

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

Abril, 2009

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

Índice.Pág.1
Mensaje de nuestro Presidente Ejecutivo. Pág.2
Nuestra Visión. Pág.3
Nuestros Valores en Acción. Pág. 4
Primer Principio: Se requiere de las empresas que apoyen y respeten la protección de los derechos humanos internacionales, en su ámbito de influencia.Pág.5-27
Segundo Principio: Aseguramiento de que las compañías no son cómplices de abuso de derechos humanosPág.28
Tercer Principio: Se requiere de las empresas que defiendan la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.Pág. 29-30
Cuarto Principio: Eliminación de toda forma de trabajo forzado y obligatorio.Pág. 31
Quinto Principio: Abolición efectiva del trabajo infantil.Pág. 32
Sexto Principio: Eliminación de la discriminación con respecto al empleo y ocupación.Pág. 33-34
Séptimo, Octavo y Noveno Principios: - Se requiere de las empresas que apoyen un enfoque de precaución frente a los retos medioambientales. - Llevar a cabo iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad medioambiental. - Impulso al desarrollo y a la difusión de tecnologías respetuosas del medioambiente.Pág. 35-41
Décimo Principio: Se requiere de las empresas que trabajen para eliminar toda forma de corrupción, que incluye coimas y extorsión. Pág. 42-44



Mensaje de Nuestro Presidente Ejecutivo

Nuestro liderazgo contempla una cultura basada en la Responsabilidad Social Empresarial

La visión de Copa Airlines como empresa es muy clara: queremos ser la aerolínea líder en la aviación latinoamericana y la conexión preferida a través de Panamá al unir las principales ciudades del Norte, Sur, Centroamérica y el Caribe. La Responsabilidad Social Empresarial es parte intrínseca de nuestro camino para hacer realidad esta visión. El desarrollo sostenible no es trabajo de los gobiernos y organizaciones solamente; es tarea de todos. Por ello buscamos ser responsables en todos los aspectos de nuestro negocio.

En el 2008, una vez más, reafirmamos nuestro compromiso con nuestros colaboradores, la sociedad y el medio ambiente, a través de la ejecución de acciones y alianzas estratégicas alienadas con los 10 principios del Pacto Global.

Un paso importante que hemos tomado este año en esta dirección, ha sido el Convenio de Colaboración firmado con la Autoridad Nacional del Ambiente, por medio del cual se busca desarrollar en nuestra empresa una cultura ambiental hacia la sostenibilidad, en la cual se incluye un plan de reciclaje que abarca todos los elementos de nuestras operaciones diarias. Por otro lado, a partir del mes de octubre, Copa Airlines a través de su página Web estará ofreciendo a sus pasajeros la posibilidad de compensar voluntariamente las emisiones de gases de efecto invernadero producidas por su viaje.

Las mediciones utilizadas para evidenciar nuestros avances en las áreas involucradas del Pacto Global, están a su vez alienadas con nuestros valores corporativos; por lo que además de representar nuestro compromiso en el tema de la responsabilidad social empresarial, representa también la identidad de Copa Airlines.

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Pedro Heilbron'.

Pedro Heilbron

Presidente Ejecutivo

Nuestra Visión

"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

- Cumpro 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.
- Cumpro lo que prometo.
- Siempre actúo de manera ética y transparente.
- Mantengo relaciones duraderas con lealtad, respeto y confianza.

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

PRIMER PRINCIPIO

Se requiere de 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 puesta en práctica de nuestro valor “Mi primer compromiso es con la seguridad.”

ACCIONES

En el año 2003 Copa Airlines dio un paso importante para comunicar claramente el valor de la seguridad al incorporar dentro de “Nuestros Valores *en Acción*” el primer valor: “Mi primer compromiso es con la seguridad”.

Consciente de nuestra Responsabilidad Social Empresarial y promoviendo un Ambiente Seguro y Saludable para los colaboradores y clientes a través de nuestro valor “**Mi primer compromiso es con la seguridad**”, estas son las acciones que se han desarrollado durante el año 2008

1. MEDIO AMBIENTE

Se concluyó el proceso de solicitud ante la ANAM para el ingreso de Copa al Programa de Auditoría Voluntaria y Certificación de Excelencia Ambiental e implementación del Plan de Adecuación de Medio Ambiente (PAMA), de Acuerdo a los requerimientos de la Ley 41 de 1998.

Copa Airlines entrega auditoría ambiental

Este lunes se realizó la entrega formal ante la Autoridad Nacional del Medio Ambiente (ANAM), del Plan de Auditoría Ambiental de Copa Airlines. El mismo es requisito para el cumplimiento del Plan de Adecuación de Medio Ambiente (PAMA) establecido en la Ley 41 del 1 de Julio 1998 y el Decreto Ejecutivo No.57 del 2004 la cual regula las auditorías ambientales. Con este importante paso Copa Airlines demuestra su compromiso como empresa socialmente responsable con el medio ambiente y el cumplimiento de la Leyes Nacionales Ambientales. ¡Celebremos este logro!



De izquierda a derecha: Ing. Juan Iozza -Gerente de Operaciones ITS (Integrated Technical Services) Consultants, Empresa Consultora contratada por Copa Airlines, Ing. Margret Malek de ITS Líder Auditor, Ing. Paula Suárez Donoso - Funcionaria de ANAM, Ing. Francisco Taylor -Gerente de Seguridad Industrial y Medio Ambiente, Copa Airlines.

2. MEDICIONES AMBIENTALES

- Se realizaron mediciones ambientales que abarcaron los siguientes parámetros.

1. **Iluminación:** Se realizaron mediciones por puesto de trabajo y por áreas comunes entre trabajadores dentro de las oficinas administrativas y área de depósitos en las instalaciones de Casa Matriz Edificio Copa Costa del Este, Centro de Capacitación Ciudad del Saber, Hangar y Terminal de Tocumen. El 96% de las mediciones de iluminación realizadas dentro de las instalaciones de la empresa están por encima de los parámetros establecidos en la Resolución No. 93-319 del 4 de marzo de 1993 Niveles Mínimos De Iluminación Que Deben Ser Utilizados En Edificaciones.



2. **Calidad de Aire:** Se realizan prueba de calidad de aire en ciento veinte puntos específicos en forma aleatoria en las diferentes instalaciones de Copa Airlines. Los parámetros incluyen: CO Monóxido de Carbono, CO₂ Dióxido de Carbono. Temperatura y Humedad relativa. Basado en la norma **DGNTI- COPANIT 43-2001**, la cual establece un límite máximo de exposición para CO Monóxido de Carbono de 25 ppm a ocho (8) horas y 60 ppm a 15 minutos. Para Dióxido de Carbono CO₂ límite máximo de exposición 5000 ppm a ocho (8) horas y 30,000 ppm exposición a 15 minutos. Humedad Relativa 40-60%, Temperatura 15-24 C. Adicionalmente se utilizó la norma ANSI/ASHRAE Standard 55-2004 y 62-2001 (adoptadas).

En cuanto los resultados de los parámetros medidos a los 120 puntos escogidos a azar con los siguientes resultados:

- CO (Monóxido de Carbono) 100 % en cumplimiento con la norma.
- CO₂ (Dióxido de Carbono) 100 % en cumplimiento con la norma.
- Humedad Relativa , 90 % en cumplimiento con la norma.

- Temperatura , 90 % en cumplimiento con la norma

3. **Mapeo de Ruido:** Se realiza mapeo de ruido en el área de rampa del Aeropuerto de Toluca en las siguientes áreas : Área de Carga de maletas hacia la aeronave, Área de verificación de maletas mediante Rayos X (Bravo Sierra) , Puente No.17 , Plata. y las instalaciones de hangar. Las áreas monitoreadas muestran niveles de presión sonora en el ambiente de trabajo por debajo del límite establecido (85 dba) en la norma DGNTI-COPANIT 44 – 2000 Ruido para áreas industriales .



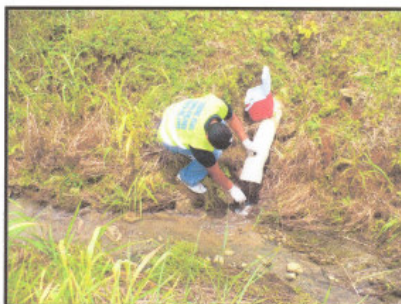
4. **FUENTES MOVILES :** Se muestrearon en las instalaciones del aeropuerto las emisiones cincuenta y cuatro (54) vehículos de combustión diesel a los que se les midió el nivel de opacidad y veinte y nueve (29) vehículos de gasolina la cual se les midió las concentraciones de Monóxido de Carbono (CO) , dióxido de carbono (CO₂) e hidrocarburos no quemados de acuerdo a la Ley 34 del 28 de Julio , 1999 , Ley 36 de 17 de Mayo 1996 , Ley de emisiones de Gases.



5. **CARACTERIZACIÓN PLANTA TRATAMIENTO DE AGUA**
EDIFICIO SETRACASA TOCUMEN: Se realiza muestreo de planta de tratamiento de aguas residuales de Abastecimiento A bordo de acuerdo a los parámetros de la norma DGNTI-COPANIT-35-2000 “Descargas de Efluentes Líquidos Directamente a Cuerpo y Masas de Aguas Superficiales y Subterráneas.”

DGNTI: Dirección General de Normas Técnicas Industriales, Ministerio de Comercios e Industrias.

COPANIT: Comisión Panameña de Normas Industrias Técnicas Ministerio de Comercios e Industrias



RECOLECCIÓN DE LA MUESTRA



MEDICIONES EN CAMPO

3. **SALUD OCUPACIONAL**

1. **AUDIOMETRIAS** Se realizaron a ciento ocho (108) colaboradores del área del aeropuerto de Tocumen y cuarenta y nueve (49) área administrativa Edificio Costa del Este prueba audiometría. La misma se realizaron mediante una cabina acústica

de acuerdo a la Norma DGNTI-COPANIT-No.44-2000. Condiciones de Higiene y Seguridad En Ambientes de Trabajo donde se Genere Ruido

Pruebas Audiometría Área de Hangar y Aeropuerto



Pruebas Audiometría Edificio Costa del Este



4. SEGURIDAD OCUPACIONAL

Se capacitaron en el mes de Septiembre Cuarenta y Cuatro (44) colaboradores Certificados por una año por la Cruz Roja en Primeros Auxilios de Adultos

y manejo del DEA (Defibrilador Externo Automático), 20 Colaboradores de ATO, 19 Colaboradores, de CDE y 5 Colaboradores VP-Manto, Hangar.



5. **Promoción y Fortalecimiento de Primer Valor en Acción “Mi Compromiso es con la Seguridad”**

El mes de Junio 2008, fue dedicado a promover nuestro primer valor en acción “Mi primer compromiso es con la seguridad”, divulgando información importante sobre el tema utilizando nuestros medios de comunicación internos (murales, Minuto de Energía, Intranet y Noticopa). Adicionalmente, el Comité de Seguridad llevó a cabo exitosamente la Jornada de la Seguridad del 9 al 13 de Junio, en la que se realizaron charlas con temas como: “Prevención de Accidentes”, “Seguridad Personal”, “Primeros Auxilios”, entre otros.

Los colaboradores tuvieron la oportunidad de medirse la presión con la Cruz Roja, así como de ser voluntarios en la Escuela Emperatriz Taboada en Tocumen, ayudando en la instalación de cinco extintores y coordinando la realización de charlas informativas para maestros y niños sobre manejo de emergencias (inundaciones, incendios y demás siniestros).

El Comité de Seguridad organizó de igual forma, un concurso de presentaciones de PowerPoint dirigido a las Estaciones (destinos a los que volamos) con el fin de promover el primer valor en acción y conocer cómo cada Estación lo pone en práctica durante sus operaciones.



COMPROMISO/POLÍTICA

Proteger los derechos humanos de los colaboradores a través de un Ambiente de Trabajo Positivo para Todos, 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 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 2008, Copa Airlines alcanzó un 81% 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. 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 Airlines 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 éstas son percibidas por los colaboradores.

3. Uno de los objetivos de La Ruta al Éxito más importantes es el de fortalecer la cultura de reconocimiento. Hoy contamos con dos programas formales dentro de la campaña “Tú Haces la Diferencia”. Un programa es el del premio **“Tú Haces la Diferencia instantáneo”**, a través del cual se premia con cheques canjeables por artículos promocionales de Copa Airlines aquellas conductas sobresalientes que van acorde con Nuestros Valores *en Acción*, así como acciones para el cumplimiento de objetivos de La Ruta al Éxito.

El segundo programa es el **Premio Trimestral “Tú Haces la Diferencia Trimestral”**, que desde el 2002 reconoce y premia a los colaboradores que demuestran de manera consistente comportamientos sobresalientes de acuerdo a Nuestros Valores *en Acción*, así como el cumplimiento de los objetivos personales y del área. 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.



**31 de diciembre
2008**

**¡Ahora tus estrellas
más directas!**

Envíanos tus felicitaciones

al nuevo correo estrellas@copaair.com

La recibiremos hasta el miércoles 12 M.D. (hora PTY)

Iván Cordero - LSC y Líder Servicio Equipajes STI

Quiero enviarle una gran súper estrella a nuestro compañero Iván Cordero de STI ATO por su empeño y dedicación puesta en los CM4796 de los días 18 y 20 de dic, los cuales se habían rezagados varios equipajes, y que por su motivación y paciencia mantuvo a los clientes informados todo el tiempo y estos estuvieron encantados y a gusto con el servicio ofrecido.

4. 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.



5. Programa de ayuda al personal en caso de crisis o emergencias

En el 2002, se implementó el 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 **71 colaboradores** desde el 2003 a Agosto 2008. Igualmente se realizaron donaciones a más 50 colaboradores afectados por siniestros e inundaciones y enfermedades graves.

6. **Minuto de Energía:** Este año celebramos 3 años de llevar a cabo este importante rito de Copa Airlines llamado el Minuto de Energía, el cual nos brinda la

oportunidad de empezar el día energizados, motivados, alineados y reconocidos. Este minuto celebrado en Panamá y sus 45 estaciones igualmente nos permite fomentar el reconocimiento de acciones destacadas, contribuyendo a un ambiente de trabajo positivo se



7. 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.

8. 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.

9. 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.

10. 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.

11. 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

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.

EVIDENCIA/MEDICIONES

- **Programa de ayuda al personal: “Cuenta Conmigo”**

Año	No. Personas	Monto Total Por Año
2003	14	7,154.51
2004	12	7,410.92
2005	10	3920.80
2006	7	3,740.00
2007	14	14303.28
2008	7	8,441.00
Total	64	44,970.51

- **Reconocimientos:**

2008: Copa Airlines es reconocida como: “Mejor Aerolínea de Centro América y El Caribe” por quinto año consecutivo y “Mejor Tripulación de Centro América y el Caribe” por cuarto año consecutivo. – Premios Skytrax. En el mes de julio, Pedro Heilbron, Presidente Ejecutivo de Copa Airlines es reconocido como el “Ejecutivo del Año” por la Asociación Panameña de Ejecutivos de Empresa (APEDE).

2007: Copa Airlines ocupó 4° lugar entre Mejores empresas para líderes en Latinoamérica, Revista Fortune y Hewitt Associates.

2006: Galardonados como uno de los 10 Mejores Empleadores en América Latina, Premio “Best Employers”.

2004: Uno de los 25 Mejores Empleadores en América Latina. Premio “Best Employers”

Área de impacto	Puntaje Copa Airlines	Puntaje Promedio de los “Mejores Empleadores”
Pago	55%	53%
Influencia	45%	44%
Oportunidad de Carrera	63%	60%
Balance Vida/Trabajo	63%	63%
Seguridad	83%	82%



COMPROMISO/POLÍTICA

En Copa Airlines estamos comprometidos con los derechos humanos de nuestros colaboradores y de nuestro ámbito de influencia, con un enfoque especial en el derecho a la educación. “Yo Busco el Mejoramiento Continuo” es uno de nuestros valores corporativos.

ACCIONES

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

1. Programa de Becas

Copa Airlines concederá becas para los hijos de los colaboradores en nivel de secundaria. La asignación fija mensual tendrá una duración de diez (10) meses de duración, correspondientes al período escolar. Este programa cuenta con una comisión integrada por 2 representantes nombrados por el sindicato y 2 nombrados por la empresa, estos otorgaran las becas considerando que el concursante haya completado el 6to grado de la escuela primaria; la condición socio económica de la familia y en caso de igualdad de condiciones, se preferirá al de mayor promedio de notas.

2. Subsidios

Contamos con un programa de subsidios para colaboradores de forma que completen estudios universitarios y escolares. Asimismo, Copa Airlines apoya al personal adaptando horarios de trabajo para que ingresen a escuelas y universidades. En el 2007, 260 colaboradores recibieron subsidios para completar sus estudios universitarios.

3. Alianza Copa Airlines - Instituto de Aviación

A través del Instituto Técnico de Aviación, promovemos la educación y capacitación en el campo de la aviación en Panamá y la región mediante el apoyo al programa que ofrece la Universidad Tecnológica de Panamá y el Florida Institute of Technology. Gracias a este programa, jóvenes panameños tienen la posibilidad de estudiar carreras técnicas de aviación, hasta hace poco solo disponibles en el extranjero y para los pocos que podían costearlas. Copa Airlines aporta boletos de viaje para los instructores y servicios de carga para los materiales de estudio y apoya los esfuerzos de comunicación de las carreras de aviación a través de la revista a bordo, Panorama de las Américas, ferias de educación y los periódicos locales.

Adicionalmente, Copa Airlines ofrece a los estudiantes la oportunidad de realizar prácticas profesionales en la empresa y de participar en charlas dictadas por el personal de la compañía. El Florida Institute of Technology y la Universidad Tecnológica de Panamá 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).

4. Certificación Escuela Técnica de Aviación en Panamá

En Julio 2008, la Dirección de Seguridad Aérea de la Autoridad Aeronáutica Civil de Panamá entregó a la Universidad Tecnológica de Panamá la certificación como la primera escuela técnica de aviación, además de ser la primera en Centroamérica con grado universitario (certificado #001 bajo el nuevo reglamento aeronáutico de Panamá). El nuevo centro localizado en el Edificio N°962 de la Base Aérea de Howard en la Ciudad de Panamá es una extensión de la Universidad Tecnológica y es un establecimiento educativo para Técnicos en Mantenimiento de Aeronaves (en temas de fuselaje y motores). “Este proyecto liderado por Copa Airlines en conjunto con la Universidad Tecnológica y con el Florida Institute of Technology, es un paso más hacia la excelencia y el mejoramiento continuo en el campo de la formación y capacitación de jóvenes estudiantes en la rama técnica de la aviación en Panamá y la región”, comentó nuestro Vicepresidente Técnico de Copa Airlines.

5. Pasajes donados a Estudiantes de Aviación para estudios

En el 2008, Copa Airlines donó a través de su fundación Despega con Copa Airlines, tres boletos a estudiantes de aviación; dos aceptados en el programa de American Flyers (Estados Unidos) y uno en la Escuela de Aviación “Flight Center” de Buenos Aires.

6. Impulsando la formación de personal capacitado

Copa Airlines aprecia al recurso humano como su mayor activo, por ello contribuye con iniciativas que promuevan la formación de personal capacitado impulsando a la vez la creación de nuevos puestos de trabajo. Así trabaja, entre otras instituciones, con el Instituto de Desarrollo para Instituto Nacional de Formación y Capacitación para el Desarrollo Humano (INADEH) para impulsar la formación de pilotos en el territorio nacional. En Febrero 2008, la aerolínea firmó un convenio con el INADEH para establecer el Instituto Técnico de Aviación Comercial de las Américas. En el mismo, INADEH brindará capacitación a los estudiantes en salones de clase y simuladores de vuelo, mientras que Copa Airlines estará a cargo de la formación de los pilotos en sus prácticas de vuelo.

7. Programas de Capacitación dictados en Copa Airlines para sus colaboradores

- a) Programas y Talleres dirigidos a todos los colaboradores:
 - “Trabajar con base a prioridades”
 - “7 Hábitos para personas altamente efectivas”
 - “Salud Ocupacional”
 - “La alternativa positiva”
 - “Preparándonos para ser Supervisores”
- b) Programas de apoyo a Supervisores y Sub Gerentes
 - “Formación Supervisoría”

- “Formación Supervisoría I”, Nivel Avanzado
- “Solución de Problemas y Mejora de Procesos”
- c) Programas de Apoyo para Gerentes y Directores
 - “Desarrollo Gerencial”
 - “Desarrollo Gerencial I”, Nivel Avanzado
 - “7 Hábitos para la gente altamente efectiva”, para Gerentes
 - “Los 4 Roles del Liderazgo”
 - “Coaching”
 - “Administración Financiera”
 - “Negociación”
 - “Gerencia de Proyectos”
 - “Comunicándonos”

8. Mejoramiento continuo y retroalimentación para el personal a través de evaluaciones del desempeño

Las evaluaciones de desempeño en Copa Airlines se realizan de manera anual y están diseñadas para ser sesiones de retroalimentación para el mejoramiento del colaborador. Las evaluaciones tienen un fuerte énfasis en valores y actitudes, como también el cumplimiento de objetivos.

9. Fundación ¡Despega! con Copa Airlines



Copa Airlines apoya a la educación a través de la “Fundación ¡Despega! con Copa Airlines” la cual fue creado en el año 2003 con el objetivo de ofrecer apoyo a escuelas de Panamá y de países a los que servimos.

En Panamá, Copa Airlines firmó un convenio de apoyo con The United Nations Children's Fund (UNICEF), para trabajar en proyectos educativos mediante el programa ¡Despega Tocumen!, el cual se lleva a cabo en la Escuela Primaria Emperatriz Tabohada ubicada en el Corregimiento de Tocumen, área en la que se encuentra al Aeropuerto Internacional de Tocumen, centro de operaciones de Copa Airlines y en donde residen numerosos colaboradores de la empresa.

Un elemento importante del apoyo de Copa Airlines por medio del programa ¡Despega Tocumen! y UNICEF a la Escuela Primaria Emperatriz Taboada, fue la implementación de “Guías de Auto-instrucción”, que permite a los estudiantes participar de manera activa en el proceso de enseñanza-aprendizaje, vinculando de forma indirecta a padres/ madres o acudientes en su formación y mejorando la calidad de la educación, a través de un aprendizaje auto-activo, orientado por el docente. Mediante este programa, Copa Airlines ha logrado brindar asistencia importante a los más de 1,400 niños que estudian en la Escuela Primaria Emperatriz Taboada.

Todos los programas de la Fundación Despega con Copa Airlines están orientados a dos focos principales: la niñez y la educación, por ello los programas están

dirigidos principalmente a escuelas o centros infantiles. El objetivo es incorporar cada año un programa ¡Despega! a una nueva estación.

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



En Panamá: ¡Despega Tocumen!

En Panamá, Copa Airlines mantiene una alianza con la Escuela Primaria Emperatriz Taboada, ubicada cerca del aeropuerto, en el Sector La Siesta, Corregimiento de Tocumen. Esta alianza se enfoca en reforzar el proceso enseñanza-aprendizaje integral y metodologías activas como la de la “Escuela Nueva, Escuela Activa”, para lo cual se trabaja tanto con docentes como con estudiantes.

Para las actividades de voluntarios desarrolladas en el periodo 2006-2008 se tomaron en cuenta los componentes necesarios para una educación integral:

1. Ambiente Familiar

En conjunto con la Escuela Primaria Emperatriz Taboada, la Fundación ¡Despega! con Copa Airlines coordinó presentaciones a los padres de familia de charlas mensuales sobre “*Manejo de problemas en casa para lograr un mejor entendimiento entre las partes*”, apoyado con el Ministerio de Salud. Se brindó conjuntamente con la Red Nacional de Apoyo a la Niñez y Adolescencia, un cupo para el Seminario Taller “*Eliminar El Castigo Físico en las Familias: Una Deuda que Tenemos con la Niñez.*”

2. Recreación

Con el apoyo de colaboradores voluntarios de Copa Airlines, el Programa ¡Despega Tocumen! realizó diferentes actividades recreativas entre las cuales podemos mencionar: el “Día Deportivo” en conmemoración a la celebración del día del niño; la “Visita Didáctica” al Aeropuerto de Tocumen; el “Día de Arte Creativo y Académico”; la “Clínica de Fútbol” en conjunto con la Fundación Amigos de la Escuela Real Madrid; la “Visita Didáctica” al Canal de Panamá, Ciudad del Saber y a Albrook Mall con sus padres; “Conociendo a Panamá” durante la Semana del Campesino; Concierto de la Sinfónica Juvenil Istmeña; Fiesta de Navidad, entre otras.

3. Salud

Desde el año 2007, voluntarios del Programa ¡Despega Tocumen! en conjunto con la Escuela Primaria Emperatriz Taboada y de entidades como el Ministerio de Salud y la Cruz Roja Panameña, se organiza la Feria de la Salud, enfocada en brindar información a estudiantes y familiares, así como también a miembros de la comunidad, personal docente y administrativo sobre salud, nutrición y bienestar físico. En la feria se puede contar con exámenes médicos, chequeo de la vista, revisión dental, vacunación de personas y mascotas, juegos didácticos y charlas informativas, entre otros. Se ofrecen charlas a los padres de familia sobre cómo preparar meriendas sanas y económicas. Igualmente, desde el inicio de la feria en la escuela se ofrecen alimentos más saludables a los estudiantes.

Aproximadamente 700 personas de la comunidad de Tocumen asisten a estas ferias.



4. Académico

Un componente importante del apoyo de Copa Airlines y UNICEF es la edición, reproducción y puesta en práctica de las Guías de Auto-instrucción para los 6 grados en las 4 materias básicas: ciencias sociales, ciencias naturales, español y matemáticas basadas en la metodología de la “Escuela Nueva, Escuela Activa”. Se

agregó el componente de indagación e investigación en el aula para las ferias, a través de juegos didácticos.

Adicionalmente, se promocionó la articulación curricular en matemáticas y lectura de temas relacionados con Copa Airlines sobre las acciones que impactan a la comunidad de Tocumen. Se implementó durante la “Feria Campesina” y se continuó su puesta en marcha durante mini concursos académicos en las tutorías sabatinas.

Se aportó ayudando a la comunidad educativa a incluir en el “Proyecto Educativo de Aula” (PEC), la presentación de los seminarios mensuales para docentes en metodologías activas de lecto-escritura, como componente del mejoramiento profesional. Estos seminarios los ofrecen y organiza la “Asociación Panameña para la Lectura” (APALEC).

Otra actividad clave es el voluntariado de Copa Airlines, con programas como: “Tutorías de lectura” las cuales se llevan a cabo los sábados (hasta el mes de Octubre), con el propósito de fortalecer habilidades lecto-escritoras.

En el 2008, las tutorías beneficiaron a 150 niños entre los 5 y 10 años de edad de la Escuela Primaria Emperatriz Taboada.

5. Viaje Inolvidable



El Viaje Inolvidable es una de las actividades anuales de mayor impacto de Copa Airlines y en la que gran número de colaboradores voluntarios de Copa Airlines participan. Consiste en invitar a 101 niños y niñas, de escasos recursos y en condiciones especiales miembros de Fundaciones, a volar en uno de nuestros aviones. Los participantes empiezan el día con un desayuno en un restaurante de la ciudad. Luego se les lleva a una actividad educativa y de recreación como Las Esclusas de Miraflores, el Centro de Ciencias Explora ó el Centro

Marino del Smithsonian. Una vez finalizada la actividad, son trasladados al Aeropuerto Internacional de Tocumen, en donde viven la experiencia de ser un pasajero y volar en un avión de Copa Airlines en un mágico recorrido de aproximadamente 45 minutos por la Ciudad de Panamá, vislumbrándola desde las alturas y finalizando en una fiesta navideña, decorada y atendida por colaboradores de Copa Airlines, en donde almuerzan, se les hace entrega de obsequios, paquetes de comida para sus familias y en donde nuestro Presidente Ejecutivo Pedro Heilbron otorga donaciones especiales para las fundaciones a las cuales los niños pertenecen.

Con la intención de impactar positivamente a muchos más niños, esta misma actividad se realiza dos días después, en una de las ciudades en donde opera Copa Airlines.

Desde 1994, el personal de Copa Airlines realiza actividades para recaudar fondos con el fin de sufragar los costos del evento, adicionales al aporte de nuestros patrocinadores y de la aeronave e infraestructura que hace la empresa. Esta es una actividad que se realiza gracias al aporte del personal de la empresa y al apoyo de proveedores y clientes.



EVIDENCIA/MEDICIONES

- **Becas:** Anualmente Copa Airlines otorga 31 becas a hijos de colaboradores.
- **Subsidios Universitarios:** En el 2005, Copa Airlines subsidió la educación universitaria de 147 colaboradores, con un compromiso financiero de \$160 mensuales como promedio. En el 2007 fueron 260 los colaboradores que recibieron subsidios universitarios. Para el 2008, el compromiso de la empresa en subsidios universitarios para nuestros colaboradores fue de \$65,738.22 hasta Agosto 2008.
- **Indicadores ¡Despega Tocumen!**
En Tocumen Panamá, Escuela Emperatriz Taboada: 2003 – 2008

Acción	Impacto	Año
Alianza Fundación Despega con Copa Airlines – Escuela	1500 niños y niñas anualmente	2003-2008
Construcción de la biblioteca y laboratorio de ciencias	\$40 mil balboas	2005
Donación a UNICEF para administración de parte	\$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	45	2003 - 2008
Implementación de Guías de Auto instrucción	90% de los docentes consideraron las guías de auto instrucción un complemento útil para su trabajo	2007 - 2008
Programa de Tutorías Sabatinas de Lecto-escritura	226 alumnos asistieron entre mayo y octubre 2007	2007 2008
	Un aproximado de 4 tutoras promedio por sábado atendieron 1547 asistencias en total durante los dos semestres.	
	150 alumnos asistieron regularmente a las tutorías de mayo a octubre.	

- **Indicadores ¡Despega Estaciones!:**

Cada año se implementa un nuevo Programa ¡Despega! para uno de los destinos a los que volamos (Estaciones). Los programas son propuestos por las mismas Estaciones y tanto dirigidos como ejecutados por voluntarios de Copa Airlines. Cada programa tiene su presupuesto anual para actividades.

Ciudad	Niños y Niñas Impactados	Escuela
Cartagena	190	Escuela María Auxiliadora
Tegucigalpa	84	Escuela Montes de Bendición
Habana	145	Escuela Solidaridad con Panamá
San José	340	Escuela León Cortés
Managua	210	Escuela Azul y Blanco
Guatemala	600	Escuela República de Panamá
San Pedro Sula	640	Escuela Manuel Bonilla

- **Mediciones Viaje Inolvidable (2006-2008)**

En diciembre 2006 se premiaron con el Viaje Inolvidable 80 niños y niñas de Casa Esperanza, 10 niños de la Escuela Emperatriz Taboada, 10 niños de colaboradores de Copa y el niño símbolo de la Teletón.

En diciembre del 2007 se beneficiaron en Panamá 101 niños y niñas (Fundación Pro Niñez Panameña, Escuela Emperatriz Taboada, hijos de colaboradores premiados por desempeño excepcional y niño símbolo de la Teletón.) En Santo Domingo, República Dominicana, también se realizó el Viaje Inolvidable en el 2007 y se beneficiaron 94 niños y niñas de las fundaciones: St. Jude, Muchachos con Don Bosco y Hogar Villa Bendición.

En el 2008 se beneficiaron 100 niños y niñas de Panamá y 100 niños de Brazil de nuestra estación de Rio de Janeiro en el ya conocido Viaje Inolvidable. El Viaje Inolvidable en Panamá hizo feliz a niños de la Fundación Pide un Deseo, Niños con Discapacidad, Hijos de Colaboradores destacados y niños destacados de la Escuela Emperatriz Taboada. Igualmente expandimos nuestros programa a 100 niños de bajos recursos de Rio de Janeiro.

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
2006	Casa Esperanza
2007	Fundación Pro Niñez Panameña
2008	Fundación Pide Un Deseo

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. Feria de la Salud

Anualmente Copa Airlines coordina la “Feria de la Salud”, en todas sus instalaciones de Casa Matriz. Los colaboradores reciben información sobre programas de salud de los hospitales locales, centros médicos, laboratorios, entre otros, así como descuentos en los servicios de salud que ellos ofrecen. Los colaboradores también tienen la oportunidad de hacerse exámenes y consultas médicas.

2. Prevención

Desde el año 2003 Copa Airlines ha promovido intensamente el Mes del Cáncer de mamas (octubre). Copa Airlines pone el logo de la cinta rosada en la puerta de los aviones de la flota y en las oficinas principales; el personal porta la cinta rosada, distribuida por la empresa, como parte de su uniforme, se ofrecen precios especiales en mamografías para colaboradoras a través de subsidios y se ofrecen charlas educativas.

3. Deportes

Copa Airlines promueve la salud física a través de ligas deportivas para el personal de la empresa. Actualmente Copa Airlines invierte más de \$40,000 en ligas internas y externas de fútbol, bola suave, volleyball y baloncesto. Las mismas son de gran impacto en los colaboradores, quienes compiten de forma sana y divertida.



4. Cultura

Copa Airlines apoya también la cultura panameña a través del conjunto de Ballet Folclórico Corporativo, que ameniza las actividades de la empresa y externas tanto en Panamá como en el exterior.

5. Boletos de donación

Copa Airlines cuenta con un Programa de Donaciones de Boletos para personas de escasos recursos que requieren tratamientos médicos en el exterior; así como también para personas que incursionan en actividades culturales o deportivas.

En el año 2008), se donaron más de 35 boletos. Actualmente, también se brinda un descuento especial para organizaciones y entidades sin fines de lucro que requieran hacer viajes de oficio. Entre ellas están: Red del Pacto Global Panamá, Operación Sonrisa, Avifauna y Teletón.

6. Donaciones

Se realizan donaciones de fondos a programas benéficos relacionadas con temas de la educación, niñez, salud y medio ambiente. Para el 2008 se hicieron donaciones a: la Teletón del Club Activo 20-30 (patrocinador oficial); Nutre Hogar, Asociación Pro Niñez Panameña, Casa Esperanza, Fundamujer (con el programa de patrocinio Thelma King), Asociación de Amigas del Orfalinato San José de Malambo, Fundayuda (prevención del cáncer de seno), Museo de Arte Contemporáneo, Asociación Nacional para la Conservación de la Naturaleza (ANCON), Fundación Amador (Museo de la Biodiversidad), Instituto para la Formación y Aprovechamiento de los Recursos Humanos -IFARHU (apoyo programas de becas), Escuela Rancho por Escuela Digna (Programa del Gobierno Nacional), entre otros.

7. Políticas para el Bienestar de Nuestros Colaboradores

Conscientes de la importancia de garantizar un ambiente laboral óptimo que garantice la salud y bienestar de nuestros colaboradores, Copa Airlines cuenta entre sus políticas, con las siguientes:

- Política de No Fumar

Copa Airlines considera un deber garantizar un ambiente higiénico y saludable para los que en ella laboran. Además, reconoce los riesgos inherentes a la salud asociados con el fumar y la exposición al humo del tabaco y los derechos de los colaboradores no fumadores a un ambiente de trabajo saludable. Por lo tanto, en Copa Airlines está prohibido fumar en las instalaciones de la empresa (oficinas, elevadores, pasillos, cafeterías y baños), sea durante la jornada laboral o en los períodos de receso.

- Política de prevención del Uso de Drogas y Alcohol

Copa Airlines cree en los principios y valores de dignidad y respeto al ser humano y en tal sentido promoverá y realiza esfuerzos internos y con otros organismos nacionales e internacionales para prevenir el uso y distribución de drogas. Copa Airlines realiza programas de orientación y prevención acerca del uso y abuso de drogas; enfatiza en los valores que la Empresa ha definido como parte de su cultura de Empresa y orienta el proceso de calidad de la empresa en función de que la misma se inicia en nosotros. Habrá calidad en la empresa cuando exista calidad de personas.

- Política de colaboradores que tengan un diagnóstico de enfermedad incapacitante, cuyo diagnóstico a largo plazo pueda comprometer su vida

Copa Airlines cuenta con una política especial para apoyar a los colaboradores que están atravesando por una enfermedad incapacitante o para ayudar a aquellos a reintegrarse paulatinamente a sus labores, después de pasar por una experiencia de este tipo (ejemplo: cáncer, etc.), sin que este periodo de transición afecte su relación laboral. Los colaboradores que han pasado por una experiencia como esta y que retornan al trabajo requieren del apoyo de sus compañeros para sobreponerse e incorporarse a la vida cotidiana. Su cuerpo y su mente no están al 100% de su capacidad intelectual o física como cualquiera otra persona, porque están todavía bajo los efectos físicos y psicológicos del tratamiento. Estos colaboradores son más susceptibles a las presiones cotidianas y necesitan más descanso.

EVIDENCIA/MEDICIONES

Indicadores de las Ligas Deportivas

- Para el 2008 aproximadamente 815 colaboradores de Copa Airlines participaron de las diferentes ligas deportivas (tanto internas como externas) que ofrece la empresa.

SEGUNDO PRINCIPIO

Aseguramiento de que las compañías no son cómplices de abuso de los 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 (FAA) de EE.UU.
- En Copa Airlines contamos con el departamento de Asesoría Legal el cual tiene como objetivo asegurar el cumplimiento de todas las instancias legales y normativas que regulan nuestras operaciones tanto en Panamá como en las Estaciones (destinos) de los países a los que volamos. Este departamento pertenece a la Vice Presidencia de Relaciones con los Gobiernos.

TERCER PRINCIPIO

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

COMPROMISO/POLÍTICA

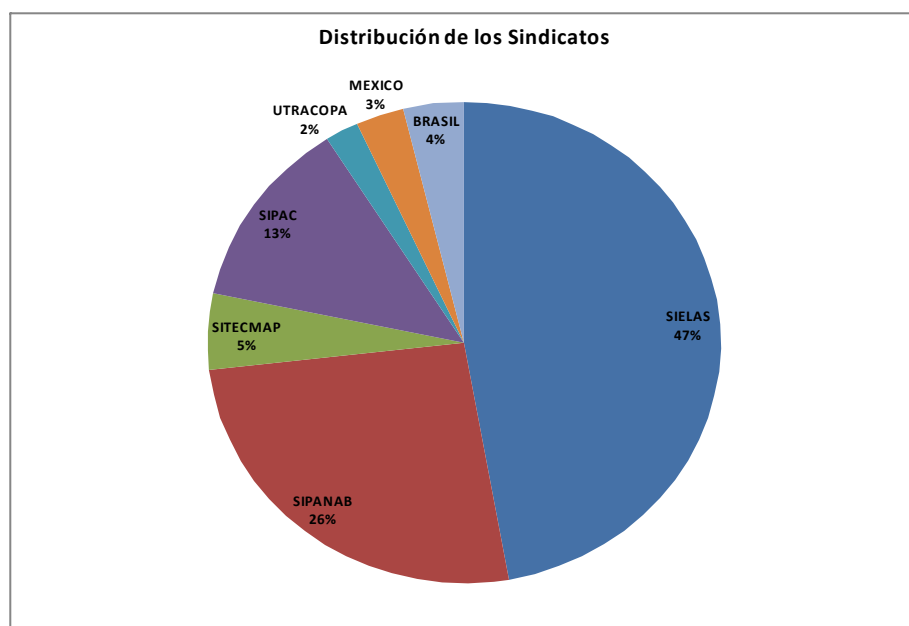
En Copa Airlines cumplimos con la ley panameña y de los países donde operamos, en defensa de la libertad de asociación de los colaboradores. Tenemos acuerdos colectivos firmados con las agrupaciones sindicales que nos han pedido negociar con ellas y con aquellas asociaciones de trabajadores que sin ser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

ACCIONES

1. 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.
2. Se mantiene un sistema actualizado de cumplimiento del cronograma de compromisos pactados.
3. Se mantienen reuniones semestrales del presidente ejecutivo con los líderes sindicales, para explorar cómo mejorar el ambiente laboral continuamente.
4. 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.
5. El 31 de octubre del 2007 se firmó el “Convenio Colectivo de Trabajo” entre Copa Airlines y el Sindicato Panameño de Aviadores Comerciales (SIPAC) el cual comenzó a regir a partir del 2 de agosto de 2008 al 1 de agosto de 2012.

EVIDENCIA/MEDICIONES

Nombre de Sindicato - 2008	Colaboradores Representados
Sindicato Industrial de Empleados de Líneas Aéreas y Similares de la República de Panamá (SIELAS)	1,000
Sindicato Panameño de Auxiliares de Abordo (SIPANAB)	551
Sindicato de Técnicos en Mantenimiento de Aeronaves de Panamá (SITECMAP)	109
Sindicato Panameño de Aviadores Comerciales (SIPAC)	270
Union de Trabajadores de Copa (UTRACOPA)	45
Sindicato Industrial de Trabajadores Estibadores y Operadores de Transporte de Carga y Similares de la República Mejicana	64
The Union of the Airline Employees in Guarulhos (Brasil)	81



CUARTO PRINCIPIO

Eliminación de toda forma de trabajo forzado y obligatorio

COMPROMISO/POLÍTICA

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

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 tomarlas.
3. En caso de trabajo en adición a la jornada usual, y que éste ocasione falta de descanso habitual, Copa Airlines paga el trabajo adicional y un recargo para compensar el esfuerzo adicional de sus colaboradores. Se trata de minimizar estas ocurrencias de trabajo en las que el personal no cuente con el debido descanso.
4. El trabajo de sobre tiempo en Copa Airlines es voluntario.

EVIDENCIA/MEDICIONES

Sobre tiempo y vacaciones pagados por Copa Airlines:

2005

1.9% Sobre tiempo sobre salario

7.7% Vacaciones sobre salario

2007

11.7% Vacaciones/Salario

2.98% Sobretiempo/Salario

2006

9.83% Vacaciones sobre salario

3.37% Sobre tiempo sobre salario

2008

11.4% Vacaciones/Salario

2.71% Sobretiempo/Salario

QUINTO PRINCIPIO

Abolición efectiva del trabajo infantil

COMPROMISO/POLÍTICA

En 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 respectivos padres o acudientes.

ACCIONES

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

EVIDENCIA/MEDICIONES

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

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

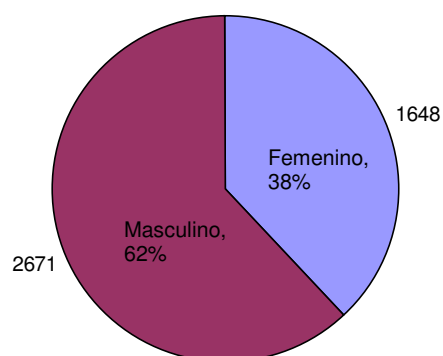
1. Copa Airlines mantiene una alianza con la Industria de Buena Voluntad (Goodwill), permitiendo prácticas profesionales y la posibilidad de trabajar permanentemente en Copa Airlines a personas con discapacidades.
2. Se implementó el sistema tecnológico PeopleSoft a través del cual se manejan las solicitudes 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.
3. 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.
4. Las publicaciones de posiciones no solicitan información de género, edad o similares y no requerimos foto con los *currículum vitae*, cumpliendo con todos los requisitos del código de trabajo y específicamente, la ley 11 del 22 de abril de 2005. 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

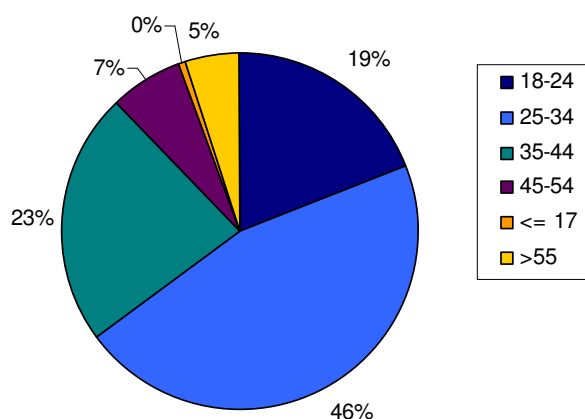
- Alianza con **Industria de Buena Voluntad (Goodwill)**

Año	Personas Beneficiadas	Inversión
2006	3	\$2966.20
2007	3	\$2316.73
2008	3	\$2600.00

1. Porcentaje de personal Masculino vs. Femenino, 2008



2. Porcentajes de Edades de Colaboradores, 2008



SÉPTIMO, OCTAVO Y NOVENO PRINCIPIO

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

COMPROMISO/POLÍTICA

Copa Airlines es una empresa comprometida con la protección del medio ambiente, por lo que desarrolla una estrategia integral para la medición, disminución y compensación del impacto ambiental de sus operaciones. Esta estrategia incluye acciones en las áreas de mantenimiento de aeronaves, operaciones aéreas y terrestres, oficinas y la inversión en nuevas tecnologías; lo cual nos ha permitido lograr una reducción significativa en el consumo de combustible y en la emisión de gases de efecto invernadero.

Como parte de nuestro compromiso ambiental nos enfocamos en identificar y adoptar de forma sistemática nuevas acciones para continuar reduciendo emisiones y favorecer el desarrollo sostenible en los países en los cuales operamos.

Copa Airlines desarrolla una cultura ambiental corporativa fomentando iniciativas que favorecen la responsabilidad de sus colaboradores en los temas de prevención y conservación del medio ambiente, y garantiza una administración que promueve el desarrollo de una moral socioecológica.

ACCIONES

Renovación de la Flota: Copa Airlines opera actualmente una de las flotas más modernas del continente, integrada por aviones de nueva generación más eficientes en el uso de combustible y bajos niveles de ruido. Nuestra flota, con una edad promedio de 4.1 años, , consta actualmente de 42 aeronaves, de las cuales 27 son aviones Boeing Next-Generation 737 y 15 son aviones Embraer 190.

El plan de renovación de flota, que comenzamos en el año 2000 y que contempla la adquisición de nuevas aeronaves, nos ha permitido una considerable reducción en la emisión de gases de efecto invernadero.

Winglets: Fuimos pioneros en la aviación latinoamericana en operar los Boeing 737-700's y 800's con "winglets" (aletas de punta de ala), los 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 al medio ambiente, al disminuir las emisiones de gases que producen el efecto invernadero y reducir el ruido hasta un 5%.

RNAV – navegación satelital: hace posible utilizar las rutas más directas y eficientes en muchos de nuestros destinos.

Eficiencia operacional: Copa Airlines se enfoca en adoptar procedimientos operacionales que incrementen la eficiencia y disminuyan el impacto en el medio ambiente. Entre las prácticas operacionales que hemos adoptado para disminuir el consumo de combustible por hora de vuelo se encuentran:

- la optimización de los niveles de vuelo y velocidad en las distintas etapas de la operación;
- la optimización en los despegues y aterrizajes.
- Remolque entre hangar y puertas de embarque.
- Rodaje con un solo motor en aeropuertos.
- Mejora en el sistema de planificación de vuelos y en la asignación de flota para las diferentes rutas, optimizando el uso de las aeronaves y mejorando la eficiencia energética, lo cual reduce las emisiones de CO₂.
- Reducción de uso APU en aeropuertos con GPU.

Mantenimiento: 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
- Seguimiento del programa de pulimento de superficies de vuelo
- Estudios de escapes de presión en cabinas.
- Cierre rápido de CDLs (Configuration Deviation List) que afecten el consumo del avión.
- Reducción de peso abordo

Equipo de servicio terrestre: parte de nuestros vehículos de equipo de tierra opera con el sistema de GAS Licuado de Petróleo (GLP), lo que nos ha permitido disminuir el **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 menos contaminante.

Productos Biodegradables: Para limpiar nuestras aeronaves y oficinas utilizamos productos de los cuales estemos seguros son amigables con el ambiente tanto en sus componentes como en su acción de limpieza. Proveedor LOTUS para nuestras oficinas de Costa del Este.

Reciclaje: En Copa Airlines contamos con un Programa de Reciclaje que está siendo extendido a todas las áreas de la empresa y se trabaja para incrementar la cantidad de materiales a reciclar.

- **Oficinas:** en nuestras oficinas contamos con un programa de reciclaje de papel . Durante el 2008 se reciclaron 8.83 toneladas de papel, lo cual equivale haber salvado 150 árboles de ser talados y a haber ahorrado más de 185 mil litros de agua y más de 1,700 galones de combustible.
- **Mantenimiento:** en el área de mantenimiento contamos con un programa de reciclaje de aceites y latas. Hasta el mes de octubre de 2008 se reciclaron 7,000 galones de aceite de motor, 45,200 latas de aceite (60% de aluminio y 40% de latón aproximadamente). Se reciclaron también cartón, hierro, pallets de madera, plásticos y filtros de aceite.

Uso de Papel: La implementación del e- ticket o boletos electrónicos, así como nuestros manuales operacionales en CD o herramientas de portabilidad de información (USB) también nos ha permitido disminuir la cantidad de papel utilizado en nuestras oficinas.

De acuerdo con la normativa de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA), dejamos de emitir pasajes en papel impreso, a través agencias de viajes pertenecientes a esta identidad. Sin embargo, Copa Airlines por su parte tomó la decisión de no aceptar boletos en papel que provengan de ninguna agencia de viaje, incluyendo a las agencias de viajes ARC de Estados Unidos (cuya regulación no aplica por no pertenecer a IATA).

Iluminación: En el 2008 se realizaron mediciones por puesto de trabajo y por áreas comunes entre trabajadores dentro de las oficinas administrativas y área de depósitos en las instalaciones de Casa Matriz Edificio Copa Costa del Este, Centro de Capacitación Ciudad del Saber, Hangar y Terminal de Tocumen. El 96% de las mediciones de iluminación realizadas dentro de las instalaciones de la empresa están por encima de los parámetros establecidos en la Resolución No. 93-319 del 4 de marzo de 1993 Niveles Mínimos De Iluminación Que Deben Ser Utilizados En Edificaciones.

Calidad de Aire: Se realizaron pruebas de calidad de aire en ciento veinte puntos específicos en forma aleatoria en las diferentes instalaciones de Copa Airlines. Los parámetros incluyen: CO Monóxido de Carbono, CO₂ Dióxido de Carbono , Temperatura y Humedad relativa. Basado en la norma DGNTI- COPANIT 43-2001, la cual establece un límite máximo de exposición para CO Monóxido de Carbono de 25 ppm a ocho (8) horas y 60 ppm a 15 minutos. Para Dióxido de Carbono CO₂ límite máximo de exposición 5000 ppm a ocho(8) horas y 30,000 ppm exposición a 15 minutos. Humedad Relativa 40-60% , Temperatura 15-24 C. Adicionalmente se utilizó la norma ANSI/ASHRAE Standard 55-2004 y 62-2001 (adoptadas). En cuanto los resultados de los parámetros medidos a los 120 punto escogido a azar estos son los resultados

CO (Monóxido de Carbono) 100 % en cumplimiento con la norma.
CO₂ (Dióxido de Carbono) 100 % en cumplimiento con la norma.

Humedad Relativa , 90 % en cumplimiento con la norma.
Temperatura , 90 % en cumplimiento con la norma

Mapeo de Ruido: Se llevó a cabo el mapeo de ruido en el área de rampa del Aeropuerto de Tocumen en las siguientes áreas: Área de Carga de maletas hacia la aeronave, Área de verificación de maletas mediante Rayos X (Bravo Sierra), Puente No.17 , Plata. y las instalaciones de hangar. Las áreas monitoreadas muestran niveles de presión sonora en el ambiente de trabajo por debajo del límite establecido (85 dba) en la norma DGNTI-COPANIT 44 – 2000 Ruido para áreas industriales.



Fuentes Móviles: Se muestrearon en las instalaciones del aeropuerto las emisiones cincuenta y cuatro (54) vehículos de combustión diesel a los que se les midió el nivel de opacidad y veinte y nueve (29) vehículos de gasolina la cual se les midió las concentraciones de Monóxido de Carbono (CO), dióxido de carbono (CO₂) e hidrocarburos no quemados de acuerdo a la Norma del Ministerio de Salud República de Panamá, Decreto Ejecutivo N0. 255, 18 de Diciembre 1998. Se cumple en un 95% de los parámetros establecidos por la norma.



Auditoría Ambiental: Cada año realizamos auditorías ambientales con las cuales buscamos darle seguimiento a las acciones tomadas y evitar discrepancias en las políticas que promovemos dentro y fuera de nuestra empresa. Estas auditorías son realizadas por una empresa consultora externa certificada por la Autoridad Nacional del Ambiente (ANAM)..

En junio de 2008 se realizó la entrega formal del Plan de Auditoría Ambiental de Copa Airlines a la ANAM, como requisito para el cumplimiento voluntario del Plan de Adecuación y Manejo Ambiental (PAMA)..

Firma de Convenio Marco de Colaboración con la Autoridad Nacional del Ambiente (ANAM): En septiembre de 2008, se suscribió un acuerdo de colaboración que contribuirá a robustecer la estrategia ambiental de la empresa, encaminada a incrementar la competitividad, minimizar el impacto ambiental de las operaciones y mejorar el desempeño ambiental. De esta manera se promueven actividades orientadas en modelos más sostenibles fundamentados en la innovación, la producción más limpia y el fomento de una cultura ambiental corporativa.



Campaña de Sensibilización Ambiental: En octubre de 2008 se inició la campaña de sensibilización ambiental dirigida a todos los colaboradores, la cual incluye un programa de capacitación y un plan de comunicaciones internas. Además de facilitar un conocimiento general sobre los problemas ambientales, especialmente los relacionados con el impacto de la aviación sobre el medio ambiente, la campaña está dirigida a mostrar las vías de reducir y compensar nuestras emisiones, y desarrollar conductas encaminadas a lograr un buen aprovechamiento de los recursos y una gestión adecuada de los residuos, adquiriendo buenas prácticas ambientales. Su objetivo es motivar el apoyo y la participación de los colaboradores en los programas ambientales que desarrolla la empresa (reciclaje, compensación de emisiones, etc.) y lograr la integración de la responsabilidad ambiental en todos los sectores de nuestra actividad. Nos enfocamos además en que estas acciones y buenas prácticas no sólo se implementen en la empresa, sino que también las puedan implementar en su vida diaria y en el ambiente familiar.



Programa de Compensación de Emisiones: En octubre 2008 lanzamos el Programa Voluntario de Compensación de Emisiones para nuestros pasajeros, en asociación con Sustainable Travel International (S.T.I.), prestigiosa organización sin fines de lucro que promueve viajes y opciones turísticas ambientalmente amigables.

Con ayuda de una calculadora de carbono ubicada en nuestra página web www.copaair.com, nuestros pasajeros pueden conocer las emisiones de carbono de 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, entre los que se encuentran proyectos de energía alternativa, conservación de energía y reforestación.

La calculadora de carbono se basa en el consumo promedio de combustible de la flota de Copa Airlines y la distancia volada entre el aeropuerto de salida y el de destino, considerando la cantidad de CO₂ emitido por kilogramo de combustible quemado por la aeronave. El cálculo de emisiones es simplemente una guía o sugerencia para ayudar a determinar la escala de la donación, pero el pasajero puede decidir el monto real de compensación con el que desee contribuir.

Inventario de Gases de Efecto Invernadero (GEI): se comenzó la cuantificación de las emisiones directas e indirectas relacionadas con todas las operaciones técnicas, administrativas y logísticas que realiza la empresa, mediante el inventario de las emisiones anuales para el periodo 2000-2008. La metodología utilizada es la descrita en el Protocolo de Gas Efecto Invernadero basado en la Guías “Estándar Corporativo de Contabilidad y Reporte” y “The GHG Protocol for Project Accounting”. A partir de este inventario se establecerá el sistema y la metodología para la contabilidad anual de las emisiones netas de la empresa.

Patrocinador oficial del Museo de la Biodiversidad: Copa Airlines firmó un acuerdo formal con el Museo de la Biodiversidad, a través del cual la aerolínea se convierte en “La línea aérea del Museo de la Biodiversidad” por un periodo de 10 años. El proyecto *Puente de Vida* es un centro de intercambio de naturaleza,

cultura, economía, y vida: un sitio de aprendizaje, descubrimiento, orgullo nacional, y una nueva apreciación de la riqueza natural de Panamá.

Donaciones a favor del Medio Ambiente: Copa Airlines apoya anualmente a la Asociación Nacional para la Conservación de la Naturaleza (ANCON) y también ha conformado alianzas con Avifauna y el Parque Summit.



DÉCIMO PRINCIPIO

Se requiere de las empresas que trabajen para eliminar toda forma de corrupción, que incluye coimas y extorsión.

COMPROMISO/POLÍTICA

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

Copa Airlines ha 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.

ACCIONES

- Anualmente se ofrecen charlas sobre el Código de Ética y los Valores a todos los colaboradores

- La Dirección de Auditoría es responsable de auditar los procesos contables y de seguridad de la empresa. Además se realizan auditorías externas de estados financieros.
- Copa Airlines ha implementado un sistema de audits de la carga que se transporta en los aviones.
- Se ofrecen charlas bianuales a la UTP (Universidad Tecnológica de Panamá) sobre el control de droga y los valores a los estudiantes
- Existe un Área de Protección de Ingresos, área que monitorea el fraude de tarjetas de crédito y se asegura que no se hagan compras fraudulentas a tarjetas de crédito a través de la página de Internet de copair.com y del Call Center.
- Copa Airlines coordina charlas con las agencias de Migración sobre documentos fraudulentos, a las cuales asisten nuestros agentes de counters.
- Se dictan aproximadamente 76 cursos anuales a todos los colaboradores (Panamá y Estaciones) sobre el tráfico ilícito de drogas y sobre la conspiración interna.)
- Se dictan anualmente capacitaciones sobre detección de documentación fraudulenta dirigidas a nuestro personal de servicio al cliente y en donde se invita a las autoridades de Migración.
- Para el mes de junio Copa Airlines renovó su certificación de la Alianza de Negocios para Comercio Seguro, por sus siglas en inglés (BASC), reafirmando de esta manera nuestro compromiso de cooperación en el fomento de un comercio internacional seguro. La certificación BASC, se sustenta en un programa voluntario, que busca promover y apoyar la implementación de acciones preventivas destinadas a evitar el contrabando de mercancías, narcóticos y terrorismo que puede causarse a través del comercio ilegítimo.
- Existe un mecanismo disponible para reportar denuncias a través de una línea telefónica y un correo electrónico confidencial:



EVIDENCIA/MEDICIONES

Copa Airlines cuenta con un equipo de auditores:

- Auditores de Finanzas: 11 colaboradores
- Auditores de Tecnología: 4 colaboradores
- Auditores de Gestión de la Calidad y la Seguridad: 26 colaboradores

Y con los Equipos de: Protección de Ingresos, Seguridad, Auditoría y Seguridad que velan por la seguridad en los procedimientos de Copa Airlines.