



CopaAirlines 

A STAR ALLIANCE MEMBER 

# CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA EMPRESARIAL



## Mensaje del Presidente Ejecutivo



En Copa Airlines estamos convencidos que parte importante de cumplir con nuestra visión de ser la **Aerolínea Líder de América Latina** se logra viviendo Nuestros Valores en Acción, incluyendo trabajar con honradez e integridad y actuar siempre de forma ética. Aspiramos a ser no sólo una aerolínea con altos estándares operacionales y de servicio, sino también ciudadanos ejemplares que impacten positivamente con su ejemplo a nuestra aerolínea y a las comunidades de cada uno de los países en donde operamos.

El Código de Etica y Conducta Empresarial refleja este compromiso y establece principios y lineamientos muy claros de las conductas esperadas en nuestra empresa y por todos los que laboramos directa o indirectamente en ella.

Se espera que nuestros directores, ejecutivos, colaboradores y consultores comprendan y respeten todos los lineamientos establecidos en este Código, y se aseguren de cumplirlos a cabalidad. Estos principios son inquebrantables y de ninguna forma podemos negociar su aplicación o cumplimiento.

Ser Copa Airlines en todo momento, es el orgullo de representar a esta empresa en cada actuar y un compromiso de dejar en alto su nombre en cada vuelo, en cada decisión, en cada interacción con nuestros clientes y proveedores, y con cada uno de nuestros colaboradores.

**PEDRO HEILBRON**  
Presidente Ejecutivo

**CopaAirlines** 

A STAR ALLIANCE MEMBER 



# Índice

<b>Mensaje del Presidente Ejecutivo</b>	<b>3</b>
<b>Capítulo 1 Introducción al Código de Ética y Conducta de Copa Airlines</b>	<b>7</b>
1.1 Generalidades y alcance	8
1.2 El principio de la ética y su aplicación en el trabajo	9
1.3 Gobierno Corporativo	10
1.3.1 Área responsable de la implementación	10
1.3.2 Seguimiento al cumplimiento, reportes de violaciones e investigaciones	10
1.3.3 Reportes de violaciones e investigaciones	11
1.3.4 Sanciones	13
<b>Capítulo 2 Somos Copa, nuestra identidad</b>	<b>14</b>
2.1 Nuestra visión	15

---

2.2 Nuestros valores en acción	16
2.3 Nuestro propósito único	18
2.4 Modelo de servicio	19
2.5 Modelo de liderazgo corporativo	21
<b>Capítulo 3 Deberes generales de nuestra empresa</b>	<b>22</b>
3.1 Copa Airlines, empresa cumplidora de las leyes y regulaciones	23
3.2 Trato digno y justo e igualdad de oportunidades	24
3.3 Protección a la integridad personal	25
3.3.1 Acoso laboral	25
3.3.2 Acoso sexual	27
3.4 Transparencia y cero tolerancia a la corrupción	28
<b>Capítulo 4 Comportamientos esperados de nuestros colaboradores</b>	<b>29</b>
4.1 Comportamientos esperados en el puesto de trabajo, en reuniones, eventos y en viajes de misión oficial	30
4.1.1 En el puesto de trabajo	30
4.1.2 Reuniones, cursos, capacitaciones y eventos de la empresa	31
4.1.3 Viajes en misión oficial	32
4.1.4 Eventos corporativos internos, con clientes o proveedores	32
4.2 Conflicto de interés	33
4.2.1 Oportunidades de negocio al poseer información	35
4.2.2 Afiliaciones externas, empleo o actividades	36
4.2.3 Agradecimientos y aceptación de obsequios	37
4.2.4 Conflicto de intereses en el manejo de las relaciones	39

---

4.3 Manejo de información confidencial o propietaria	39
4.4 Operaciones de Compra y Venta de Acciones	41
4.5 Declaraciones financieras completas, justas, exactas y oportunas	43
4.6 Protección y uso apropiado de activos o información de la Empresa	44
4.7 Contribución e interacción con funcionarios públicos y políticos	45
4.8 Uso de los beneficios de la compañía	46
4.9 El uso de drogas y alcohol	49
4.10 Protección de reputación e imagen	50
4.10.1 Uso de Redes Sociales	51
<b>Capítulo 5 Nuestro compromiso con los colaboradores</b>	<b>53</b>
5.1 Bienestar Corporativo	54
5.2 Medición y compromiso con un buen clima organizacional	54
5.3 Condiciones de trabajo	55
5.4 Salud y seguridad ocupacional	56
<b>Capítulo 6 Copa Airlines empresa socialmente responsable</b>	<b>57</b>
6.1 Copa Airlines, empresa comprometida con el pacto global de las Naciones Unidas	58
6.1.1 Derechos humanos	58
6.1.2 Estándares laborales	58
6.1.3 Medio ambiente	59
6.1.4 Anticorrupción	59
6.2 Responsabilidad social empresarial	60





Capítulo 1  
**Introducción al Código de Ética y Conducta  
de Copa Airlines**

## 1.1 Generalidades y alcance

Nuestro Código de Ética y Conducta Empresarial, en adelante Código, tiene como propósito establecer los lineamientos de comportamiento y nuestro compromiso con el cumplimiento de Nuestros Valores en Acción, políticas, principios y normas, en el proceso de toma de decisiones y ejecución de nuestras tareas diarias.

Sus normas aplican a directores (miembros de la Junta Directiva), oficiales (miembros del Comité Ejecutivo), colaboradores y representantes de terceros de Copa Holdings y compañías subsidiarias, en adelante Copa.

Este Código es un complemento a nuestras políticas de Conflicto de Interés, Manejo de Boletos NR, Niveles de Autoridad, Seguridad, Acuerdo de Confidencialidad, Servicio al Cliente y Procedimientos establecidos en los manuales operativos y administrativas de todas las áreas.

Aun cuando no fuese posible establecer disposiciones y políticas que rijan todas las situaciones a las que puedan enfrentarse nuestros colaboradores, los principios y normas incorporadas en el Código definen un marco y parámetros que guíen en la actuación recíproca de la empresa y de sus colaboradores entre sí, frente a nuestros clientes y a la comunidad en general, lo que no excluye las obligaciones que se derivan de las leyes y regulaciones locales e internacionales que sean exigibles a la empresa, así como a los colaboradores en cada uno de los países en donde operamos.

Nuestro compromiso con el Valor: ***“Soy Honesto e Íntegro en todas mis Acciones”***, no se limita entonces sólo a la letra, sino que también se refiere al espíritu de todas las normas contenidas en el Código de Ética y Conducta Empresarial.



## 1.2

# El principio de la ética y su aplicación en el trabajo

La ética aplicada al trabajo se basa en un conjunto de principios básicos, de valores, convivencia, comunicación, uso de recursos de la organización y la manera como nos conducimos en nuestro trabajo. Todos estos aspectos tienen objetivos que los colaboradores de la empresa deben cumplir para mantener un orden y un ambiente adecuado.

Para lograrlo, se requiere de un análisis y conocimiento por parte de los líderes de áreas para que su gestión fomente siempre un ambiente laboral de respeto a las leyes y regulaciones, a la empresa, a los clientes y proveedores y a todo su personal.

Como colaboradores de la empresa asumimos responsabilidades personales y demostramos nuestro compromiso para cumplir con el Código de Ética y Conducta Empresarial cuando:

- A. Apoyamos, comprendemos y cumplimos las políticas de la empresa.
- B. Somos ejemplo de conducta empresarial ante nuestros clientes, proveedores, colaboradores, compañeros, accionistas y comunidades.
- C. Hacemos uso de los recursos de información o elevamos consultas cuando tenemos dudas o cuestionamientos ante determinadas situaciones en el desenvolvimiento de las actividades de la empresa.
- D. Reportamos comportamientos que vayan en contra de la letra o el espíritu de este Código de Ética y Conducta Empresarial.

## 1.3 Gobierno Corporativo

### 1.3.1 Área responsable de la implementación

La Vicepresidencia de Recursos Humanos definirá el responsable de la divulgación efectiva de este código de ética.

La aprobación del Código y sus revisiones, serán avaladas por un Miembro designado por la Junta Directiva de Copa Holdings, el Presidente Ejecutivo y el Comité de Ética de la empresa.

La vigencia del Código comenzará a regir a partir de su aprobación y tendrá una vigencia de un máximo de 4 años.

### 1.3.2 Seguimiento al cumplimiento, reportes de violaciones e investigaciones

Copa Airlines promueve este Código a través de su Comunicación y Capacitación Corporativa. Es además, responsabilidad de todos los líderes y colaboradores ser cumplidores e inspirar a otros con su ejemplo. Estos comportamientos son monitoreados a través de la Encuesta de Clima Organizacional realizada anualmente además de otros canales que pueden ser utilizados según cada caso.

Además del Comité y el Oficial de Ética, quienes tienen como objetivo asegurar el cumplimiento de este Código, es importante que todos los colaboradores de Copa informen en caso de que sean sujetos o testigos de violaciones con las regulaciones correspondientes.

El Comité de Ética y Conducta Empresarial está compuesto por un presidente y un mínimo de dos oficiales, que deben incluir al Director de Legal y Director de Auditoría Interna.

El Oficial de Ética tiene la responsabilidad de supervisar y monitorear el cumplimiento de este Código.

En el Comité, el Oficial de Ética reporta directamente al Presidente Ejecutivo (CEO) y realizará informes periódicos al Comité de Auditoría de Copa con respecto a la implementación y la eficacia de este Código, así como las políticas y los procedimientos puestos en práctica para asegurar el cumplimiento del mismo.

### 1.3.3 Reportes de violaciones e investigaciones

Además de contar con el Oficial de Ética, quien tiene como objetivo asegurar el cumplimiento de este Código, es importante que todos los colaboradores de Copa informen en caso de que sean sujetos o testigos de violaciones con las regulaciones correspondientes.

Si un director, oficial, colaborador o consultor sabe de, o sospecha de, una violación a este Código, o de leyes y regulaciones aplicables, él o ella lo deben informar inmediatamente a su Supervisor inmediato, Oficial de Ética, al Director de Auditoría Interna o utilizar el canal de comunicación confidencial que provee la compañía para denuncias, llamado Copa Escucha.

Es necesario recordar que en caso de ser necesario, la identidad de la persona reportada será anónima, así como la persona que reporta. Ningún individuo será sujeto a persecución o amenaza por emitir un reporte de buena fe, sospechas a violaciones a la Ley de valores o sospecha de otra mala conducta.

---

## CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN AL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE COPA AIRLINES

Todos los colaboradores somos responsables de asegurar que nuestras conductas y las conductas de cualquier persona cumplan completamente con las políticas del negocio de Copa, incluyendo el Código de Ética.

Los mecanismos para reportar posibles violaciones al Código de Ética son:

### A. Líder o gerente de su área

El primer punto de contacto para reportar cualquier violación al Código de Ética es su líder o gerente de su área quien debe dar seguimiento a través de los canales apropiados de forma confidencial al reporte realizado.

### B. Copa Escucha

Es un servicio que se puede utilizar para reportar cualquier violación a las leyes, normas y principios contenidos en el Código de Ética, y hacerlo con confianza y confidencialidad. Aunque solo sea una sospecha, se debe investigar la situación para evitar malas prácticas.

Los colaboradores pueden hacer sus denuncias a través del teléfono **(507) 238-1354** o por correo electrónico: [copaescucha@copair.com](mailto:copaescucha@copair.com)

Si un individuo sabe de o sospecha de una violación a este Código, o de leyes y regulaciones aplicables, él o ella lo debe informar inmediatamente al Comité de Ética, Vicepresidente de Recursos Humanos, o al Director de Auditoría Interna de Copa o al Director General (CEO). La identidad de la persona que reporta algún hecho, o la identidad de la persona reportada se manejarán como información confidencial.

Las infracciones reportadas se investigarán inmediatamente. Es importante

que la persona que informe la infracción no investigue por sí solo. Sin embargo, se espera que los directores, oficiales, colaboradores y consultores cooperen totalmente con cualquier investigación hecha por Copa en relación a violaciones reportadas.

### 1.3.4 Sanciones

El cumplimiento con este Código es una condición de empleo para cada oficial, colaborador y consultor y una condición de servicio para cada director. La conducta contraria a este Código está fuera del alcance de la contratación o servicio, según sea el caso.

Los directores, oficiales, colaboradores y consultores que violan este Código pueden estar sujetos a acciones disciplinarias, hasta e inclusive el despido con justa causa. En concordancia y dentro de los parámetros de las leyes laborales que rigen esta materia en cada uno de los países donde opera la empresa.

Los directores, oficiales, colaboradores o consultores que conozcan sobre una violación y fallan en reportarla inmediatamente para corregirla y los directores, oficiales, colaboradores y consultores que dirigen o aprueban las violaciones pueden estar también sujetos a acciones disciplinarias, hasta e inclusive el despido con justa causa. En concordancia y dentro de los parámetros de las leyes laborales que rigen esta materia en cada uno de los países donde opera la empresa.

Adicionalmente, las violaciones de algunas provisiones de este Código son ilegales y el director, oficial, colaborador o consultor pueden estar sujetos a obligaciones civiles y criminales de conformidad con las normas legales que regulan esta materia en el país que corresponda o conforme a convenios internacionales ratificados por cada país donde opera la empresa.





## Capítulo 2

# Somos Copa, nuestra identidad

## 2.1

### Nuestra visión

# NUESTRA VISIÓN

SER LA

AEROLÍNEA

LÍDER

EN

LA

AVIACIÓN

LATINO

AMERICANA

Y LA CONEXIÓN

PREFERIDA

A TRAVÉS

DE PANAMÁ

AL UNIR LAS

PRINCIPALES

CIUDADES

DEL

NORTE

SUR

CENTRO

AMÉRICA

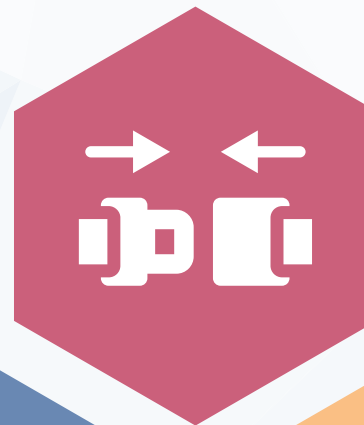
Y EL

CÁRIBE

## 2.2

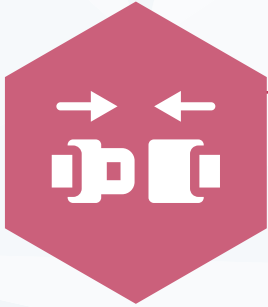
### Nuestros valores en acción

Nuestros Valores en Acción guían e inspiran nuestras acciones e interacciones y se espera que todos los colaboradores actúen con respeto, integridad y objetividad, promoviendo el trabajo en equipo, el manejo de información oportuna y veraz y cumpliendo con excelencia sus funciones diarias para continuar siendo una empresa exitosa y cumplir nuestra visión de **“Ser la aerolínea líder en la aviación Latinoamericana y la conexión preferida a través de Panamá al unir las principales ciudades de Norte, Sur, Centroamérica y el Caribe”**.



NUESTROS  
**VALORES**  
EN ACCIÓN

Nuestros Valores en Acción son cinco y están definidos de la siguiente forma:



### Nuestro primer compromiso es con la **seguridad**

- Nuestra mayor responsabilidad, en todo momento, es la seguridad de nuestros clientes, colaboradores, y de la empresa. Cumplimos siempre con las leyes y las regulaciones locales e internacionales, y las políticas y procedimientos de Copa.
- Cuando nos percatamos de riesgos u oportunidades, tomamos acción y/o lo reportamos según amerita el caso.



### Anticipamos y **superamos las expectativas de nuestros clientes**

- Reconocemos que nuestro éxito depende de la satisfacción de nuestros clientes.
- Somos confiables y brindamos un servicio amable, eficiente, consistente, y de alta calidad.
- Conocemos, promovemos y practicamos nuestro modelo de servicio.



### Trabajamos en **equipo** y contribuimos a un **ambiente positivo**

- Aportamos nuestro entusiasmo para contribuir a la creación de un ambiente de trabajo agradable para todos.
- Tratamos a nuestros compañeros con dignidad y respeto, y nos esforzamos por ganar su confianza.
- Reconocemos y celebramos los logros de nuestro equipo y de los demás.



### Buscamos el mejoramiento continuo

- Vemos los retos como oportunidades de mejoramiento.
- La creatividad y el aprendizaje impulsan nuestro trabajo diario.
- Buscamos nuevas formas de hacer las cosas para lograr eficiencias, aprendiendo de otras empresas e industrias.



### Somos **honestos e íntegros** en todas nuestras acciones

- Cuidamos los recursos de la empresa como si fueran nuestros. Cumplimos con nuestras promesas a clientes y compañeros.
- Siempre hacemos lo correcto aun cuando nadie nos esté viendo.

## 2.3 Nuestro propósito único

***“Lo hacemos mejor para que nos prefieran”***, es nuestro propósito haciendo que la experiencia de viaje sea la razón para lograr la lealtad de nuestros pasajeros.

En Copa todos contribuimos a lograr este propósito, y el mismo guía nuestra interacción tanto con el cliente interno como el externo.



## 2.4 Modelo de servicio



Como parte de nuestra estrategia para cumplir nuestro Propósito Único: “Lo hacemos mejor para que nos prefieran”; en Copa Airlines contamos con un Modelo de Servicio.

El Modelo de Servicio lo hemos diseñado e implementado a través de la Academia de Servicio de Copa Airlines para desarrollar las competencias de servicio de nuestros colaboradores, y para fortalecer la lealtad de nuestros clientes, logrando su preferencia y satisfacción.

Igualmente, nos sirve para alinear los procesos de nuestra empresa con la estrategia de servicio y los procesos de las áreas, enfocado primero en una cultura de cliente.

Las conductas observables y deseables que esperamos de nuestro personal quedan reflejadas en nuestro Modelo de Servicio de Copa Airlines:

LO HACEMOS  
**MEJOR**  
PARA QUE  
**NOS PREFIERAN**



**Sonrio y soy amable**



**Creo una conexión  
con mi cliente**



**Conozco mi trabajo  
y lo hago bien**



**Brindo soluciones e  
información oportuna**



**Soy COPA en todo  
momento**

## 2.5 Modelo de liderazgo corporativo

Aspiramos a que nuestros líderes tengan la capacidad de influenciar de forma positiva a nuestros colaboradores, desarrollando tres dimensiones del liderazgo: individual, grupal y organizacional, que al ser potenciadas se reflejarán en conductas deseables de los líderes de Copa. Para este propósito, Copa ha diseñado el Modelo de Liderazgo, incluido en nuestras capacitaciones y comunicaciones.

En Copa Airlines esperamos que todo líder cumpla con el siguiente Modelo de Liderazgo:

- 1 Damos el ejemplo e inspiramos a hacerlo mejor.
- 2 Apoyamos el desarrollo y desempeño de nuestros equipos.
- 3 Promovemos un ambiente de trabajo positivo y de respeto.
- 4 Nos comunicamos en forma efectiva y escuchamos activamente.
- 5 Manejamos situaciones difíciles de forma constructiva.



## Capítulo 3

# Deberes generales de nuestra empresa



### 3.1

## Copa Airlines, empresa cumplidora de las leyes y regulaciones



Todos los directores, oficiales, colaboradores y consultores deben respetar y obedecer las leyes y regulaciones internacionales y locales en todos los países en las que Copa opera.

Es responsabilidad de cada individuo conocer y entender las políticas de Copa y las leyes y regulaciones aplicables a sus responsabilidades de trabajo.



Esta obligación también incluye el cumplimiento de políticas internas como la Política de Operaciones de Compra-Venta de acciones por personas que tengan información privilegiada y confidencial de Copa.

Es nuestro deber cumplir no solo con lo que estipule el texto de dichas leyes y regulaciones, sino también con el espíritu de estas.

El cumplimiento de las leyes y reglamentos de las autoridades de aviación civil y normas de seguridad y la seguridad de los países en los que operamos, incluyendo todas las políticas con respecto al control de drogas y el alcohol, es parte fundamental de la responsabilidad de todos los directores, funcionarios y consultores de Copa.

Si alguna política de este Código entra en conflicto con una ley aplicable en cualquiera de los países en los que operamos, nuestros directores, oficiales, colaboradores y consultores deben cumplir con la Ley y deben consultar al Oficial de Ética para entender la interpretación y aplicación del Código en conformidad con la legislación local. Si alguna política de este Código entra en conflicto con una costumbre o política local, nuestros directores, oficiales, colaboradores y consultores deben cumplir con este Código.

## 3.2

### Trato digno y justo e igualdad de oportunidades

Alineado con nuestro tercer valor en acción: ***“Trabajamos en equipo y fomentamos un ambiente positivo”***, Copa promueve un clima laboral positivo que genere un alto sentido de compromiso y satisfacción. Todos los colaboradores de Copa estamos comprometidos a tratar respetuosamente y de forma justa:

---

## CAPÍTULO 3. DEBERES GENERALES DE NUESTRA EMPRESA

- A. Clientes de Copa y de otras aerolíneas.
- B. Proveedores de servicios.
- C. Directores.
- D. Oficiales.
- E. Otros colaboradores y compañeros.
- F. Consultores.

Ninguna persona que labore para Copa tomará ventaja injusta de nadie a través de la manipulación, inducción ni encubrimiento fraudulento, tergiversación de hechos materiales, abuso de información privilegiada o cualesquiera otras prácticas de trato injusto. Además, es necesario recordar que hay igualdad de oportunidades y una política de puertas abiertas dentro de la empresa.

En Copa Airlines nos basamos en el cumplimiento de objetivos y competencias como guía para las evaluaciones de desempeño y acciones de mejora como individuo en sus puestos de trabajo.

La discriminación y el mal trato por razones de raza, discapacidad, género, orientación sexual o religión están totalmente fuera de los principios y valores de Copa y por consiguiente no son aceptables.

### 3.3 Protección a la integridad personal

#### 3.3.1 Acoso laboral

Como colaboradores de Copa, somos muy estrictos en cuanto a exigir un trato justo y respetuoso entre compañeros, hacia nuestros clientes y proveedores.

### CAPÍTULO 3. DEBERES GENERALES DE NUESTRA EMPRESA

El acoso o “bullying” laboral o acoso moral en el trabajo es la acción de compañeros o superiores dirigida a producir miedo, terror, desprecio o desánimo en el trabajador, a través de acciones o violencia psicológica de forma sistemática y recurrente durante un tiempo prolongado, que podría causar daños psicológicos y desmotivación en la persona.

***En Copa no aceptamos ningún tipo de acoso o “bullying” laboral***, que se produzca en el área de trabajo, instalaciones de la empresa, redes sociales o espacios y medios públicos,

En caso de ser testigo o ser afectado por un comportamiento como este, debemos reportar la situación inmediatamente a nuestro supervisor, al Generalista de RRHH, al Oficial de Ética o a través de Copa Escucha y/o Comité de Convivencia según aplique.

## Caso

### 1

*En un departamento, un jefe le solicitó a una de sus colaboradoras que lo acompañara en un viaje de trabajo.*

*Cuando estaban en el viaje de trabajo, esta persona le propuso que si salían a bailar en la noche, a su llegada a Panamá iniciarían las gestiones para un aumento. La colaboradora no aceptó la propuesta y a su regreso, su superior presentó otra actitud. Le solicitó cumplir con nuevas asignaciones en un menor tiempo posible y sobrecargándola de trabajo, mientras que otros compañeros no tenían la misma carga de trabajo.*

#### **Comentario**

*Estas situaciones, son inaceptables en Copa y de experimentarla o ser testigo de la misma, debe reportarla al Oficial de Ética o a través de Copa Escucha o Comité de Convivencia, según aplique.*

### 3.3.2 Acoso sexual

Se produce Acoso Sexual cuando una persona - hombre o mujer - realiza en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por la persona requerida - hombre o mujer - y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

En Copa Airlines no aceptamos ningún tipo de acoso sexual que se produzca en el área de trabajo, instalaciones de la empresa, utilizando las redes sociales o espacios y medios públicos.

En caso de ser testigo o ser afectado por un comportamiento como este, usted debe reportar la situación inmediatamente a nuestro supervisor, al Generalista de RRHH, al Oficial de Ética o a través de Copa Escucha y/o Comité de Convivencia según aplique.

## Caso

### 2

*En un departamento un jefe ha realizado constantemente insinuaciones de favores sexuales durante la jornada laboral y fuera de la misma. La subalterna está aplicando a una posición, y siente que si no accede no será considerada para el ascenso.*

#### **Comentario**

*Esta situación debe reportarla al Oficial de Ética o a través de Copa Escucha.*

## 3.4

# Transparencia y cero tolerancia a la corrupción



En Copa prohibimos cualquier tipo de narcotráfico, lavado de activos y turismo sexual de menores por legislación, ni toleramos ningún tipo de actos que beneficien el narcotráfico ni lavado de activos.





## Capítulo 4 Comportamientos esperados de nuestros colaboradores

## 4.1

# Comportamientos esperados en el puesto de trabajo, en reuniones, eventos y en viajes de misión oficial

### 4.1.1 En el puesto de trabajo



Se espera que todo colaborador de Copa Airlines, independientemente de su posición, sea respetuoso, amable, y colabore con sus compañeros. No serán tolerados los irrespetos, gritos, comentarios burlescos, u otros que vayan en detrimento de cualquier colaborador o miembro del equipo ya sea de forma verbal o a través de cualquier medio de comunicación.

Igualmente todos los colaboradores deberán cumplir con su horario de trabajo de forma puntual y sin excederse en los tiempos de descansos y almuerzos. Cada colaborador es responsable de registrar sus vacaciones de acuerdo al procedimiento establecido, solicitar y notificar a su superior inmediato de tardanzas, ausencias o permisos en los casos que sea necesario. El superior inmediato está en su potestad de aceptarlas o declinarlas según la situación de cada colaborador y las necesidades de la empresa y deberá llevar un control.

Igualmente se espera que todos los colaboradores mantengan una imagen profesional, y cumplan con el estándar definido de vestimenta para su área, y con la utilización correcta de uniforme en los casos que aplique.

## 4.1.2 Reuniones, cursos, capacitaciones y eventos de la empresa



Se espera que todo colaborador sea puntual en la hora de inicio de reuniones, cursos, capacitaciones y/o eventos de la empresa y que mantenga en todo momento una conducta profesional y de respeto hacia los facilitadores, compañeros y superiores.

Cuando se refiera a un curso de capacitación mandatorio, el colaborador debe coordinar su agendar para participar durante el período establecido y dentro de las opciones ofrecidas por la empresa. Cualquier cambio debe notificarlo con al menos 48 horas de anticipación y notificar a su superior inmediato.

### 4.1.3 Viajes en misión oficial



Durante las pernoctas y/o misión oficial, los colaboradores representan a Copa.

Durante horas de servicio, todo colaborador debe utilizar vestimenta adecuada en hoteles o eventos. Igualmente se espera que los colaboradores que comparten habitaciones, mantengan el orden y armonía en la habitación; un manejo profesional y respetuoso en hoteles y/o restaurantes.

No está permitido dar acceso a las habitaciones a personas ajenas a las asignadas o aprobadas por la empresa, introducir bebidas alcohólicas, llevarse artículos de propiedad de los hoteles, compañeros y pasajeros y/o transportar mercancía ilícita, plantas, animales o cualquier artículo que sea prohibido por la Ley.

Los colaboradores que viajen en misión oficial deben cumplir con la política de Reporte de Gastos siendo siempre honestos e íntegros con los reportes presentados con sus debidos soportes. La empresa no cubrirá gastos por encima de lo estipulado o gastos de bebidas alcohólicas.

### 4.1.4 Eventos corporativos internos, con clientes o proveedores

Durante los eventos internos y externos en los que los colaboradores participen en representación de la empresa, estos deben mantener un comportamiento y manejo adecuado respetando los valores en acción.

No está permitido excederse en el consumo de bebidas alcohólicas o mostrar comportamientos que vayan en contra del pudor.



## 4.2 Conflicto de interés

Un conflicto de interés es aquella situación en la que el criterio o decisión del individuo puede ser influenciado por un interés de tipo económico o personal. El Código de Ética indica que existe un conflicto cuando el interés personal del colaborador, consultor, o miembro de la Junta Directiva interviene, o pudiera intervenir de cualquier manera, con los intereses de Copa. Los conflictos de intereses pueden hacer difíciles las decisiones objetivas y correctas para realizar las labores en Copa de forma efectiva y transparente.

Los conflictos de interés surgen cuando un miembro de junta directiva u oficial o colaborador del equipo de Copa, o un miembro de su familia, recibe beneficios personales o ventaja de cualquier tipo (incluyendo préstamos, garantías de obligaciones o de las adquisiciones de interés en las transacciones que implican a Copa o a sus clientes o proveedores) como resultado de su posición en la empresa. También puede suceder cuando un individuo tiene una relación familiar (afinidad o consanguinidad) o relación con una persona de su área que pudiese en algún momento interferir con la transparencia u objetividad de decisiones.

El Código de Ética indica que es responsabilidad del miembro de junta directiva u oficial o colaborador declarar si tiene o no un conflicto de interés en sus funciones en Copa, y si existe alguna situación que, aunque considere que no hay conflicto, pueda parecer que existe y por lo tanto está obligado a declararlo.

La declaración de un potencial conflicto de interés se hace por escrito a la VP de Recursos Humanos o a la Dirección de Auditoría. El documento es evaluado por el Comité de Ética de la empresa y es el Comité el que define si hay o no conflicto de interés, y en caso de haberlo también sugiere la forma de proceder.

***Manejo adecuado de una duda sobre si hay o no potencial conflicto de interés***

Caso

3

*A un agente de Servicios a Pasajeros en Copa a tiempo parcial le gustaría solicitar una posición a tiempo parcial como agente de Servicios a Pasajeros en otra aerolínea, pero no sabe si esto es un conflicto de interés para la organización. Él está preocupado porque no está claro sobre cómo actuar, pero al mismo tiempo necesita contar con un trabajo adicional para completar su ingreso económico.*

**Comentario**

*Lo primero que debe hacer el agente es llenar el formulario de declaración de conflicto de intereses y posteriormente conversar con su gerente o con el socio de RRHH para analizar la situación. Estas dos acciones le permitirán actuar éticamente y no tomar una decisión precipitada o que le perjudique en su relación laboral con Copa. En este caso en particular si el colaborador trabaja para un competidor si podría haber un conflicto de interés.*

Caso

4

*A un director se le ha ofrecido la oportunidad que en su tiempo libre preste servicios de asesoría a una agencia de viajes. Este director no está seguro si puede brindar este servicio ya que no tiene que ver directamente con su rol dentro de Copa y es en su tiempo libre (fines de semana y de noche).*

**Comentario**

*Lo primero que debe hacer este director es llenar el formulario de declaración de conflicto de intereses y posteriormente conversar con su VP o con el VP de RRHH para analizar la situación.*



### *Segregación de funciones para evitar conflicto de interés*

Caso

5

*Un contador de Copa es además el contador de uno de los Sindicatos.*

#### **Comentario**

*En este caso existe un potencial conflicto de interés debido a la falta de segregación de funciones, lo que facilita que una persona deshonesta pudiese aprovecharse de la situación. En una organización deben existir controles independientes y dado que la persona de contabilidad de Copa tiene acceso a información y controles internos no debe administrar los fondos de este Sindicato.*

## 4.2.1 Oportunidades de negocio al poseer información

Una oportunidad de negocio es una situación que puede impulsar el interés del negocio legítimo de Copa. Se prohíbe a los miembros de junta directiva u oficiales o colaboradores que tomen ventaja para sí mismo para familiares o amigos en cualquier oportunidad de negocio que surja como producto del acceso a información, o a su posición en la compañía salvo que no haya competencia desleal, conflicto de interés a menos que la compañía expresamente lo autorice.

Tampoco es permitido que los oficiales o colaboradores desarrollen trabajos que compitan directamente o indirectamente con la Empresa.

***Beneficio personal por información privilegiada***

Caso

6

*Imagine que surge la necesidad de crear nuevas infraestructuras cerca del aeropuerto. Un alto ejecutivo de la compañía por su posición privilegiada se entera de la necesidad del aeropuerto y contacta a un corredor de bienes raíces para comprar el terreno que le interesa al aeropuerto para luego revendérselo.*

**Comentario**

*El ejecutivo estaría aprovechándose de su posición en Copa para beneficio propio por lo que esto sería una conducta no ética y esto no está permitido.*

## 4.2.2 Afiliaciones externas, empleo o actividades

El empleo y la participación en otras actividades fuera de la empresa podrían interferir presuntamente con los deberes individuales como colaboradores, directores u oficiales de Copa.

La atención por cualquier oficial o colaborador como director u oficial (asalariado, no asalariado, elegido, designado o de otro modo) de cualquier negocio, requiere la aprobación previa por escrito del Oficial de Ética de Copa.

Además, a menos que sea aprobado por Copa, la participación de cualquier colaborador en una Junta Directiva o en una posición de consultor en otras compañías en la industria de la aviación, está terminantemente prohibida.

Los directores de la empresa deben informar antes de aceptar una designación para la Junta Directiva de otra corporación, para evitar los conflictos de intereses potenciales y determinar si el número acumulado de cargos de director y responsabilidades relacionadas ocupadas interferiría con su habilidad para desarrollar apropiadamente sus deberes.

### 4.2.3 Agradecimientos y aceptación de obsequios



Ningún director, oficial, colaborador, consultor, o miembro de su familia más cercana (directa o indirectamente) solicitará, aceptará, ofrecerá o entregará cualquier obsequio, regalo en especie, entretenimiento, servicio, “comisión confidencial”, soborno u otro tipo de pagos impropios o consideraciones de cualquier cliente, distribuidor, proveedor, funcionario de gobierno, organización o colaborador ni a cualquier otra persona en consideración a la ayuda o influencia concerniente a cualquier transacción o transacciones potenciales, que no sean obsequios o artículos modestos y apropiados dentro de las normas de la industria como artículos promocionales o invitaciones de negocio y que no influyan, y no parezcan razonablemente ser capaces de influenciar a tal persona para actuar de cualquier manera que no sea del mejor interés de Copa o la aceptación de un beneficio nominal que ha sido revelado y aprobado por un oficial, un director o en case de un director, la Junta Directiva.

Antes de ser aceptado el obsequio, debe ser previamente aprobado por los niveles antes descritos, y de no ser aprobado debe dar gracias notificando que de acuerdo a la Política de Aceptación y Código de Ética no puede aceptar el obsequio

Durante el proceso de cualquier negociación con un proveedor no se debe aceptar obsequios o invitaciones a eventos, aun cuando estos puedan no ser percibidos como sustanciales o de alto impacto.

*La aceptación de un obsequio durante el periodo de negociación de un contrato por parte de un Gerente, podría verse como una falta de transparencia. Igualmente la aceptación de una invitación a un evento deportivo o cultural tales como un Torneo de Golf o Invitación a Pescar por parte de altos ejecutivos deben ser informados a la Presidencia para su aprobación.*

### ***Aceptación de obsequio que crea un potencial conflicto de interés***

*José es un agente de servicio en un aeropuerto y un día un cliente le da un obsequio como agradecimiento por el trato especial en las conexiones de su último vuelo. Cuando José abre el regalo se da cuenta que es un artículo electrónico de muy alto precio.*

*Al mes siguiente el cliente que le había obsequiado el regalo regresa al aeropuerto, lo saluda y a la vez le pregunta si es posible que pueda pasar una maleta extra con mercadería frágil para vender en su país.*

*Como el cliente le obsequió un regalo muy caro, José accede y deja que el cliente pase su maleta extra.*

#### ***Comentario***

*José no actuó de la mejor manera. En primera instancia no debió aceptar el regalo, ya que es excesivo para el tipo de servicio que se le brindó al cliente, lo cual le pone en una situación de conflicto al ser solicitado para aceptar una maleta extra sin seguir la política correspondiente.*

Caso

7

## 4.2.4 Conflicto de intereses en el manejo de las relaciones

Ningún colaborador podrá autorizar, aprobar, manejar o supervisar directamente las relaciones o transacciones con clientes, proveedores, hasta el primer grado de consanguinidad y afinidad.

En el caso de relaciones dentro de la empresa, los niveles de relación de consanguinidad y afinidad aplicarán de acuerdo a lo establecido en la Política de Contratación que define las relaciones permitidas dentro de las diferentes área de Copa Airlines.

## 4.3

# Manejo de información confidencial o propietaria

La información es un elemento muy importante dentro de la organización y por esta razón es que se incluye el tema dentro del Código de Ética.

Todos los directores, oficiales, colaboradores y consultores podrían tener acceso a información acerca de Copa, de sus clientes o proveedores, que no es conocida por el público o por competidores de la aerolínea.

De acuerdo a nuestra política corporativa sobre Uso de Información Privilegiada, directores, oficiales, colaboradores y consultores, que por sus funciones tienen acceso a información material no publicada tal como: planes estratégicos, presupuestos, estados financieros, prácticas de comercio, sistemas y datos de mercadeo, no podrán divulgar dicha información.



---

#### CAPÍTULO 4. COMPORTAMIENTOS ESPERADOS DE NUESTROS COLABORADORES

Asimismo, podría tratarse de información no publicada, o información que clientes o distribuidores de Copa le han confiado, y que pudiera ser usada por competidores, o que resulte perjudicial para Copa o sus clientes o a sus distribuidores, si es revelada.

Los directores, oficiales, colaboradores y consultores deben mantener la confidencialidad de la información confiada a ellos por Copa o sus clientes o sus distribuidores, excepto cuando su revelación es autorizada o legalmente solicitada. Esta obligación de proteger la información confidencial o propietaria no termina cuando un director, oficial, colaborador o consultor dejan de laborar en Copa, hasta que la misma sea pública.

Cualquier pregunta sobre si alguna información es confidencial o propietaria debe ser dirigida al Oficial de Ética de Copa.

Cualquier individuo que posea información confidencial o propietaria tiene la responsabilidad de mantener esa información confidencial dentro de Copa, y revelar tal información internamente solo en una situación estrictamente necesaria.

Los individuos deben ser discretos con esta información y evitar la comunicación de los asuntos que de alguna manera sean susceptibles de utilización por terceras personas

Ante la eventual terminación del contrato de trabajo, los colaboradores se comprometen a abstenerse de contactar en forma directa o indirecta a otros colaboradores de la empresa para inducirlos a terminar sus vínculos laborales con Copa y sus subsidiarias hasta por un periodo de dos años después de terminado el vínculo laboral del colaborador.

**Uso inapropiado de información confidencial y privilegiada**

Caso

8

*María trabaja en el área de Mercadeo y Ventas de Copa. Su jefe inmediato le informó sobre una estrategia comercial de la empresa que incluye la rebaja en el precio de los tiquetes a diferentes destinos de América Latina. Ella recibe un correo y decide enviarlo a sus amigos y familiares de manera anticipada pensando que podría ayudar a sus seres queridos a que consigan la promoción de primera mano.*

**Comentario**

*María actuó en forma inadecuada, pues aunque tenía buenas intenciones, está revelando información importante y confidencial de la empresa, de manera irresponsable. Dicha información podría caer en manos de la competencia y hacer que la estrategia comercial fracase.*

## 4.4

# Operaciones de Compra y Venta de Acciones



Copa tiene una política sobre uso de información privilegiada en operaciones de compra venta de acciones. Todos los colaboradores deben firmar una certificación por medio de la cual reconocen que han revisado esta política y acceden a aceptar todos los términos. Esta política provee, entre otras cosas, lo siguiente:

- A. El Director de Relaciones con los Inversionistas será responsable de notificarle a aquellas posiciones que han sido identificados como Personas Sujetas a la Política de Uso de Información Privilegiada en Operaciones Bursátiles (Insider Trading Policy).

- B. La Ventana de Compra y Venta de Acciones será comunicada trimestralmente a la empresa.
- C. Todo el personal ejecutivo de Copa que ocupen un cargo de gerente o superior y ciertos colaboradores quienes por sus responsabilidades y funciones están expuestos constantemente a información material no pública deberán solicitar pre-autorización para la ventana de compra-venta a través del Relaciones con los inversionistas o la persona que designe la empresa.
- D. Prohíbe la transmisión de dicha información a otras personas que pudieran tomar una decisión de inversión sobre la base de dicha información.
- E. No se puede comprar o vender acciones de otras compañías basadas en la información material no publicada a la cual tengan acceso en el curso de su servicio o empleo en Copa.
- F. Tampoco se puede revelar, compartir, ni brindar ningún tipo de información, dato, informe o proyección que tenga relación con Copa y su negocio y que pudiera afectar, alterar o influir en el valor de las acciones de Copa.

Cualquier pregunta en cuanto a si alguna información es material o ha sido revelada adecuadamente debe ser dirigida al Director de Auditoría Interna de Copa.

La información incluye cualquier dato, informe, proyección, plan o información similar relativa a Copa, su negocio o su valor que por su propia naturaleza puede alterar o influir en el valor de las acciones de Copa. De igual modo, si la misma influye en la decisión de un inversionista de Copa de comprar, mantener o vender acciones.

## 4.5

# Declaraciones financieras completas, justas, exactas y oportunas



Es crucial que todos los colaboradores que están involucrados en los procesos de declaración de datos de Copa:

- A. Conozcan y entiendan los requisitos de la declaración aplicables a Copa y que están dentro del alcance de sus responsabilidades.
- B. Se aseguren de que los reportes periódicos, estados financieros y otras comunicaciones públicas de Copa contengan la declaración justa, exacta, oportuna, entendible y libre de errores.
- C. Con conocimiento de causa:
  - Hacer o permitir a otro para que haga entradas materialmente falsas, incompletas o engañosas en estados financieros o registros de Copa.
  - Fallar en corregir estados financieros o registros.
  - Firmar o permitir a otro firmar un documento que contiene información materialmente falsa, incompleta o engañosa.

- Responder falsamente, o fallar en responder, a indagaciones específicas de los auditores internos de Copa, o personas asignadas a investigación, la firma de contabilidad pública registrada e independiente de Copa o asesoría legal exterior.
- Obligar, manipular, desencaminar o influenciar fraudulentamente a cualquiera de los auditores de Copa.

## 4.6 Protección y uso apropiado de activos o información de la Empresa

Todos los colaboradores de Copa tienen el deber de salvaguardar los activos de la Empresa y de asegurar su uso eficiente. Los activos de Copa se deben utilizar solo para propósitos legítimos del negocio, y los colaboradores deben tomar las medidas necesarias para asegurarlos contra robos, daños o maltrato.

Los activos materiales de la Empresa incluyen, pero no se limitan a equipo tecnológico y materiales de oficina, equipo de mobiliario, recursos y utensilios de las áreas comunes, insumos en las aeronaves y de las áreas, material publicitario o promocional. Los mismos deben ser custodiados y utilizados correctamente para fines asignados para el puesto. El uso para fines personales de estos insumos está prohibido.

Los activos intelectuales tales como marcas registradas, planes del negocio y mercadeo, información de salarios, y cualquier dato, reportes e informes financieros no publicados. El uso o distribución no autorizada de esa información es una violación a las políticas de Copa.



***Uso indebido de recursos o información de la empresa***

Caso

9

*Juan es un empleado del Área de RRHH en la cual está encargado de llevar el control de las entrevistas que se les realizan a los colaboradores de primer ingreso, así como llevar el registro y resultado de las pruebas médicas y psicológicas que se le practican a todos los aspirantes.*

*Una vez que los futuros colaboradores son evaluados y se escoge a un candidato para ser trabajador de la empresa, Juan le suministra esta información a otra compañía, la cual inmediatamente procede a contactar al aspirante y le ofrece una oferta de trabajo sin haber invertido en las pruebas de selección admisión. De esta forma, Juan utiliza información de salario, plan del negocio y lo comunica a otra empresa para recibir una comisión*

**Comentario**

*Juan está utilizando recursos e información de la compañía para beneficiar a un competidor y además para recibir un beneficio personal.*

## 4.7 Contribución e interacción con funcionarios públicos y políticos

Es común que cuando se acercan las elecciones políticas los partidos busquen patrocinadores con el fin de mantener su campaña electoral. Cualquier participación o contribución en dinero o en especie para una causa política de cualquier naturaleza debe ser previamente aprobada por la Junta Directiva de Copa.

Es necesario recordar que aunque los colaboradores sean alentados a patrocinar los partidos y los candidatos con sus esfuerzos y dinero personales, Copa no reembolsará ni subvencionará en ninguna manera por tal participación política.

***Solicitud de contribución a un candidato a un puesto de elección popular***

Caso

10

*Existe un colaborador que se está postulando para un puesto de elección popular y el mismo labora en la empresa en una posición gerencial. Aprovechando su cargo le solicita formalmente a la empresa que le apoye en su candidatura.*

**Comentario**

*La compañía debe abstenerse, salvo previa autorización de la Junta Directiva, de contribuir con causas políticas aunque los candidatos sean colaboradores de la empresa.*

## 4.8

### Uso de los beneficios de la compañía

Copa ofrece beneficios diferenciadores a sus colaboradores. Los boletos NR y Acuerdos ZED son parte de estos beneficios, los cuales están a disposición del colaborador para disfrutar y compartir con amigos y familiares, de acuerdo a su plan.

El programa de boletos NR es discrecional, y exceptuando lo acordado en convenciones colectivas, la empresa se reserva el derecho a efectuar cambios y aplicación de los componentes.

Queda prohibido el uso para comercio, venta y compras de artículos, que comprometan a la empresa y beneficios de empresas personales. Estos beneficios deben ser utilizados cumpliendo en todo momento con las políticas y reglamentos que le aplican, este Código de Ética y Nuestros Valores en Acción.

### A. Uso de boletos NR (Non Revenue) y beneficios de viaje

Los colaboradores de Copa y sus familiares, al usar los boletos NR o con descuento para viajar en nuestras aeronaves o en otras líneas aéreas, representan a la empresa, por lo tanto deberán vestirse apropiadamente y conducirse de forma profesional y cordial en todo momento.

Toda reserva de Boleto NR deberá realizarse utilizando el sistema de Boletos NR en Somoscopa a través del “Viajero Interno” o el Travel Desk. No es permitido ceder o compartir su usuario y/o contraseña del sistema de reservas NR, vender boletos NR, Buddy Passes, boletos con descuentos, interlíneas o cualquier otro tipo de boleto o beneficio que no sea un boleto regular, a la tarifa publicada y a través de los canales designados.

La política de NR debe ser de fiel cumplimiento por todos los colaboradores de Copa y sus beneficiarios. Sólo podrán ser utilizados por las personas registradas y aprobadas, quienes deben cumplir con las políticas de la empresa. Cualquier violación a las mismas tendrá consecuencias que van desde la suspensión del beneficio hasta la terminación de la relación laboral. Al colaborador o beneficiario se le podrá negar el abordaje, de comprobarse el mal uso del beneficio y será sujeto a las sanciones que la empresa determine.

El colaborador será responsable del mal uso que hagan sus dependientes o acompañantes **viajando con boletos NR o con descuentos, aunque no esté viajando con ellos.**

B. Transporte y utilización de estacionamientos

Los colaboradores que utilicen el transporte designado por la empresa deberán esperarlo a la hora estipulada en los puntos de encuentro.

Los colaboradores que se desplacen en su automóvil personal y que utilicen los estacionamientos designados por la empresa, deben hacerlo de acuerdo con los espacios, normas de tránsito y reglas establecidas.

En todo momento se debe mantener un comportamiento profesional y de respeto hacia los compañeros, proveedores y transportistas. No es permitido solicitar paradas adicionales a las definidas por la empresa, utilizar estacionamientos de otras empresas, bloquear otros compañeros sin dejar un contacto y contestar la llamada para mover el auto, utilizar estacionamientos designados para personas con capacidades especiales, fumar y/o tomar bebidas alcohólicas en estos espacios.

***Uso indebido de los beneficios de la empresa***

Caso

11

*Una persona que trabaja como empleado de Copa frecuenta un salón de belleza. En dicho establecimiento, varios clientes le preguntaron si como empleado de la aerolínea les podía conseguir un mejor precio para unos boletos hacia Perú, ya que ellas estaban interesadas en abrir un local en ese sitio para la venta de ropa y bisutería.*

*El empleado de Copa les indicó que con gusto las ayudaba y se presentó al día siguiente en su oficina solicitando a sus compañeros que no utilizarían sus boletos de NR en lo que faltaba del año, que se los vendiera a un buen precio, ya que él los iba a revender a las personas de la sala de belleza.*

*Les indicó que anotaran a los clientes como familiares o amigos para que pudiesen tener acceso a los Boletos de NR, de manera que pudiesen ir a comprar los productos de marcas a Perú.*

**Comentario**

*Esta es una práctica incorrecta y prohibida, por lo que a esta persona le pueden ser retirados sus Beneficios de Boletos y/o la pérdida de su trabajo. Los boletos NR son para uso vacacional y no deben ser utilizados para ningún tipo de negocio.*

## 4.9 El uso de drogas y alcohol

La disponibilidad y uso generalizado de sustancias psicoactivas y de alcohol, así como el incremento en los usuarios y adicción, son considerados como una amenaza para la seguridad de nuestra operación.

Está estrictamente prohibido el consumo, posesión, distribución venta y/o encontrarse bajo los efectos del alcohol, sustancias psicoactivas y demás estimulantes del sistema nervioso central en áreas de trabajo, aeronaves, al conducir vehículos, operar equipos y, en general, durante la ejecución de sus funciones laborales.

En caso de funciones reguladas como Pilotos, Tripulantes, personal de mantenimiento y despachadores de vuelo, que por la naturaleza de su profesión, los mismos deben cumplir con lo estipulado en el Reglamento Aeronáutico Civil (RAC) y Manuales Operativos de sus áreas. Copa lleva a cabo controles periódicos



para verificar el cumplimiento de estos reglamentos. Si el resultado de los controles demuestra que un miembro del personal aeronáutico, presenta un problema de alcohol o de drogas, deberá ser suspendido de toda actividad.

En Copa contamos con programas para promover estilos de Vida Saludables, la Prevención de Adicciones y la guía para la rehabilitación en casos que sean identificados, declarados o solicitados por el colaborador para este y/o su familia.

## 4.10 Protección de reputación e imagen

En un mundo de comunicaciones electrónicas en rápida expansión, es normal ser partes de medios sociales. Estos “medios sociales” incluyen todos los medios de comunicación o publicación de información o contenido de cualquier tipo, tanto en Internet como en mensajería móvil.

Por ejemplo: en un blog, diario o revista propia o de un tercero, un sitio web personal, redes sociales o un sitio web de afinidad, tablón de noticias en línea, sala de chat o aplicaciones de mensajería móvil, asociado o afiliado o no con Copa o Copa Colombia así como también cualquier otra forma de comunicación electrónica actual o que en un futuro surja a partir del desarrollo de nuevas tecnologías.

No se deben tomar y/o publicar fotos que comprometan la imagen de la persona y empresa, muestren información confidencial, incidentes operativos o de seguridad, colaboradores haciendo uso del uniforme de forma indebida, teniendo relaciones sexuales o en desnudos, los cuales afectan la imagen y la reputación de la empresa.

## 4.10.1 Uso de Redes Sociales

En Copa sabemos que las redes sociales pueden ser una forma divertida y gratificante de compartir la vida y opiniones de colaboradores con familiares, amigos y compañeros de trabajo de todo el mundo. Sin embargo, el uso de medios sociales también plantea algunos riesgos y conlleva determinadas responsabilidades.

Las “redes sociales” incluyen todos los medios de comunicación o publicación de información o contenido de cualquier tipo en Internet, más concretamente en un blog, diario o revista propio o de un tercero, un sitio web personal, redes sociales o un sitio web de afinidad, tablón de noticias en línea, sala de chat o aplicaciones de mensajería móvil, asociado o afiliado o no con Copa o Copa Colombia, así como también cualquier otra forma de comunicación electrónica.

Los oficiales (miembros del Comité Ejecutivo), colaboradores y representantes de terceros de Copa y compañías subsidiarias son embajadores de la empresa, y por lo tanto deben conocer los efectos de publicar información de la empresa no autorizada, así como aquello que pueda dañar la imagen de la marca Copa.

Antes de crear contenido en línea, tenga en cuenta que cualquier conducta que perjudique su desempeño laboral, el desempeño de sus compañeros, o que pueda incluir comentarios discriminatorios (ya sea por motivos de raza, género, discapacidad, religión o cualquier otra condición), acoso y/o amenazas de violencia, conductas inadecuadas o ilícitas que perjudique a colaboradores, clientes, proveedores, terceros que trabajan en o para Copa o Copa Colombia, o que afecte la imagen o marca de la empresa, pueden dar lugar a medidas disciplinarias que considere la empresa de acuerdo a la gravedad de la situación.

---

#### CAPÍTULO 4. COMPORTAMIENTOS ESPERADOS DE NUESTROS COLABORADORES

Sea respetuoso. En todas sus comunicaciones verbales, escritas o en línea, sea siempre respetuoso cuando se refiere a su jefe, compañeros de trabajo, clientes, proveedores o terceros que trabajan en o para Copa o Copa Colombia.

Si Ud. tiene alguna queja relacionada con su trabajo, Copa promueve una cultura de “Puertas Abiertas”. Lo exhortamos a dirigir sus quejas e inquietudes a través de los canales establecidos por la empresa: su jefe directo, Copa Escucha, Recursos Humanos, y otros.



Capítulo 5  
**Nuestro compromiso con los colaboradores**



## 5.1 Bienestar Corporativo

Copa reconoce que sus colaboradores son el recurso más importante y la razón de su éxito; es por esto que nos interesamos en el bienestar de todos y en generar entornos de trabajo que aseguren la satisfacción de nuestros equipos.

Como parte de nuestra propuesta de valor como Empresa, al igual que como parte de nuestra Responsabilidad Social Empresarial, fomentamos acciones que beneficien el desarrollo y bienestar de nuestros colaboradores y sus familias con el objetivo de reconocerles como el recurso más valioso que tiene Copa, razón del éxito y preferencia de nuestros pasajeros.

## 5.2 Medición y compromiso con un buen clima organizacional

Como parte de nuestras acciones para promover un clima laboral positivo y seguir haciendo de Copa una de las mejores empresas para trabajar, la Empresa realiza anualmente una Encuesta de Clima y Compromiso Organizacional que mide los principales componentes de satisfacción, clima y compromiso. A partir de esto, en Copa se desarrollan acciones concretas por los líderes de las áreas que nos ayuden a seguir mejorando como Empresa.





## 5.3 Condiciones de trabajo

Copa es una empresa cumplidora de la ley y de prácticas laborales justas. Nuestras condiciones de trabajo buscan asegurar que los colaboradores cuenten con las herramientas necesarias, favorezcan el desempeño laboral, permitan el crecimiento, la estabilidad, la calidad de vida personal y el reconocimiento por el trabajo realizado.

Se espera que los líderes de Copa cumplan con el Modelo de Liderazgo y que aseguren un trato respetuoso y justo para sus colaboradores y que cuenten con áreas de trabajo agradables, instalaciones físicas y herramientas de trabajo adecuadas para proteger la salud ocupacional del trabajador y el medio ambiente.



## 5.4 Salud y seguridad ocupacional

Copa, como empresa responsable de asegurar el bienestar de todos sus colaboradores en sus puestos de trabajo, desarrolla la gestión de Salud Ocupacional a través de sus tres pilares:

- A. Prevención
- B. Vigilancia y
- C. Reintegro con el objetivo evitar accidentes de trabajo, eliminar o minimizar riesgos y asegurar la re inserción laboral adecuada.

Es responsabilidad de todo colaborador utilizar de manera adecuada el equipo de protección personal que la empresa ha designado para su función, así como seguir las normas de seguridad establecidas dentro y fuera de la empresa para evitar accidentes en el lugar de trabajo o durante el desplazo desde o hacia el mismo.

Igualmente como parte de nuestro Primer Compromiso con la Seguridad, cada colaborador debe reportar a su supervisor inmediato y/o a través del Sistema de Reporte de Seguridad, cualquier situación que a su juicio, pudiera generar un riesgo en la Seguridad y Bienestar de los colaboradores, la cual será manejada confidencialmente por la Dirección de Gestión de la Calidad y Seguridad.





Capítulo 6  
**Copa Airlines empresa  
socialmente responsable**

## 6.1 Copa Airlines, empresa comprometida con el pacto global de las Naciones Unidas



Como firmante del Pacto Global Copa se compromete a cumplir y fomentar los diez principios del Pacto Mundial. Estos principios están basados en Declaraciones y Convenciones Universales aplicadas en cuatro áreas: Derechos Humanos, Medio Ambiente, Estándares Laborales y Anticorrupción. Los 10 principios son los siguientes:

### 6.1.1 Derechos humanos

- A. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- B. Las empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.

### 6.1.2 Estándares laborales

- A. Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- B. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

- C. Las empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.
- D. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

### 6.1.3 Medio ambiente

- A. Las empresas deberán apoyar un enfoque de precaución respecto a los desafíos del medio ambiente.
- B. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- C. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

### 6.1.4 Anticorrupción

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

En Copa nos comprometemos con el respeto a los derechos humanos, como principios básicos de la Red de Pacto Global de las Naciones Unidas, promoviendo la igualdad de oportunidades laborales y de compensación para todos los colaboradores, sin preconceptos de origen, raza, sexo, color, edad, religión, y cualquier otra forma de discriminación Hemos establecido políticas, procedimientos y reglas claras.



## 6.2 Responsabilidad social empresarial



Nuestros principios éticos nos inspiran a contribuir al desarrollo sostenible de Panamá y de la región gestionando una operación responsable, comprometida con el bienestar de sus colaboradores, el medio ambiente y el desarrollo las comunidades donde operamos.

Nuestra responsabilidad social es parte intrínseca de nuestro negocio y fomentamos la participación de nuestros colaboradores en actividades de voluntariado, además de promover el desarrollo profesional de nuestra gente y sus familias.

CopaAirlines 

A STAR ALLIANCE MEMBER 



COPA AIRLINES  
Todos los derechos reservados  
2016