepresidentes sobre Asuntos Laborales, titulado “ABC Laboral”, con el fin de asegurar que todo el

grupo ejecutivo conozca los deberes y derechos laborales del personal.

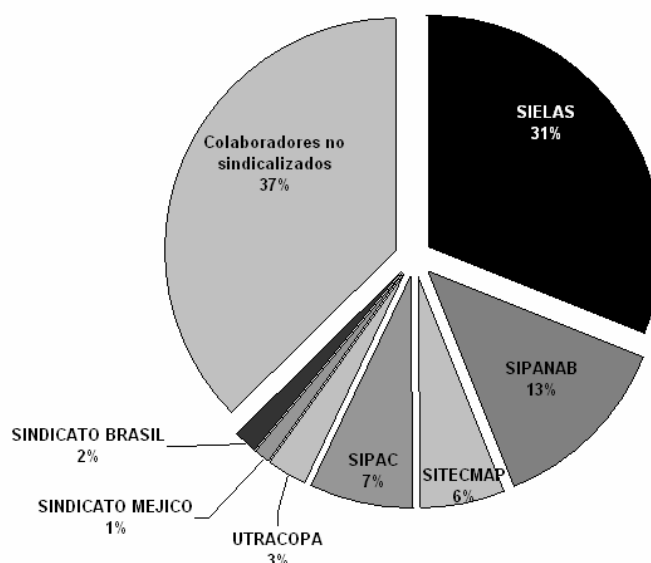
6. Se implementó reuniones semestrales del presidente ejecutivo con los líderes sindicales, para explorar cómo continuamente mejorar el ambiente laboral.
7. Los vicepresidentes operativos realizan reuniones mensuales con el personal, en las cuales se ventilan los temas de interés y se brindan respuestas a solicitudes y sugerencias realizadas.

EVIDENCIA/MEDICIONES

1. Colaboradores representados por los sindicatos

| Nombre de Sindicatos | Colaboradores Representados |
|---|------------------------------------|
| Sindicato Industrial de Empleados de Líneas Aéreas y Similares de la República de Panamá (SIELAS) | 876 |
| Sindicato Panameño de Auxiliares de Abordo (SIPANAB) | 485 |
| Sindicato de Técnicos en Mantenimiento de Aeronaves de Panamá (SITECMAP) | 159 |
| Sindicato Panameño de Aviadores Comerciales (SIPAC) | 240 |
| Unión de Trabajadores de Copa (UTRACOPA) | 80 |
| Sindicato Industrial de Trabajadores Estibadores y Operadores de Transporte de Carga y Similares de la República Mexicana | 27 |
| The Union of the Airline Employees in Guarulhos (Brasil) | 47 |

Distribución del Personal por Representación en Sindicatos:



CUARTO PRINCIPIO

Eliminación de toda forma de trabajo forzado y obligatorio.

COMPROMISO/POLÍTICA

Copa Airlines cumple con la ley panameña y de los países donde operamos.

ACCIONES

1. Todos los contratos laborales establecen mecanismos para cesar labores.
2. Copa Airlines se asegura que personal representado por sindicatos tome vacaciones según el tiempo de descanso establecido por las leyes laborales. Al personal ejecutivo también se le incentiva a que tome sus vacaciones correspondientes todos los años. El registro de vacaciones se lleva de manera ordenada y automatizada a través del sistema PeopleSoft, lo que permite monitorear qué colaboradores se encuentran pendientes de tomar sus debidas vacaciones.
3. En los casos en los que el personal trabaje adicionalmente a las jornadas usuales de trabajo, y que en estas ocasiones el personal no tenga tiempo usual de descanso, Copa Airlines le paga al personal el trabajo adicional y un recargo para compensar por el esfuerzo adicional de nuestros colaboradores. Se trata de minimizar estas ocurrencias de trabajo en el que el personal no cuente con el descanso usual.
4. El trabajo de sobretiempo en Copa Airlines es voluntario.

EVIDENCIA/MEDICIONES

Copa Airlines en el año 2005 pagó en cuanto a sobre tiempos 1.9% con respecto a los pagos de salarios.

Adicionalmente, el pago de vacaciones fue de 7.7% sobre los salarios.

5

QUINTO PRINCIPIO

Abolición efectiva del trabajo infantil.

COMPROMISO/POLÍTICA

Estricto cumplimiento de la Ley Panameña y de los países donde operamos. En Copa Airlines no contratamos a personas menores de 18 años. Para contratos temporales, se hacen excepciones a la política y se puede contratar a jóvenes de 17 años, con los permisos del Ministerio de Trabajo y de los acudientes del (la) joven.

ACCIONES

Establecimiento de política de reclutamiento y selección en la que se recluta solo a personas mayor de 18 años para puestos permanentes.

EVIDENCIA/MEDICIONES

El 100% del personal que labora permanentemente en Copa Airlines es mayor de edad (18 años).

6

SEXTO PRINCIPIO

Eliminación de la discriminación con respecto al empleo y ocupación.

COMPROMISO/POLÍTICA

Copa Airlines está comprometida con los principios generales que establece el Código de Trabajo, la equidad, flexibilidad, productividad y la costumbre. El reclutamiento y contratación, la compensación, promociones, suspensiones, despidos, y programas sociales o recreativos, serán basados en el desempeño, habilidades y experiencia de los candidatos sin relación a su raza, color, religión, sexo, orientación sexual, origen nativo, edad, estado civil o discapacidad. Está estrictamente prohibido el acoso basado en estas mismas razones.

ACCIONES

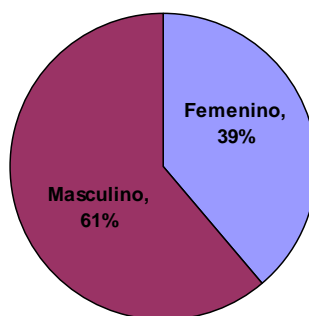
1. Se implementó el sistema tecnológico PoepleSoft a través del cual se manejan las solicitudes de empleo de Copa Airlines. El sistema permite un seguimiento y análisis del reclutamiento corporativo, para que haya transparencia y cumplimiento de las políticas corporativas, que se basan en valores y competencias.
2. Se implementó programa de capacitación de "Selección Dirigida" para

los colaboradores que realizan entrevistas de candidatos. El programa se basa en reclutar a personas que son ejemplo de los valores corporativos de Copa Airlines y que cuenten con las competencias requeridas para el puesto.

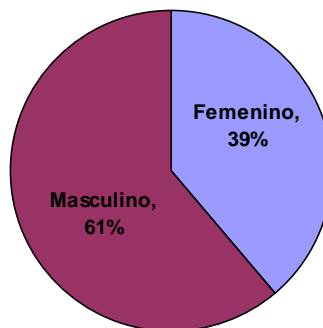
3. Las publicaciones de posiciones no solicitan información de género edad o similares y no requerimos foto con los currículo vitae, cumpliendo con todos los requisitos del código de trabajo y específicamente, la ley 11 del 22 de abril de 2005. Esta ley “prohíbe la discriminación laboral por razones de raza, nacimiento, discapacidad, clase social, sexo, religión, o ideas políticas”. Esta ley también “prohíbe la publicación, difusión o transmisión, por cualquier medio de ofertas de empleos reenumerados que exijan una determinada edad a la persona a contratar”.

EVIDENCIA/MEDICIONES

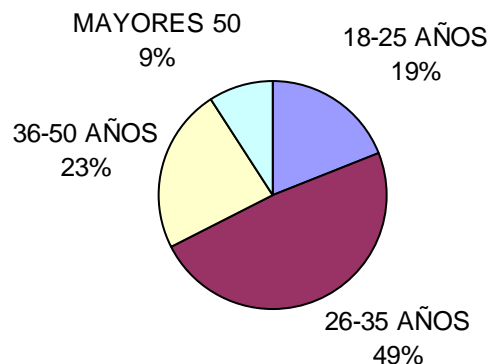
1. Porcentaje de personal masculino vs. femenino 2005



2. Porcentaje de personal gerencial masculino vs. femenino 2005



3. Porcentajes de edades de colaboradores



7 8 9

SEPTIMO, OCTAVO Y NOVENO PRINCIPIO

- 7. Se requiere a las empresas que apoyen un enfoque de precaución frente a los retos medioambientales.*
- 8. Acometer iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad medioambiental.*
- 9. Impulso al desarrollo y a la difusión de tecnologías respetuosas con el medioambiente.*

COMPROMISO/POLÍTICA

Copa Airlines desarrollará una cultura ambiental fomentando iniciativas que favorezcan una mayor responsabilidad de sus colaboradores en los temas de prevención y conservación del medio ambiente.

Nuestra empresa se compromete a lograr una sensibilización ambiental efectiva aplicando una administración que promueva el desarrollo de una moral socioecológica.

La conservación de nuestro entorno es hoy una condición indispensable de competitividad empresarial y es necesario que nuestro compromiso sea aplicado en todas nuestras estrategias de negocia a fin de garantizar el cumplimiento de las legislaciones, compromisos y responsabilidades que tenemos como habitantes de este planeta.

Está política garantizará el bienestar, salud y conservación del entorno donde se realizan nuestras operaciones y es de vital importancia su seguimiento y ejecución para asegurar el desarrollo sostenible de los recursos de nuestro país.

ACCIONES

Planificación estratégica:

1. Se conformó equipo de trabajo para diseñar e implementar estrategias de

preservación del medio ambiente.

2. Se realizó estudio preliminar de manejo de residuos y desechos en las áreas operativas de Copa Airlines.
3. Se diseñó plan de trabajo con respecto a temas medioambientales.
4. Copa Airlines cuenta con un programa de reciclaje de papel.

Operaciones:

5. Se modernizó la flota de Copa Airlines con aviones nuevos, que son más eficientes en el uso de combustible y emanan menos contaminantes, y cuyo nivel de contaminación de ruido está dentro de los parámetros aceptados internacionalmente.
6. Se creó e implementó un plan para disminuir el uso de combustible por hora de vuelo. En este plan se creó un plan de operaciones de vuelo, en el que los capitanes de aeronaves siguen prácticas que disminuyen el consumo por hora de vuelo.

En el área de ingeniería de mantenimiento de aeronaves, se realizan esfuerzos para reducir el consumo de combustible.

En el año 2004 y 2005 se le ha realizado un seguimiento minucioso a las siguientes actividades:

1. Programa de lavado de motores.
2. Estudios de escapes de presión en cabinas.
3. Seguimiento del programa de pulimento de superficies de vuelo.
4. Cierre rápido de CDL's (Configuration Deviation List) que afecten el consumo del avión.
5. Actualmente el área de mantenimiento de nuestra compañía viene realizando el reciclaje de latas de aceite y productos derivados de hidrocarburos; estos trabajos se realizan por medio de una compañía de tratamiento y reciclaje de hidrocarburos certificada de nuestra comunidad.
6. En el año 2005 se han estado implementando el uso de nuevos productos biodegradables en materia de limpieza de aeronaves.
7. Se ha continuado con el seguimiento de los resultados de la auditoría interna ambiental desarrollando acciones para corregir y evitar las discrepancias encontradas en la auditoría realizada por una empresa Consultora. (ARGAR – Asesoría en Recursos Geoambientales y Renovables, S.A.).
8. Se realizó un proyecto de convertir un total de **32** motores a gasolina de los vehículos de equipo de tierra que opera en el HUB de Copa Airlines a sistema de GAS Licuado de Petróleo(GLP) , este cambio a disminuido en **21%** las emisiones de nuestra flota de vehículos a motor. El uso del gas natural tiene numerosas ventajas, destacándose su eficiencia y el hecho de ser un combustible limpio y poco contaminante. En el caso de la eficiencia, podemos mencionar que, si hacemos el análisis de ciclo completo, vemos que desde su origen hasta su consumo final, nueve de cada diez unidades de energía extraídos del hidrocarburo son aprovechados. Como combustible limpio y poco contaminante, podemos destacar que en su combustión casi no tiene emisiones de bióxido de azufre o partículas cancerígenas. También emite cantidades menores

de monóxido de carbono (40 a 45% menos que el carbón y 30% menos que los derivados del petróleo). Los vehículos a gas natural producen casi nada de emisiones por evaporación durante el llenado del vehículo y régimen de uso.

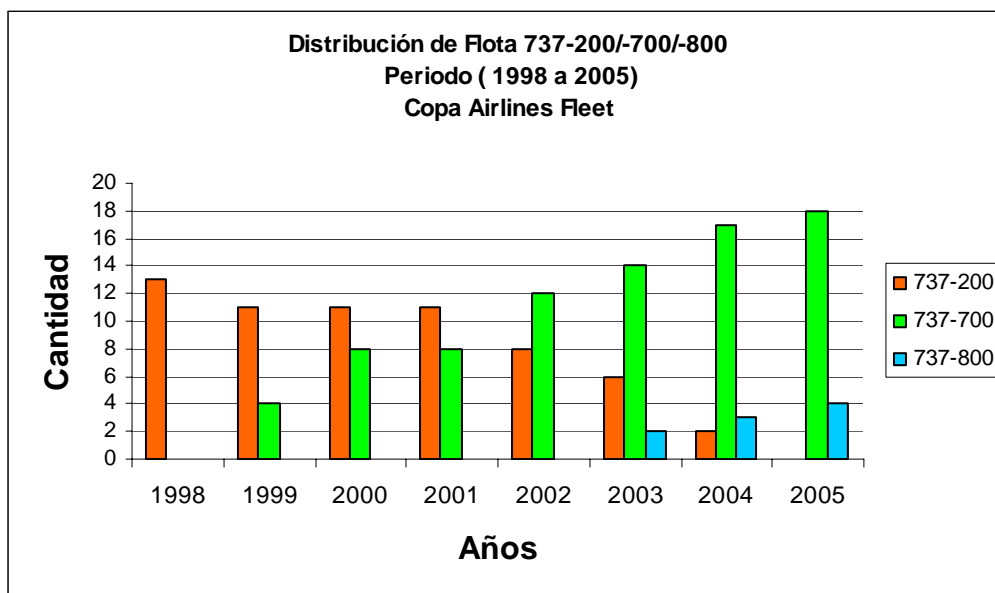
9. Se implementó una política de ahorro energético en el área de Taller de Mantenimiento de Aeronaves fijando horarios para el encendido de luces y sistemas de aire acondicionado.
10. Se instaló planta de tratamiento de aguas residuales en el área de Abastecimiento de Abordo SENTRACASA 2005.

Donaciones:

7. Copa Airlines realiza donaciones anuales a la Asociación Nacional para la Conservación de la Naturales (ANCON).

EVIDENCIA/MEDICIONES

1. **Modernización de flota, una estrategia que beneficia al medio ambiente por menor contaminación de ruido y de emisiones de gases:**



Ruido: Las aeronaves Boeing 737-200 emanan ruido de 88 db promedio, durante el aterrizaje y despegue, mientras que los Boeing 737-700/800 emanan 85 db promedio.

Regulaciones varias:

Los motores CFM56-7B22 cumplen con las siguientes regulaciones:
 FAA (Federal Aviation Administration)

Regulación - Parte 34 - Fuel Venting And Exhaust Emission
 Requirements For Turbine Engine Powered Airplanes

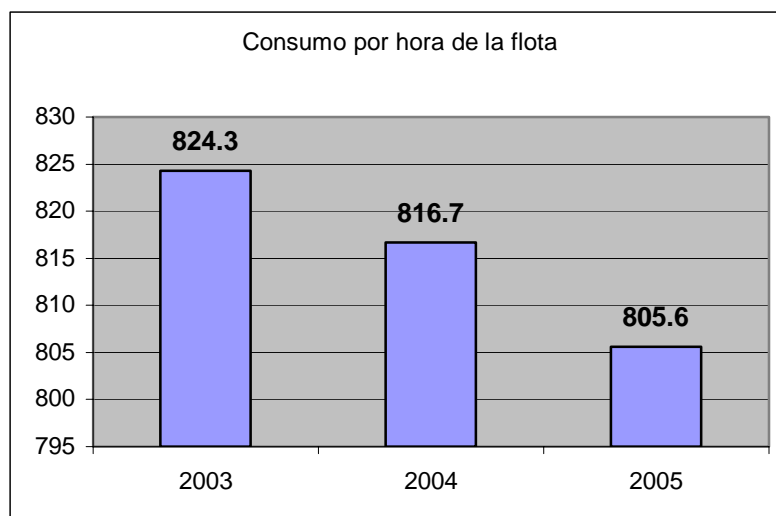
Parte 36 - Noise Standards: Aircraft Type And Airworthiness
 Certification

Actualmente Copa Airlines también es regulada por otras autoridades en materia de medio ambiente, a continuación las regulaciones que son consideradas en las inspecciones regulares de las aeronaves:

AAC (Autoridad de Aviación Civil de Panamá): Actualmente estamos en cumplimiento del Libro XIX "Protección Ecológica".

OACI (Organización de Aviación Civil Internacional): actualmente estamos en cumplimiento el Anexo 16.

2. Disminución de consumo de combustible por hora de vuelo:



10

DECIMO PRINCIPIO

Se requiere que las empresas trabajen para eliminar todas las formas de corrupción, que incluyen coimas y extorsión.

COMPROMISO/POLÍTICA

Copa Airlines ha establecido políticas para eliminar la corrupción a través del Código de Ética. Adicionalmente, el quinto “Valor en Acción” de la empresa es “Soy Honesto e Integro en Todas mis acciones”.

RELACION 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 cualquiera persona. Un soborno es cualquier cosa de valor dado o propuesto a un agente extranjero como incentivo para obtener, retener o dirigir negocios.

INTEGRIDAD EN EL NEGOCIOS 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.

CONFLICTOS DE INTERES

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 puede perjudicar por lograr beneficio personal.

ACCIONES

1. Copa Airlines cuenta con un Departamento de Auditoría y Seguridad
2. Auditorías que es el responsable de auditar los procesos contables y de seguridad de la empresa.
3. Se realizan también auditorías externas de estados financieros.
4. Copa Airlines ha implementado un sistema de áudios de la carga que se transportan en los aviones.

EVIDENCIA/MEDICIONES

1. Copa Airlines cuenta con un equipo de auditores que está dividido así:

Auditores de Finanzas y tecnología: 14 colaboradores

Auditores de Seguridad: 45 colaboradores

2. Todos los colaboradores de Copa Airlines deben firmar el código de ética.