

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



---

**Copa Airlines**

30 de Octubre de 2007

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

## Contenido

Contenido	Página
Índice	2
Mensaje del Presidente Ejecutivo	3
Nuestra Visión	4
Nuestros Valores	5
<b>Los 10 Principios:</b>	
<b>Primero:</b> <i>Se requiere de las empresas que apoyen y respeten la protección de los derechos humanos internacionales, en su ámbito de influencia.</i>	6
<b>Segundo:</b> <i>Aseguramiento de que las compañías no son cómplices de abuso de derechos humanos</i>	19
<b>Tercero:</b> <i>Se requiere de las empresas que defiendan la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.</i>	19
<b>Cuarto:</b> <i>Eliminación de toda forma de trabajo forzado y obligatorio</i>	21
<b>Quinto:</b> <i>Abolición efectiva del trabajo infantil.</i>	22
<b>Sexto Principio:</b> <i>Eliminación de la discriminación con respecto al empleo y ocupación.</i>	22
<b>Séptimo, Octavo y Noveno Principios:</b> <i>Se requiere de las empresas que apoyen un enfoque de precaución frente a los retos medioambientales.</i>	
<i>Llevar a cabo iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad medioambiental.</i>	
<i>Impulso al desarrollo y a la difusión de tecnologías respetuosas del medioambiente.</i>	24
<b>Décimo Principio:</b> <i>Se requiere de las empresas que trabajen para eliminar toda forma de corrupción, que incluye coimas y extorsión.</i>	27



## **Mensaje del Presidente Ejecutivo**

*Nuestro liderazgo contempla una cultura basada en la Responsabilidad Social Empresarial*

---

Este año Copa Airlines cumple 60 años de exitosa labor, a lo largo de los cuales hemos mantenido una línea basada en objetivos y en valores claramente definidos, e indudablemente la Responsabilidad Social Empresarial es parte fundamental del éxito que compartimos con nuestros colaboradores y con nuestros clientes y pasajeros a través del continente.

Continuamos alineados con los 10 Principios del Pacto Global, los cuales validan nuestro compromiso como una empresa socialmente responsable. En Copa Airlines llevamos a cabo una serie de acciones que se basan en el desarrollo, el bienestar de nuestros colaboradores y de las comunidades donde servimos y en mantener siempre un enfoque prioritario en las necesidades de nuestros clientes.

Luego de 60 años, en Copa Airlines mantenemos vigente 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**". Parte de nuestro éxito se debe a que en nuestro negocio la Responsabilidad Social, es más que un concepto; es una filosofía aplicada en cada decisión y en cada acción tomada.

**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*.

Los cinco enunciados principales son:

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

Cumplo y ayudo a cumplir con las regulaciones de las autoridades y las políticas de Copa Airlines.

No comprometo la seguridad, aún cuando otras decisiones parezcan razonables.

¡La seguridad es responsabilidad de todos!

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

Reconozco que nuestro éxito depende de la satisfacción total de nuestros clientes.

Brindo un excelente servicio, amable y eficiente, porque me importa el bienestar de nuestros clientes y compañeros.

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

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

Aporto mi entusiasmo para contribuir a un lugar de trabajo agradable para todos.

Contribuyo con mis ideas y valoro las opiniones de los demás.  
Trato a mis compañeros y clientes con dignidad y respeto.

Reconozco y celebro los logros de mi equipo y de los demás.

### **Busco el mejoramiento continuo**

El éxito es posible y depende de mí.

Para mí los retos representan oportunidades de mejoras.

La creatividad y aprendizaje impulsan mi trabajo diario.

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

Cuido los recursos de la empresa como los míos propios.  
Cumplo lo que prometo.

Siempre actúo de manera ética y transparente.

Mantengo relaciones duraderas con lealtad, respeto y confianza.

## **PRIMER PRINCIPIO**

- 1. 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”. Copa Airlines realiza las siguientes acciones con relación al tema de la seguridad:

1. Contamos con una Gerencia de Seguridad Ocupacional, la cual vela por la seguridad de los colaboradores en cuanto a la disminución de lesiones corporales en el trabajo.
2. Contamos con un “Comité de Seguridad” el cual monitorea estadísticas y hace recomendaciones con respecto a la seguridad operacional y ocupacional.
3. Contamos con un sistema para dar seguimiento a los incidentes relacionados a la seguridad y anualmente, establecemos metas para disminuir las lesiones del personal en el trabajo.
4. Contamos con una “Línea de la Seguridad” para que el personal llame por teléfono o escriba vía correo electrónico para presentar sugerencias y reportar incidentes.
5. Contamos con un 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. Como parte del Programa de Adecuación y Manejo Ambiental (PAMA) y el Programa de Gestión de Salud Ocupacional, realizamos mediciones de los niveles de ruido en el área operativa (Aeropuerto Internacional de Tocumen). Este estudio toma en consideración:
  - Medir los niveles de ruido durante el HUB
  - Medir los niveles de ruido entre HUBs. (Baja actividad en el aeropuerto).
  - Determinar el tiempo real de exposición al ruido de las diferentes actividades realizadas por los colaboradores de rampa.
  - Inspeccionar y evaluar los equipos de protección auditiva y se compara su efectividad *vis a vis* los resultados obtenidos en el estudio de ruido ambiental.

7. Contamos con un 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:** Contamos con planes de Evacuación para el aeropuerto y el edificio de Copa Airlines en Costa del Este.
2. **Primeros Auxilios:** Contamos con colaboradores entrenados en primeros auxilios. En el 2007, se brindó capacitación a setenta (70) colaboradores en técnicas de primeros auxilios, técnica de RCP (Resucitación Cardio-pulmonar) y uso del DEA (Defibrilador Externo Automático).
3. **Uso de extintores: Contamos con colaboradores entrenados en el uso de extintores.** En el 2007, 20 coordinadores de evacuación recibieron entrenamiento en manejo de extintores.
4. Este año se instalaron dos DEA en el edificio de CopaAirlines en Costa del Este; uno en la planta baja y el otro en el piso 3 cocineta, Departamento de Ingresos.

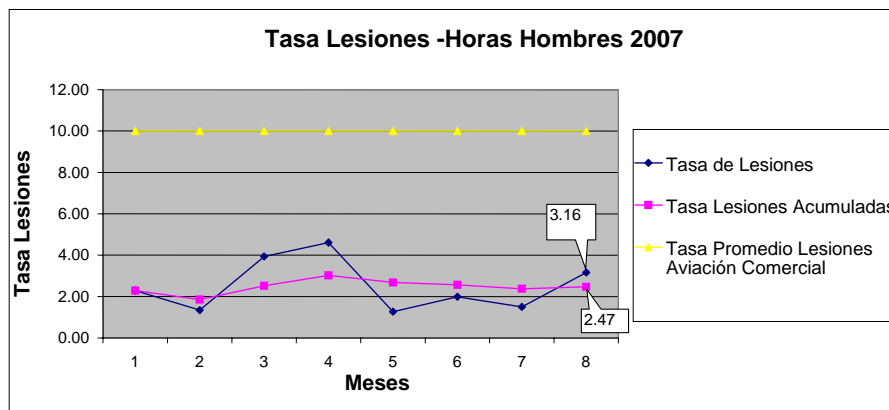


Grupo de colaboradores de diferentes áreas se certifican en técnicas de primeros auxilios y uso del DEA (Defibrilador Externo Automático). Curso dictado por la Cruz Roja Panameña, promovido por la Dirección de Gestión de la Calidad y Seguridad del Departamento de Seguridad Industrial

### Capacitaciones para Disminuir Lesiones en el Trabajo:

5. **Seguridad Industrial:** Se afianzó el manejo de la base de Datos Servicio de Incidentes de PeopleSoft, en donde se entrenó Personal de Servicios A Bordo (4 personas), Vice-Presidencia de Mantenimiento (2 personas), Operaciones Terrestres (1 persona), cuya responsabilidad es la de registrar y notificar cualquier incidente o condición insegura que ocurra.
6. **Manejo de Materiales:** Se brindó capacitación a un total de 21 colaboradores de Abastecimiento A Bordo en técnicas de manejo manual de materiales con el objetivo de reducir 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.**



## 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 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. Los planes se trabajan en conjunto con Recursos Humanos y se implementan durante todo el año.
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

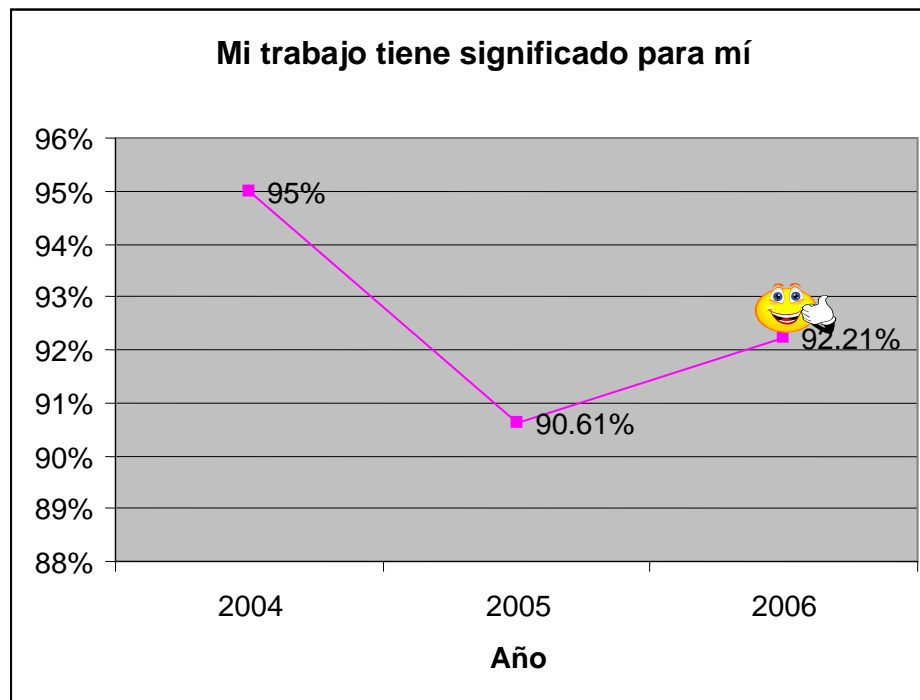
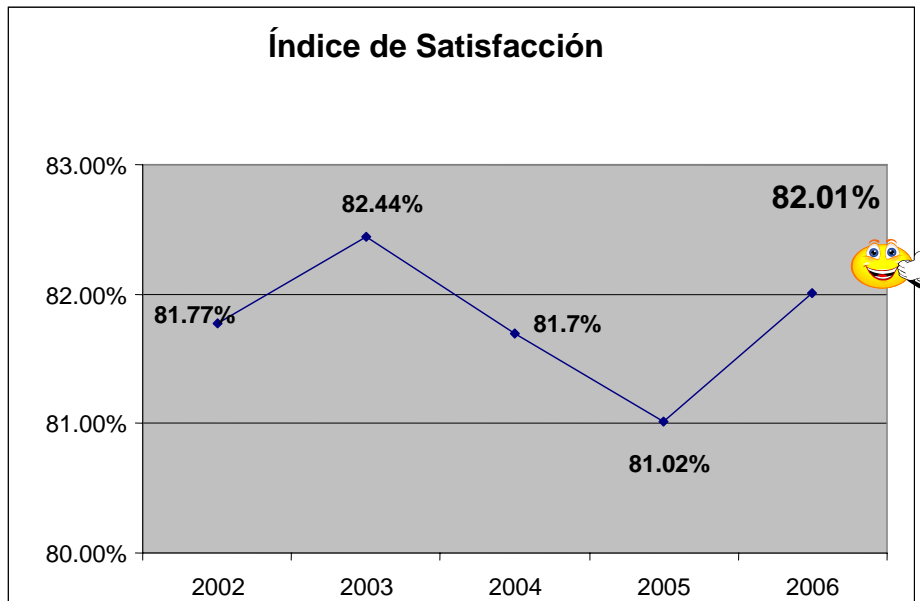


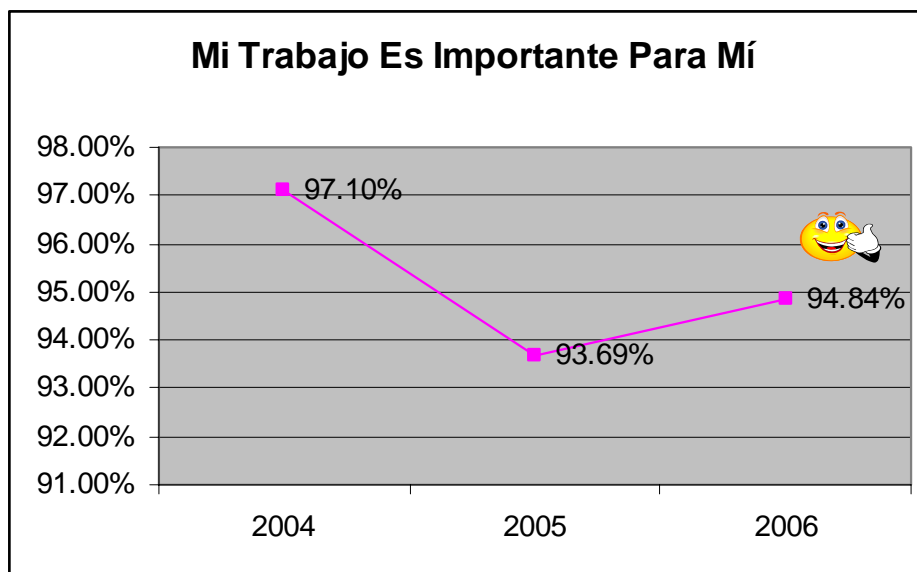
Copa participa en el programa de evaluación de los Mejores Empleadores en América Latina, de Hewitt Associates y la revista América Economía. A través de este programa, la empresa Hewitt Associates realiza una encuesta al personal de Copa Airlines y evalúa las prácticas de manejo del personal y cómo éstas son percibidas por los colaboradores.

3. Desde el 2002 se puso en práctica el 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.
4. En el 2005, se implementó la práctica 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 importantes y reconocer acciones destacadas, contribuyendo a un ambiente de trabajo positivo.
5. 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 colaboradores, por ejemplo, las inundaciones del 2004 en el área de Tocumen, el programa “Cuenta Conmigo” realiza donaciones al personal afectado.
6. Contamos con un plan de participación de utilidades que aplica al 100% del personal, siempre que la empresa cumpla con su meta de rentabilidad.

## **EVIDENCIA/MEDICIONES**

Resultados anuales – Encuesta Organizacional:





#### 1. RECONOCIMIENTOS:

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

**FORTUNE**

**2006 :** Galardonados como uno de los 10 Mejores Empleadores en América Latina

**2004:** Uno de los 25 Mejores Empleadores en América Latina.

**BEST  
EMPLOYERS**  
IN LATIN AMERICA

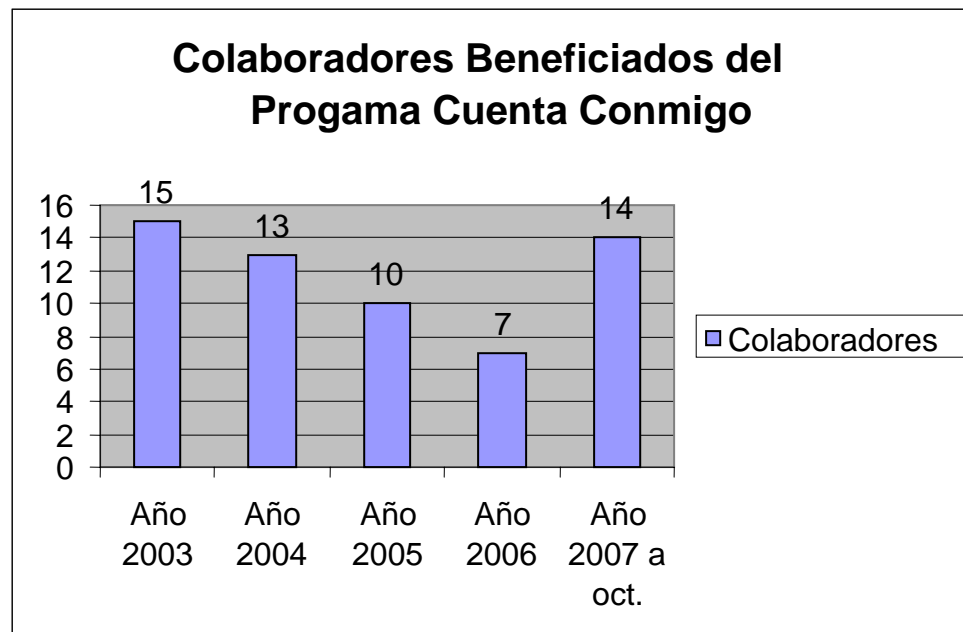
Dentro de esta encuesta, se midieron aspectos como pago, influencia, oportunidades de carrera, balance vida/trabajo y seguridad. Copa Airlines marcó en estos aspectos así:

2006 -2007

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%

## 2. APOYO A COLABORADORES EN NECESIDAD

El programa *Cuenta Conmigo* de apoyo al personal en situaciones de crisis, ha apoyado a 59 colaboradores en los años 2003, 2004, 2005, 2006 y a octubre 2007



## COMPROMISO/POLÍTICA

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. 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:
  - Culminación del 6° grado de la escuela primaria
  - La condición socio económica de la familia, prefiriendo al concursante que pertenezca a la más numerosa y de menos recursos económicos.
2. 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.
3. 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.
4. Copa Airlines apoya a la educación a través de la Fundación Despega con Copa Airlines y su programa *¡Despega Tocumen!* y Despega en nuestras estaciones, creado en el año 2003 ofreciendo apoyo a escuelas en Panamá y en países a los que servimos.

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

En estas ciudades: Cartagena, Tegucigalpa, Habana, San José, Guatemala y Managua, contamos con programas de mejora a la infraestructura, aumento de la capacidad lectora, y nutrición infantil.

Para las actividades de voluntarios desarrolladas dentro del plan 2006-7, se tomaron en cuenta los componentes necesarios para una educación integral:

### **Ambiente Familiar:**

Se coordinó presentación 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*.

**Recreación:** Día Deportivo en el Día del Niño, Visita Didáctica al Aeropuerto de Tocumen, Campamento Vacacional de las Muchachas Guías en Coclé, Día de Arte Creativo y Académico con personal de Abastecimiento A Bordo, Feria en la Parroquia San Maximiliano, Clínica de Fútbol con la Fundación Amigos de la Escuela Real Madrid, Visita didáctica al Canal, a la Ciudad del Saber y a Albrook Mall con sus padres, Conociendo a Panamá durante la Semana del Campesino, Viaje Inolvidable, Concierto de la Sinfónica Juvenil Istmeña, Concierto con los 40 Principales, Fiesta de Navidad (2006).

**Salud:** La Escuela Emperatriz Taboada organizó la Feria de la Salud (2007) Las meriendas que vende el Quiosco son más saludables. Se ofreció charla a los Padres de Familia sobre cómo preparar meriendas sanas y económicas.

#### 1. Indicadores de la Feria de la Salud 2007:

Actividad	Beneficiados
Perifoneo y Volantes repartidas con temas: prevención dengue y malaria, ITS-VIH/SIDA, nutrición, vacunación, lactancia materna, donación de sangre, prevención de diabetes, hipertensión arterial y otros)	1765
<b>Charlas:</b> Vida Saludable, Violencia, Cuidado Dental, Cuidado de Mascotas, Ciclo del <i>Aedes Aegypti</i>	400
Examen odontológico	163
Vacunas para niños y adultos	663
Vacunación para perros 185 y gatos 6: ( rabia)	191
Presión arterial	69
Papanicolau	30
Peso y talla	55

Total aproximado de participantes: 700

#### Académico:

a. Un componente importante del apoyo de Copa y UNICEF fue 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, 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.

b. También se promocionó la articulación curricular en matemáticas y lectura de temas relacionados con Copa Airlines dentro de 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.

c. 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 ofrece y organiza la Asociación Panameña para la Lectura (APALEC).

d. Otra actividad clave son las actividades del voluntariado de Copa Airlines como son las tutorías de lectura las cuales se llevan a cabo los sábados (Mayo-Octubre) con el propósito de fortalecer habilidades lecto-escritoras.



Niños de la Escuela Emperatriz Taboada visitan el aeropuerto y conocen un avión, actividad organizada por la Dirección Legal de Copa Airlines

5. ¡Despega Estaciones! también ha dedicado recursos y trabajo del personal para apoyar a escuelas en Cartagena, Tegucigalpa, Habana, San José, Guatemala y Managua, donde también se realizan aportes a la calidad de la educación de la comunidad y al trabajo voluntario.
6. 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 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 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. 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. Alianza con **Industria de Buena Voluntad (Goodwill)**

<b>Año</b>	<b>Personas beneficiadas</b>	<b>Inversión</b>
2006	3	\$2966.20
2007	3	\$2316.73

4. Indicadores ¡Despega Tocumen! y ¡Despega Estaciones! :

En Tocumen Panamá, Escuela Emperatriz Taboada:

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	40 (2003- 2007),
Implementación de Guías de Auto instrucción	90% de los (as) docentes consideraron las guías de auto instrucción un complemento útil para su trabajo
Programa de Tutorías Sabatinas de Lecto-escritura	226 alumnos asistieron entre mayo y octubre 2007 Un aproximado de 4 tutoras promedio por sábado atendieron 1547 asistencias en total durante los dos semestres

En nuestras Estaciones:

<b>Ciudad</b>	<b>Niños y Niñas Impactados(as)</b>
<b>Cartagena</b>	190
<b>Tegucigalpa</b>	84
<b>Habana</b>	145
<b>San José</b>	340
<b>Managua</b>	210
<b>Guatemala</b>	600

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. El personal de Copa Airlines realiza actividades para recaudar fondos también. En diciembre 2006



se premiaron con el Viaje Inolvidable 80 niños.  
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
2006	Casa Esperanza
2007	Nutre Hogar

## 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 todas sus instalaciones de Casa Matriz. Los colaboradores 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. Los colaboradores también tienen la oportunidad de hacerse exámenes y consultas medicas.
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 cuenta con 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 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.
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
Exámenes de Densitometría Ósea	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 2006

Colaboradores que participaron

2006	Hangar y CDE	412	\$2,060.00
	VACUNADOS: Fiebre amarilla	90	
	Influenza	136	
	Sarampión	102	
	Expositores	50	

### 4. Indicadores de las Ligas de Deporte

Año	Colaboradores en ligas de deporte
2004	755
2005	535
2006	1290
2007	1138

## 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.

## 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

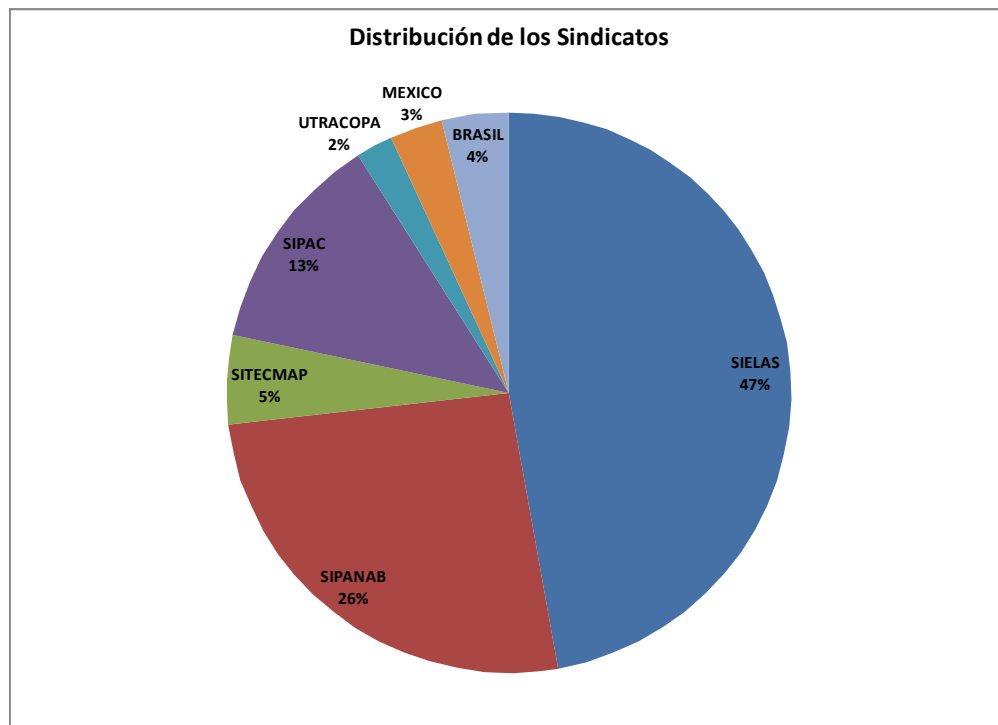
1. Existen en virtud de la ley “comités de empresa” que son los responsables de velar por el cumplimiento de estos contratos y resolución de conflictos que se presentan.
2. Se mantiene un sistema actualizado de cumplimiento del cronograma de compromisos pactados.
3. Se mantienen reuniones semestrales 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.

## EVIDENCIA/MEDICIONES

1. Colaboradores registrados en sindicatos - 2007

Nombre de Sindicato	Colaboradores Representados
---------------------	-----------------------------

Sindicato Industrial de Empleados de Líneas Aéreas y Similares de la República de Panamá (SIELAS)	1000
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
Unión de Trabajadores de Copa (UTRACOPA)	45
Sindicato Industrial de Trabajadores Estibadores y Operadores de Transporte de Carga y Similares de la República Mexicana	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 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 cuenta 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

#### **2006**

- **3.37%** Sobre tiempo sobre salario
- **9.83%** Vacaciones sobre 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**

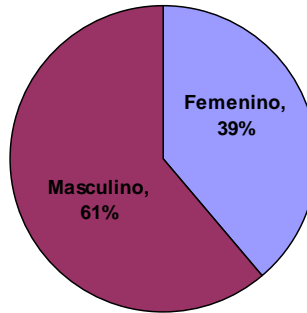
Copa Airlines está comprometida con los principios generales que establece el Código de Trabajo, la equidad, flexibilidad, productividad y la costumbre. El reclutamiento y contratación, la compensación, promociones, suspensiones, despidos, y programas sociales o recreativos, serán basados en el desempeño, 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**

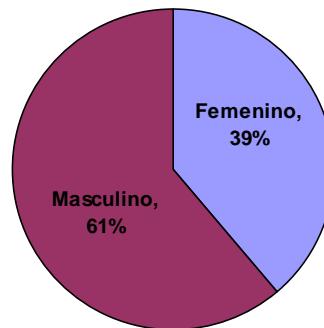
1. Se implementó el sistema tecnológico PeopleSoft a través del cual se manejan las solicitudes de empleo de Copa Airlines. El sistema permite un seguimiento y análisis del reclutamiento corporativo, para que haya transparencia y cumplimiento de las políticas corporativas, que se basan en valores y competencias.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

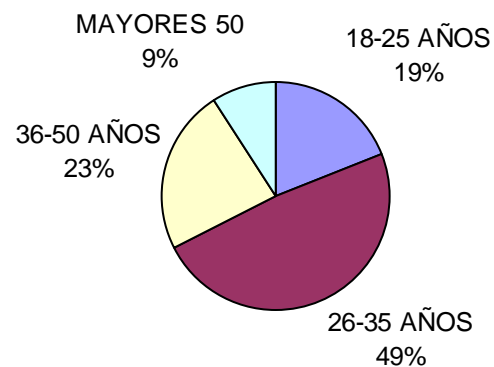
1. Porcentaje de personal masculino vs. femenino 2006



## 2. Porcentaje de personal gerencial masculino vs. femenino 2006



## 3. Porcentajes de edades de colaboradores



## SEPTIMO, 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**

Ante la alarmante necesidad de no producir más daño al medio ambiente, Copa Airlines desarrolla una cultura ambiental fomentando iniciativas que favorezcan una mayor responsabilidad de sus colaboradores en los temas de prevención y conservación dentro de las oficinas como el buen uso del papel, su reciclaje y recursos similares.

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

## **ACCIONES**

1. Copa Airlines cuenta con una flota moderna, 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.
2. 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 en consumo por hora de vuelo.

En el área de ingeniería de mantenimiento de aeronaves, se llevan a cabo estas acciones:

- a. Programa de lavado de motores
- b. Estudios de escapes de presión en cabinas
- c. Seguimiento del programa de pulimento de superficies de vuelo
- d. Cierre rápido de CDLs (Configuration Deviation List) que afecten el consumo del avión
- e. Reciclaje de latas de aceite y productos derivados de hidrocarburos.

En el área de ahorro de consume de combustible, Copa Airlines, por medio de una compañía certificada, asegura los siguientes pasos:

- a. Uso de nuevos productos biodegradables en materia de limpieza de aeronaves
- b. Seguimiento de los resultados de la auditoria interna ambiental desarrollando acciones para corregir y evitar las discrepancias encontradas en la auditoria realizada por una empresa Consultora. (ARGAR – Asesoría en Recursos Geoambientales y Renovables, S.A.).
- c. 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 ha disminuido en **21%** las emisiones de nuestra flota de vehículos a



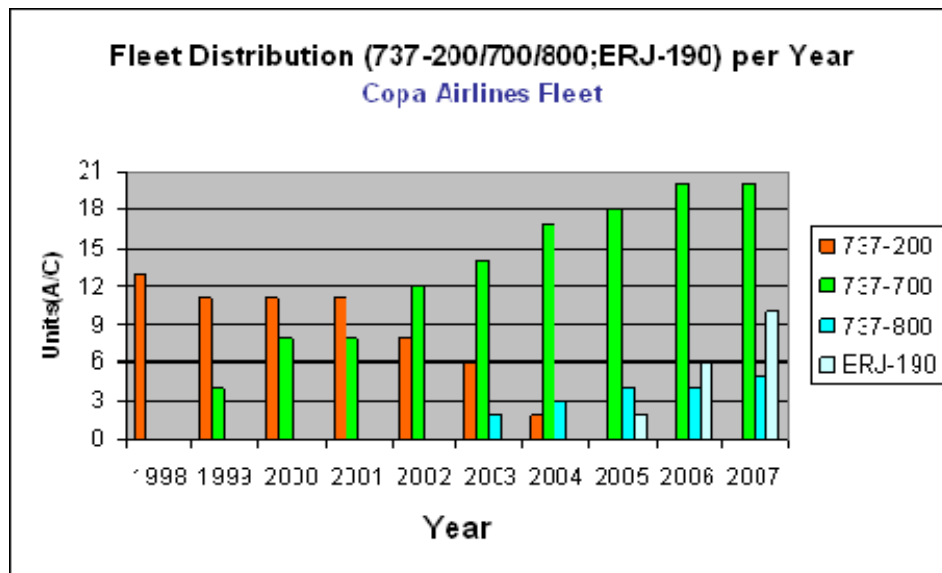
- motor.
- d. Establecimiento de horarios para el encendido de luces y sistemas de aire acondicionado en el área de Taller de Mantenimiento de Aeronaves.
- e. Contamos con una planta de tratamiento de aguas residuales en el área de Abastecimiento A Bordo (SETRACASA).

#### Donaciones:

1. Copa Airlines apoya anualmente a la Asociación Nacional para la Conservación de la Naturaleza (ANCON). También ha conformado alianzas con Avifauna y el Parque Summit. Este año se sembraron plantas en el Hangar.

### EVIDENCIA/MEDICIONES

1. **Modernización de flota, como estrategia que beneficia al medio ambiente por menor contaminación de ruido y de emisión 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

Copa Airlines cumple con las regulaciones de autoridades en materia de medio ambiente 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).

## **DECIMO 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 esta 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.
- Se realizan auditorías externas de estados financieros.
- Copa Airlines ha implementado un sistema de áuditos de la carga que se transporta en los aviones
- Se ofrecen charlas bianuales a la UTP sobre el control de droga y los valores a los estudiantes
- Copa Airlines esta certificada bajo el programa BASC: Programa Voluntario que busca, promueve y apoya la implementación de acciones preventivas destinadas a evitar el contrabando de mercancías, narcóticos y terrorismo a través del comercio legítimo internacional.
- 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 copaaair.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.
- Existe un mecanismo disponible para reportar denuncias a través de una línea telefónica y un correo electrónico confidencial:



## EVIDENCIA/MEDICIONES

1. Copa Airlines cuenta con un equipo de auditores:
  - 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 al entrar a la empresa.