



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

Copa Airlines
30 de mayo de 2005



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

Contenido

Mensaje del Presidente Ejecutivo	<i>Página 3</i>
Primer Principio	<i>Página 4</i>
Segundo Principio	<i>Página 14</i>
Tercer Principio	<i>Página 14</i>
Cuarto Principio	<i>Página 16</i>
Quinto Principio	<i>Página 17</i>
Sexto Principio	<i>Página 17</i>
Séptimo, Octavo y Noveno Principio	<i>Página 19</i>
Décimo Principio	<i>Página 22</i>



Mensaje del Presidente Ejecutivo

“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.”

La visión de Copa Airlines 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.

El Pacto Global, con sus diez principios, forma parte importante de nuestro compromiso con un futuro mejor. En este primer reporte de progreso nos enfocamos en los esfuerzos que Copa Airlines ha realizado para “aterrizar” estos principios, y presentamos a continuación indicadores que marcan nuestro avance.

Al considerar lo mucho que hemos logrado, todavía no nos sentimos satisfechos. El mundo y nuestra industria siguen cambiando y los retos que enfrentamos son cada día más numerosos. Por ello seguiremos enfocados en nuestro mejoramiento continuo, en todos los sentidos. Este es nuestro mayor reto y será nuestra mayor satisfacción

Pedro Heilbron
Presidente Ejecutivo

1

PRIMER PRINCIPIO

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

COMPROMISO/POLÍTICA

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

ACCIONES

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

Copa Airlines ha realizado las siguientes acciones:

1. Se estableció la Gerencia de Seguridad Ocupacional
2. Se estableció el “Comité de Seguridad” que monitorea estadísticas de seguridad y hace recomendaciones con respecto a la seguridad operacional y ocupacional.
3. Se creó un sistema para dar seguimiento a los incidentes relacionados a la seguridad, en el cual se llevan las mediciones de manera actualizada. Anualmente se establecen metas en nuestro plan anual “La Ruta al Éxito” para disminuir las lesiones del personal en el trabajo.
4. Se creó la “Línea de la Seguridad” para que el personal llame por teléfono o escriba vía correo electrónico para presentar sugerencias y reportar incidentes.
5. Se estructuró formalmente el programa de capacitación con respecto a temas de Seguridad Ocupacional en las áreas operativas, incluyendo cursos de evacuación de edificios, primeros auxilios, manejo defensivo, seguridad en la rampa y conservación auditiva.



Colaboradores que asistieron al curso de manejo defensivo.

6. Se realizó un estudio del nivel de ruido para realizar una comparación de la intensidad total de sonido generado por las aeronaves Boeing 737 vs. el nivel de protección equipos de protección personal (EPP) en las áreas de trabajo del Aeropuerto de Tocumen. Se verificó si los niveles de ruidos obtenidos requerían utilizar un nivel de protección adicional. Adicionalmente se midió el ruido ambiental una vez las turbinas de las aeronaves permanecieran apagadas para determinar los niveles de ruidos propios de la actividades del Hub.
7. Se creó el programa de reconocimiento para el personal “Tú Haces la Diferencia” en la que se premian todos los valores, incluyendo el valor de la Seguridad.

EVIDENCIA/MEDICIONES

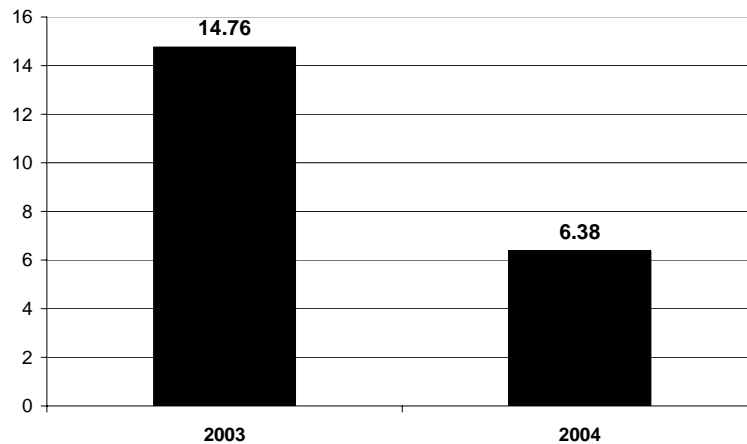
Capacitaciones de Seguridad en las Instalaciones:

1. **Evacuación de edificios:** 46 colaboradores capacitados para ser líderes de evacuaciones de edificios.
2. **Primeros Auxilios:** 29 coordinadores de evacuación se certificaron en técnicas de Primeros Auxilios, RCP (Resucitación Cardio- Pulmonar), y Uso del DEA Defibrilador Eléctrico Automático.
3. **Uso de extintores:** 25 coordinadores de evacuación fueron capacitados en manejo de extintores.

Capacitaciones para Disminuir Lesiones en el Trabajo:

4. **Principales Riesgos en al Área de Rampa:** El objetivo es de resaltar al personal factores que contribuyen a daños y lesiones en área de rampa. Un total de 63 colaboradores participaron de 80 del área de Abastecimiento Abordo y Servicio a Cabina representando un **78 % de participación**.
5. **Manejo Defensivo:** El objetivo de este curso es resaltar la técnica de manejo defensivo para evitar accidentes. La participación de 65 colaboradores de un total de 80 del área de Abastecimiento Abordo y Servicio a Cabina representó un **81% de asistencia**.

6. **Índice de lesiones del personal en el trabajo** (por total de movimientos de aeronaves; la fórmula es Total de lesiones *1000/Total de movimientos de aeronaves):



7. **Ruidos en la rampa del Aeropuerto de Tocumen:**

	Ruido promedio con turbinas encendidas Nov 2003	Ruido promedio con turbinas apagadas Nov 2003
Ruido Promedio Total Aeronaves (737)	104.8 dba	97.6 dba

Según los estándares de la NIOSH (nacional Institute for Occupational Safety and Health), para este promedio de ruido el personal puede estar sin protección un máximo de 7.5 mins. El tiempo de exposición del personal de Copa en la rampa es en promedio de 4 minutos, por lo cual el personal podría no utilizar el equipo de protección y estar dentro de parámetros aceptados. Sin embargo, para prevenir la falta de protección si el tiempo de exposición al ruido se prolonga más de los 7.5 minutos aceptados, Copa ha establecido que el personal que trabaje en áreas de ruido utilice el equipo de protección en todo momento.

COMPROMISO/POLÍTICA

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

ACCIONES

1. Para cumplir nuestro objetivo de ser una de las mejores empresas donde trabajar, Copa Airlines implementa anualmente una encuesta de satisfacción del personal. Con base en los resultados de esta encuesta en los distintos aspectos del trabajo de los colaboradores, cada área de la empresa planifica acciones concretas para mejorar la satisfacción de los colaboradores cada año. Los planes se trabajan en conjunto con Recursos Humano y se implementan durante el año completo.
2. Copa Airlines también mide cómo se compara el ambiente de trabajo con el de las mejores empresas del mundo. A partir del año 2004 Copa participa en el programa de evaluación de los Mejores Empleadores en América Latina, de Hewitt Associates y la revista América Economía. A través de este programa, la empresa Hewitt Associates realiza una encuesta al personal de Copa Airlines y evalúa las prácticas de manejo del personal y cómo éstas las perciben los colaboradores.
3. Se implementó un programa corporativo de reconocimiento con base en valores, titulado “Tú Haces la Diferencia” en el cual se premia de manera trimestral e instantánea a los colaboradores que sobresalen con respecto a los valores corporativos.
4. Se implementó el programa de asistencia al personal en caso de emergencias, titulado “Cuenta Conmigo”, que ofrece préstamos libres de intereses para resolver situaciones de crisis del personal. En casos muy especiales de crisis mayores que afectan a muchos colaboradores (por ejemplo, las inundaciones del 2004 en el área de Tocumen), el programa “Cuenta Conmigo” realiza donaciones al personal afectado.
5. Se implementó un plan de participación de utilidades que aplica al 100% del personal, siempre que la empresa cumpla con su meta de rentabilidad.

EVIDENCIA/MEDICIONES

1. En la encuesta de satisfacción del personal de Copa Airlines para el 2004, los colaboradores indicaron que se sienten satisfechos de trabajar en Copa Airlines el 90.3% del tiempo. Este indicador se mantuvo relativamente estable comparado con el año 2003, en el

que indicaron que se sentían satisfechos el 91.4% del tiempo.

En la pregunta “Mi trabajo tiene significado para mí” el personal respondió con un 95% en el 2004 y en el 2003. Igualmente, con la pregunta, “Mi trabajo es importante” contestaron en el 2004 con 97.1% y en el 2003 con 96.7%.

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



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



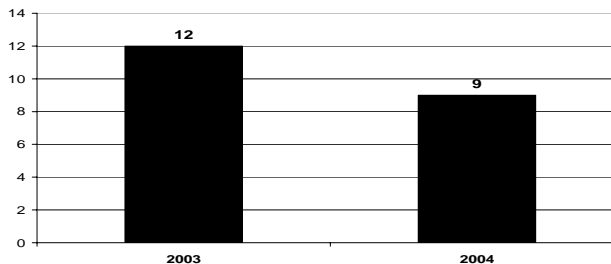
2. En el año 2004 Copa Airlines fue galardonada como una de las 25 Mejores Empresas donde Trabajar en América Latina, según este estudio de Hewitt Associates en conjunto con la revista América Economía. Dentro de esta encuesta, se midieron aspectos como pago, influencia, oportunidades de carrera, balance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

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

En el 2005 la encuesta se implementó nuevamente la primera semana de mayo.

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

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



COMPROMISO/POLÍTICA

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

ACCIONES

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

1. Internamente, Copa Airlines concede becas para los hijos de los colaboradores en nivel de secundaria. Las becas se otorgan de acuerdo a los siguientes criterios:
 - Que el concursante haya completado el 6to grado de la escuela primaria.
 - La condición socio económica de la familia, prefiriendo al concursante que pertenezca a la mas numerosa y de menos recursos económicos.
2. También se mantiene un programa de subsidios para colaboradores para que completen estudios universitarios y escolares. Asimismo, Copa Airlines apoya al personal adaptando horarios de trabajo para que ingresen a escuelas y universidades.
3. Por otro lado, Copa Airlines apoya a la educación a través de la Fundación Despega con Copa Airlines y el programa ¡Despega!, que fue creado en el año 2003 y ofrece apoyo a escuelas en Panamá y en países a los que servimos. En Panamá, Copa Airlines firmó un convenio de apoyo con UNICEF para trabajar en programas educativos en una escuela del área de Tocumen, área aledaña al Aeropuerto Internacional de Tocumen, que es el centro de operaciones de Copa Airlines y a donde habitan numerosos colaboradores. El plan que Copa Airlines se ha propuesto es apoyar a todas las escuelas públicas de corregimiento de Tocumen, dedicando 3 años como mínimo a cada escuela. Un componente importante del apoyo de Copa y UNICEF fue la implementación de las Guías de Autoinstrucción, cuyos objetivos son los siguientes:
 - Permiten los(as) estudiantes participar de manera activa en el proceso de enseñanza-aprendizaje.
 - Vinculan de forma indirecta a padres/ madres o acudientes en la formación de los(as) estudiantes.
 - Mejoran la calidad de la educación a través de un aprendizaje auto-activo orientado por el docente.



Niños y niñas de la
Escuela
Emperatriz
Taboada dedican
una canción a
Copa Airlines en el
lanzamiento del
programa
¡Despega
Tocumen!

4. Como parte del programa ¡Despega!, Copa Airlines también ha dedicado recursos y trabajo del personal para apoyar a escuelas en Cartagena y Tegucigalpa. En este año 2005 seleccionaremos dos ciudades adicionales donde también se realizarán aportes y trabajo voluntario.
5. Anualmente el personal de Copa Airlines también coordina el “Viaje Inolvidable”, en el cual se invita a dar un paseo en avión a niños y niñas de muy escasos recursos, quienes de otro modo no tendrían la oportunidad de vivir esta experiencia. Como parte de las actividades para el “Viaje Inolvidable”, el personal recauda fondos que se utilizan para cubrir los costos del evento y para hacer donaciones a instituciones que apoyan la niñez, la educación y la salud.
6. Adicionalmente, Copa Airlines, a través del Instituto Técnico de Aviación, promueve la educación y la capacitación en el campo de la aviación en Panamá y la región mediante el apoyo al programa que ofrecen la Universidad Tecnológica de Panamá y el Florida Institute of Technology.

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

FIT y UTP ofrecen de manera conjunta 3 carreras a nivel técnico (Aviónica, Mecánica de Aviación, Despacho de Vuelo) y 2 carreras a nivel de licenciatura (Administración de Aviación y Administración de Aviación con opción a vuelo).

EVIDENCIA/MEDICIONES

1. Anualmente Copa Airlines otorga 18 becas a hijos de colaboradores.
2. Subsidios Universitarios: Copa Airlines actualmente subsidia la educación universitaria de 181 colaboradores, con un compromiso financiero de \$180 mensuales como promedio.
3. ¡Despega Tocumen!



Nancy Andrade Castro (UNICEF) y Pedro Heilbron (Copa Airlines) firman acuerdo de apoyo para la escuela Emperatriz Taboada

Indicadores ¡Despega Tocumen!:

Número de niños y niñas impactados(as)	1500
Construcción de la biblioteca y laboratorio de ciencias	\$40 mil balboas
Donación a UNICEF para administración de parte educativa del proyecto	\$25 mil balboas
Actividades hasta la fecha en la que participó el personal de la empresa, padres y madres de familia, maestros y niños y niñas	19
Implementación de Guías de Auto instrucción	90% de los (as) docentes consideraron las guías de auto instrucción un complemento útil para su trabajo 87 % de los estudiantes han mejorado sus calificaciones

4. Se inició el programa ¡Despega Estaciones! en Cartagena y Tegucigalpa.

Ciudad	Niños y Niñas Impactadas
Cartagena	190
Tegucigalpa	84

5. Viaje Inolvidable:

Anualmente Copa Airlines aporta aproximadamente \$5000 en efectivo para sufragar los costos del evento, que son adicionales al aporte de uso de la aeronave e infraestructura. Adicionalmente, el personal de Copa Airlines realiza actividades para recaudar fondos. Con los fondos recaudados en el 2004 se realizó una donación a la campaña “Incluye” para incorporar a los niños y niñas discapacitados(a) en las aulas de clase. En el año 2003 los fondos recaudados se utilizaron para apoyar al proyecto ¡Despega Tocumen!

6. Programa conjunto con la Universidad Tecnológica de Panamá:
Actualmente hay matriculados el siguiente número de estudiantes por carrera:

Carrera	Estudiantes
Licenciatura en Administración de Aviación	10
Licenciatura en Administración con Opción a Vuelo	59
Técnico en Despacho de Vuelo	8
Técnico en Aviónica y Fuselaje	16
Técnico en Mecánica y Fuselaje	30
TOTAL	123

Inversión de Copa Airlines en programa de carreras de aviación:

Año	Aporte
2003	\$ 96,447
2004	\$ 49,684

COMPROMISO/POLÍTICA

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

ACCIONES

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

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

EVIDENCIA/MEDICIONES

1. Indicadores de la Semana de la Salud 2004:

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

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

2. Deportes: En el año 2004 participaron 675 colaboradores en ligas de deportes. En el 2004 también iniciaron las ligas femeninas, con una participación de 80 colaboradoras en la liga de bola suave.
3. En el año 2004 Copa Airlines brindó la opción de viajar para tratamientos médicos en el exterior a 14 pacientes y su acompañante, con un valor comercial equivalente a \$7000 balboas.
4. Donaciones con respecto a la salud:
Patrocinador Oficial de la Teletón 20-30 coordinada por el Club Activo 20-30. Adicionalmente, en el año 2004 apoyó a la Fundación Operación Sonrisa de Panamá, a la Fundación Ostomizados de Panamá y a Fundacáncer.

2

SEGUNDO PRINCIPIO

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

COMPROMISO/POLÍTICA

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

ACCIONES

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

EVIDENCIA/MEDICIONES

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

3

TERCER PRINCIPIO

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

COMPROMISO/POLÍTICA

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

ACCIONES

1. Se creó la Dirección de Asuntos Laborales.
2. Existen en virtud de la ley “comités de empresa” que son los responsables de velar por el cumplimiento de estos contratos y resolución de conflictos que se presentan.
3. El “comité de seguridad” (ver principio 1) también vela por el cumplimiento de los compromisos de riesgos profesionales, seguridad industrial, salud ocupacional y demás aspectos relacionados a la seguridad de los trabajadores establecidos en los distintos contratos colectivos.
4. Se mantiene un sistema actualizado de cumplimiento del cronograma de compromisos pactados.

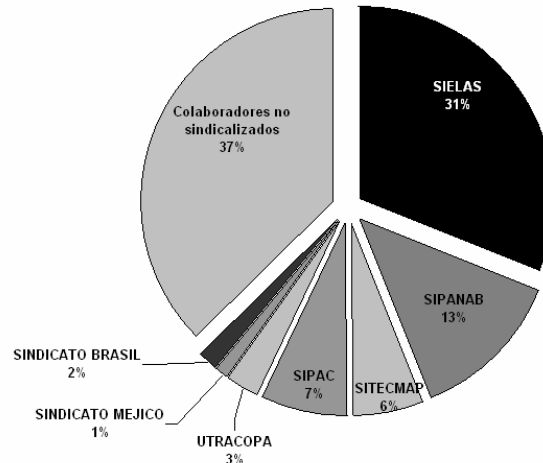
5. Se desarrolló y está en proceso de implementación el programa de capacitación para gerentes, directores y vicepresidentes sobre Asuntos Laborales, titulado “ABC Laboral”, con el fin de asegurar que todo el grupo ejecutivo conozca los deberes y derechos laborales del personal.
6. Se implementó reuniones semestrales del presidente ejecutivo con los líderes sindicales, para explorar cómo continuamente mejorar el ambiente laboral.
7. Los vicepresidentes operativos realizan reuniones mensuales con el personal, en las cuales se ventilan los temas de interés y se brindan respuestas a solicitudes y sugerencias realizadas.

EVIDENCIA/MEDICIONES

1. Colaboradores representados por los sindicatos

Nombre de Sindicatos	Colaboradores Representados
Sindicato Industrial de Empleados de Líneas Aéreas y Similares de la República de Panamá (SIELAS)	876
Sindicato Panameño de Auxiliares de Abordo (SIPANAB)	367
Sindicato de Técnicos en Mantenimiento de Aeronaves de Panamá (SITECMAP)	159
Sindicato Panameño de Aviadores Comerciales (SIPAC)	208
Unión de Trabajadores de Copa (UTRACOPA)	80
Sindicato Industrial de Trabajadores Estibadores y Operadores de Transporte de Carga y Similares de la República Mexicana	27
The Union of the Airline Employees in Guarulhos (Brasil)	47

Distribución del Personal por Representación en Sindicatos:



2. A la fecha 1/8 parte de los gerentes han asistido al curso de ABC Laboral, se espera para final del 2005 completar este programa de capacitación con el 100% de los gerentes.
3. Copa Airlines ha logrado dar resolución al 100% de los incidentes laborales dentro de la empresa sin recurrir a tribunales.

4

CUARTO PRINCIPIO

Eliminación de toda forma de trabajo forzado y obligatorio.

COMPROMISO/POLÍTICA

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

ACCIONES

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

EVIDENCIA/MEDICIONES

Copa Airlines en el año 2004 pagó en cuanto a sobretiempos 2.7 % con respecto a los pagos de salarios.

Adicionalmente, el pago de vacaciones fue de 11% sobre los salarios.

5

QUINTO PRINCIPIO

Abolición efectiva del trabajo infantil.

COMPROMISO/POLÍTICA

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

ACCIONES

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

EVIDENCIA/MEDICIONES

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

6

SEXTO PRINCIPIO

Eliminación de la discriminación con respecto al empleo y ocupación.

COMPROMISO/POLÍTICA

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

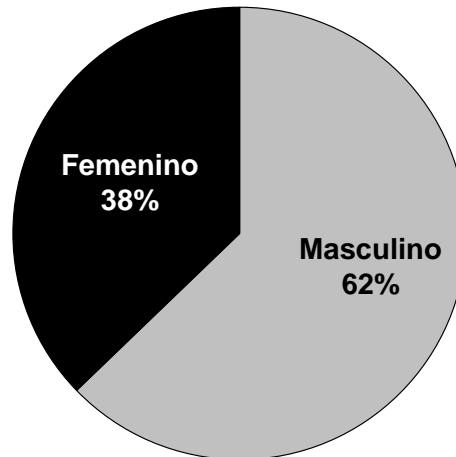
ACCIONES

1. Se implementó el sistema tecnológico PoepleSoft a través del cual se manejan las solicitudes de empleo de Copa Airlines. El sistema permite un seguimiento y análisis del reclutamiento corporativo, para que haya

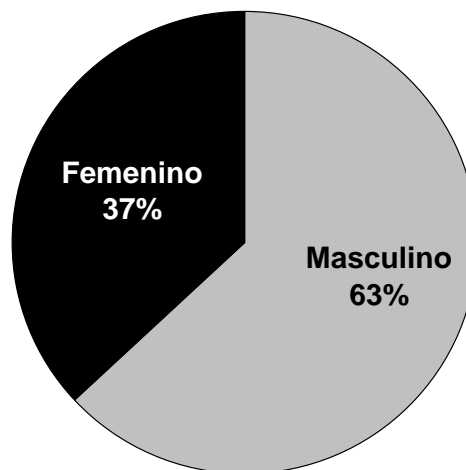
- transparencia y cumplimiento de las políticas corporativas, que se basan en valores y competencias.
2. Se implementó programa de capacitación de “Selección Dirigida” para los colaboradores que realizan entrevistas de candidatos. El programa se basa en reclutar a personas que son ejemplo de los valores corporativos de Copa Airlines y que cuenten con las competencias requeridas para el puesto.

EVIDENCIA/MEDICIONES

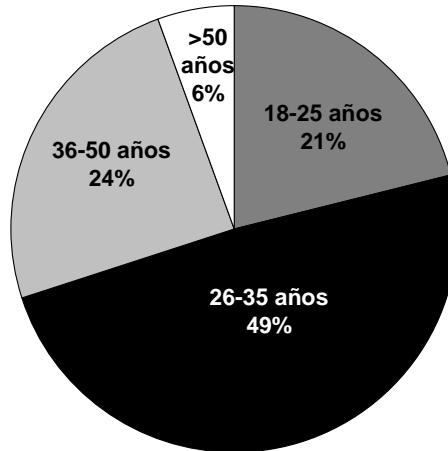
1. Porcentaje de personal masculino vs. femenino 2004



2. Porcentaje de personal gerencial masculino vs. femenino 2004



3. Porcentajes de edades de colaboradores



7
8
9

SEPTIMO, OCTAVO Y NOVENO PRINCIPIO

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

COMPROMISO/POLÍTICA

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

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

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

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

ACCIONES

Planificación estratégica:

1. Se conformó equipo de trabajo para diseñar e implementar estrategias de preservación del medio ambiente.
2. Se realizó estudio preliminar de manejo de residuos y desechos en las áreas operativas de Copa Airlines.
3. Se diseñó plan de trabajo con respecto a temas medioambientales.
4. Copa Airlines cuenta con un programa de reciclaje de papel.

Operaciones:

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

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

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

1. Programa de lavado de motores.
2. Estudios de escapes de presión en cabinas.
3. Seguimiento del programa de pulimento de superficies de vuelo.
4. Cierre rápido de CDL's (Configuration Deviation List) que afecten el consumo del avión.
5. Mantener al día las reparaciones estructurales.

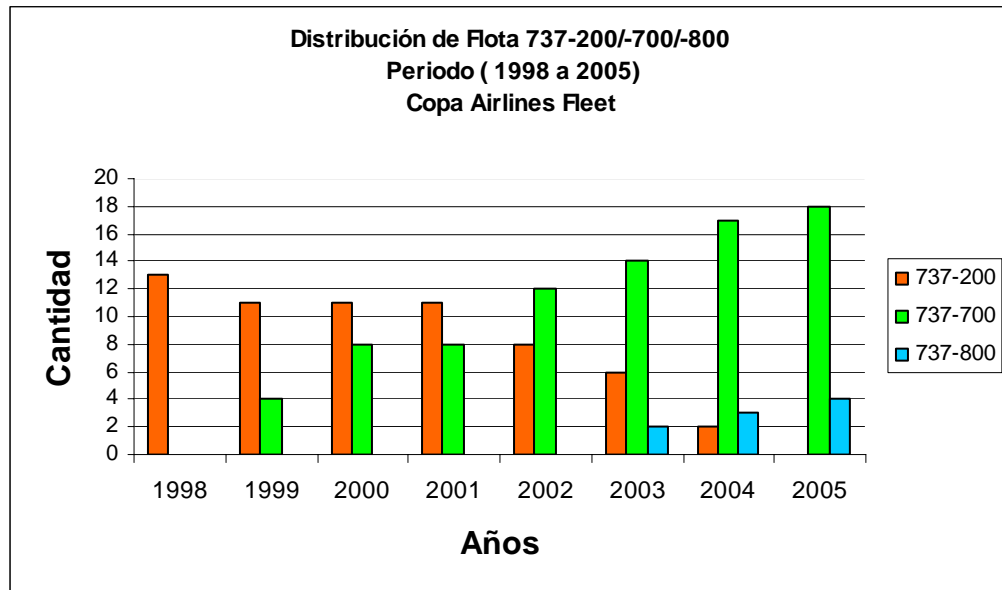
También ha ayudado el lavado exterior del avión, los winglets que se le instalan en el PDM (Post delivery modification) y cierre rápido de diferidos de ATAs de combustible, neumáticos y aire acondicionado.

Donaciones:

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

EVIDENCIA/MEDICIONES

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



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

Regulaciones varias:

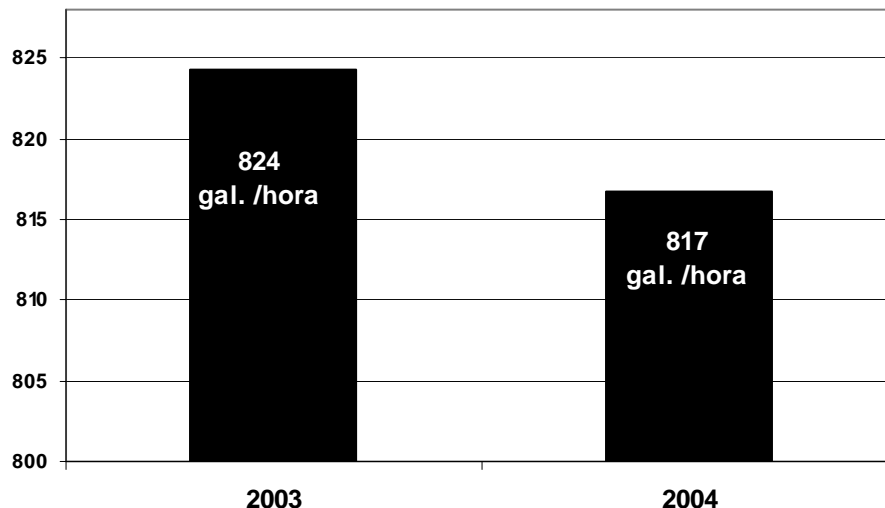
Los motores CFM56-7B22 cumplen con las siguientes regulaciones:
FAA (Federal Aviation Administration)
Regulación - Parte 34 - Fuel Venting And Exhaust Emission Requirements For Turbine Engine Powered Airplanes
Parte 36 - Noise Standards: Aircraft Type And Airworthiness Certification

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

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

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

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



10

DECIMO PRINCIPIO

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

COMPROMISO/POLÍTICA

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

RELACION CON GOBIERNOS Y PRÁCTICAS CORRUPTAS EN EL EXTRANJERO

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

INTEGRIDAD EN EL NEGOCIOS Y REGISTROS DE CONTABILIDAD

Los libros y registros de Copa Airlines deben ser registrados con precisión, en detalle y de acuerdo con las políticas y procedimientos de contabilidad de la Empresa. Ningún registro o información será manipulada con el propósito de alterar o distorsionar resultados de transacciones, y ningún registro deliberadamente falso o incorrecto deberá ser hecho por cualquier propósito. Así mismo, es responsabilidad de cada empleado velar por la veracidad de la información que registra

en los sistemas operativos de la empresa. Ningún empleado está autorizado a compartir información de registros internos que no esté disponible para el público en general.

CONFLICTOS DE INTERES

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

ACCIONES

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

EVIDENCIA/MEDICIONES

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

Auditores de Finanzas y tecnología: 14 colaboradores

Auditores de Seguridad: 45 colaboradores