

# Código de ética y conducta empresarial



CopaAirlines 

A STAR ALLIANCE MEMBER 



---

A STAR ALLIANCE MEMBER ™

© Todos los derechos reservados. 2018



## Mensaje del Presidente Ejecutivo



En Copa Airlines estamos convencidos de 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, además de 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 Ética 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, así como con cada uno de nuestros colaboradores.



# Índice

---

Mensaje del Presidente Ejecutivo	3
<b>Capítulo 1. Introducción al Código de Ética y Conducta de Copa</b>	<b>7</b>
1.1. Generalidades y alcance	8
1.2. El principio de la ética y su aplicación en el trabajo	8
1.3. Gobierno Corporativo	9
1.3.1. Área responsable de la implementación	9
1.3.2. Comité de ética y Conducta empresarial	9
1.3.3. Seguimiento al cumplimiento, reportes de violaciones e investigaciones	10
1.3.4. Sanciones	12



<b>Capítulo 2. Somos Copa, nuestra identidad</b>	<b>13</b>
2.1. Nuestra visión	14
2.2. Nuestros valores en acción	15
2.3. Modelo de servicio	15
2.4. Atributos de liderazgo	16
<b>Capítulo 3. Deberes generales de nuestra empresa</b>	<b>18</b>
3.1. Copa Airlines, empresa cumplidora de las leyes y regulaciones	19
3.2. Igualdad de oportunidades y de trato	20
3.3. Protección a la integridad personal	21
3.3.1. Acoso laboral	21
3.3.2. Acoso sexual	21
3.4. Transparencia, cero (0) tolerancia a actos ilícitos	22
3.5. Prevención de explotación sexual de niños, niñas, adolescentes y trata o comercio con personas	24
3.6. Política del Silbato	25
<b>Capítulo 4. Comportamientos esperados de nuestros colaboradores</b>	<b>26</b>
4.1. Comportamientos esperados en el puesto de trabajo, en reuniones, eventos y en viajes de misión oficial	27
4.1.1. En el puesto de trabajo	27
4.1.2. Reuniones, cursos, capacitaciones y eventos de la empresa	27
4.1.4. Eventos corporativos internos, con clientes o proveedores	28
4.2.1. Uso de boletos NR ( <i>Non Revenue</i> ) y beneficios de viaje	29
4.2.2. Transporte y utilización de estacionamientos	30
4.3. Conflicto de interés	32
4.4. Oportunidades de negocio al poseer información	35
4.5. Afiliaciones externas, empleo o actividades	36
4.6. Política de aceptación de regalos	37



4.7. Manejo de información confidencial	40
4.8. Operaciones de compra y venta de acciones	41
4.9. Declaraciones financieras completas, justas, exactas y oportunas	42
4.10. Protección y uso apropiado de activos o información de la empresa	43
4.11. Contribución e interacción con funcionarios públicos y políticos	44
4.12. El uso de drogas y alcohol	45
4.13. Protección de reputación e imagen	46
4.14. Uso de Redes Sociales	46
<b>Capítulo 5. Nuestro compromiso con los colaboradores</b>	<b>48</b>
5.1. Bienestar Corporativo	49
5.2. Medición y compromiso con un buen clima organizacional	49
5.3. Condiciones de trabajo	49
5.4. Salud y seguridad ocupacional	50
<b>Capítulo 6. Copa Airlines, empresa socialmente responsable</b>	<b>51</b>
6.1. Copa Airlines, empresa comprometida con el pacto global de las Naciones Unidas	52
6.1.1. Derechos humanos	52
6.1.2. Estándares laborales	52
6.1.3. Medio ambiente	53
6.1.4. Anticorrupción	53
6.2. Responsabilidad social empresarial	53





# Capítulo 1

## Introducción al Código de Ética y Conducta de Copa





## 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 en Copa Holdings S.A., Compañía Panameña de Aviación S.A. (Copa Airlines), Aerorepública S.A. (Copa Airlines Colombia y Wingo), Fundación Despega con Copa Airlines y Academia Latinoamericana de Aviación Superior S.A. (ALAS), en adelante **Copa**.

Sus normas aplican a directores (miembros de la Junta Directiva), miembros del Comité Ejecutivo Ampliado (CEA), colaboradores y representantes de terceros de la empresa.

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 algunos parámetros que guiarán la conducta recíproca entre la empresa y sus colaboradores 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 solo 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 del análisis y conocimiento por parte de los líderes de área 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 que pongan a prueba nuestro criterio ético 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.

Las revisiones y la aprobación del Código 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. Comité de ética y Conducta empresarial

Para garantizar el cumplimiento del Código de Ética, contamos con el Comité de Ética y Conducta Empresarial, el cual está dirigido por la Vicepresidencia de Recursos Humanos de Copa.



El Vicepresidente de Recursos Humanos es designado como Oficial de Ética y es el Presidente del Comité.

El Comité de Ética y Conducta Empresarial está compuesto por un presidente y un mínimo de dos miembros del Comité Ejecutivo, que debe 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 es quien realizará los informes periódicos al Comité de Auditoría de Copa con respecto a los procedimientos y políticas puestos en marcha para garantizar el cumplimiento de este Código así como su implementación y eficacia.

### 1.3.3. Seguimiento al cumplimiento, reportes de violaciones e investigaciones

Es responsabilidad de todos los líderes y colaboradores cumplir e inspirar a otros con su ejemplo. Estos comportamientos son monitoreados a través del seguimiento a las áreas y reportes de denuncias.

Copa Airlines promueve este Código a través de sus canales de Comunicación y Capacitación Corporativa. Todo colaborador de la empresa será requerido para cumplir con la certificación recurrente obligatoria.

Si un director, miembro del Comité Ejecutivo Ampliado (CEA), colaborador o consultor sabe o sospecha de violaciones a este Código o a leyes y regulaciones aplicables, él o ella deben informarlas inmediatamente a su Gerente de área, Oficial de Ética o al Director de Auditoría Interna. También puede utilizar el canal de comunicación confidencial llamado **Copa Escucha** que provee la compañía para denuncias.

Igualmente es importante que, en la medida de lo posible, sea la persona directamente afectada la que reporte el caso y que los casos reportados no estén basados en falsedades o mentiras.

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, sus sospechas a violaciones a la ley de valores o sospechas de otra mala conducta.

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. Gerente o Director de área**

El primer punto de contacto para reportar cualquier violación al Código de Ética es el gerente o director de su área. A su vez, él o ella deberá elevar de forma inmediata y confidencial la denuncia al Socio de RRHH de su área u Oficial de Ética sin emitir interpretaciones o juicios y sin omitir o modificar los hechos reportados, manteniendo en todo momento la confidencialidad del caso.

**B. Copa Escucha**

Es un canal para reportar con absoluta confidencialidad y confianza cualquier violación a las leyes, normas y principios contenidos en el Código de Ética. Incluso si solo se trata de una sospecha, es importante reportarla con el objetivo que se puedan adelantar las investigaciones necesarias 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).

Las infracciones reportadas se investigarán inmediatamente. Es importante que la persona que informe la infracción no investigue por sí solo.

Será necesario que tanto el afectado(a) como la(s) persona(s) implicada(s) cooperen totalmente con cualquier investigación hecha por Copa en relación con violaciones reportadas.

**C. Oficial de ética o Director de auditoría**

Si, por alguna razón, el colaborador requiere utilizar un canal alternativo a los dos mencionados previamente, ya sea por confidencialidad, seguridad u otras razones, lo debe informar inmediatamente al Vicepresidente de Recursos Humanos, quien funge como Oficial de Ética, al Director de



Auditoría Interna de Copa o al Presidente Ejecutivo (CEO). La identidad de la persona que reporta algún hecho y la identidad de la persona reportada se manejarán como información confidencial.

### 1.3.4. Sanciones

Este Código es de mandatorio cumplimiento para todos los colaboradores de Copa, miembros de la Junta Directiva y proveedores.

Una vez reportado un caso a través de los canales previamente descritos, el Comité de Ética lo asigna al Socio de Área de RRHH quien procederá a la investigación. El Socio de Área de RRHH reportará al Comité de Ética el progreso y resultado final de la investigación.

Los directores, Miembros del Comité Ejecutivo Ampliado (CEA), colaboradores y consultores que violen o fallen en reportar este Código estarán sujetos a acciones disciplinarias que pueden llegar incluso al despido con justa causa o cancelación de contrato. Lo anterior, en concordancia y dentro de los parámetros de las leyes aplicables que rigen esta materia en cada uno de los países donde opera la empresa.

Las violaciones de algunas provisiones de este Código que sean ilegales estarán sujetas 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

**NUUESTRA  
VISION  
SER LA  
AEROLINEA  
LIDER  
EN  
LA  
AVIACION  
LATINO  
AMERICANA  
Y LA CONEXION  
PREFERIDA  
A TRAVES  
DE PANAMA  
AL UNIR LAS  
PRINCIPALES  
CIUDADES  
DEL  
NORTE  
SUR  
CENTRO  
AMERICA  
Y EL  
CARIBE**

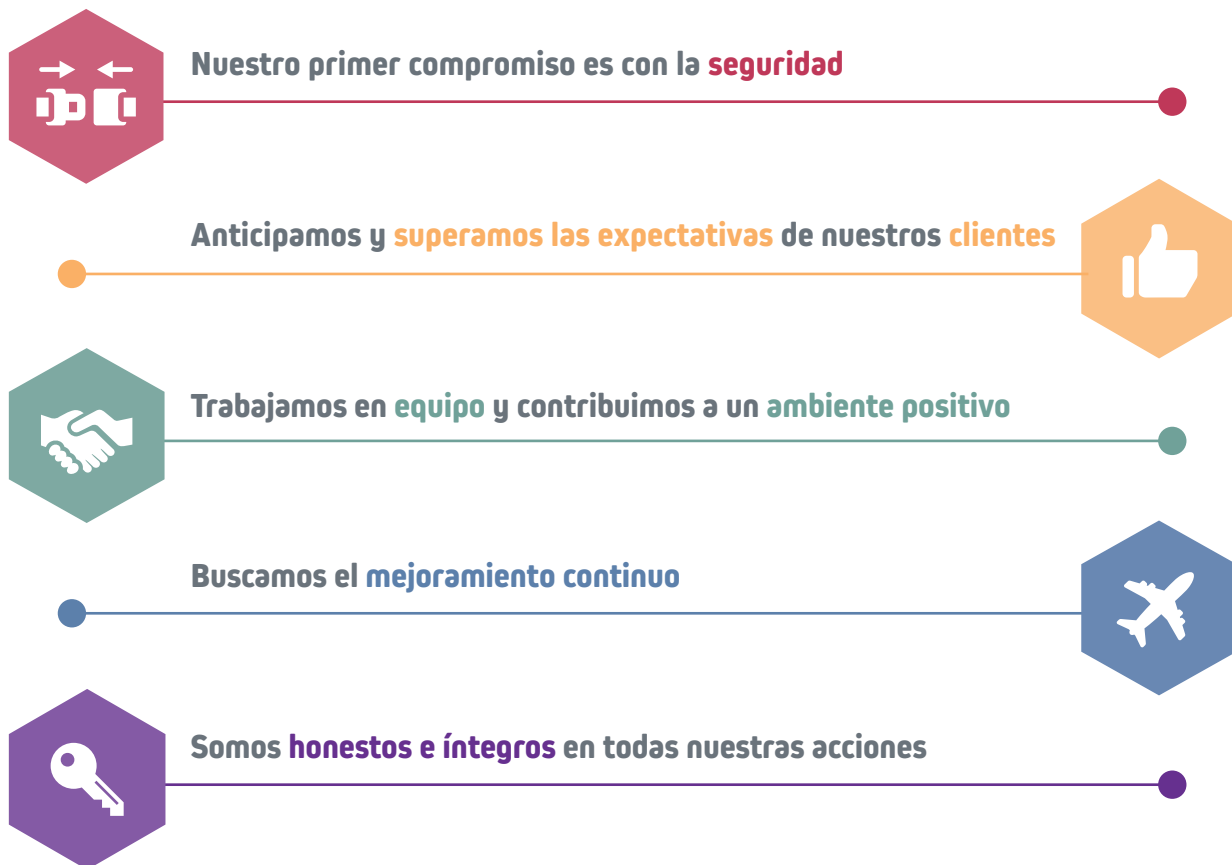




## 2.2. Nuestros valores en acción

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.

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



## 2.3. 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.



## LO HACEMOS MEJOR PARA QUE NOS PREFIERAN

El Modelo de Servicio se ha 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, así como 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, con un énfasis prioritario 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.



### 2.4. Atributos de liderazgo

Aspiramos a que nuestros líderes tengan la capacidad de influenciar positivamente a nuestros colaboradores a través del desarrollo de tres dimensiones de liderazgo: individual, de equipo y organizacional. Al ser



potenciadas, estas dimensiones se reflejarán en conductas deseables en los líderes de Copa. Para este propósito, hemos definido los atributos de liderazgo en el programa denominado "Así Somos los Líderes de Copa", el cual consiste en la exposición de los comportamientos esperados por parte de nuestros líderes.

Vivir los atributos de **"Así Somos Los Líderes de Copa"** nos permitirá impulsar la cultura y las competencias de liderazgo necesarias para afrontar las realidades de nuestro entorno y los retos específicos de nuestra industria.



**Inspiro a mi equipo** con mi trabajo, amabilidad y positivismo.



**Vivo nuestros valores** y soy un ejemplo en todo momento.



**Escucho y comunico** con frecuencia y respeto.



**Conozco a mi gente** y me preocupo por su bienestar.



**Guío, desarrollo y reconozco** a mi equipo.



# Capítulo 3

## Deberes generales de nuestra empresa





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



Todos los directores, miembros del Comité Ejecutivo Ampliado (CEA), colaboradores y consultores de la empresa deben respetar y obedecer las leyes, regulaciones internacionales y locales en todos los países en los que opera.

Es responsabilidad de cada individuo conocer y entender las políticas de Copa, la legislación del país y las regulaciones aplicables a sus responsabilidades de trabajo, incluyendo las leyes de competencia.

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, 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, miembros del Comité Ejecutivo Ampliado (CEA), colaboradores 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, se debe cumplir con la Ley y consultar al Oficial de Ética para entender la interpretación y aplicación del Código en conformidad con la legislación local. Igualmente, si alguna política de este Código entra en conflicto con una costumbre o política, se debe cumplir con este Código.

## 3.2. Igualdad de oportunidades y de trato

La igualdad de oportunidades es la situación en que mujeres y hombres tienen iguales oportunidades para realizarse intelectual, física y emocionalmente con el objetivo alcanzar las metas que establecen para sus vidas mediante el desarrollo de sus capacidades potenciales, sin distinción de género, clase, sexo, edad, religión, orientación sexual ni etnia.

La igualdad de trato se refiere al derecho que tienen hombres y mujeres de acceso a las mismas condiciones sociales de seguridad, remuneraciones y de trabajo. Copa se compromete a cumplir con los lineamientos, leyes y buenas prácticas de equidad y paridad de género en dimensiones de reclutamiento, selección, promoción y desarrollo profesional, capacitación, remuneración y salario, programas de bienestar, así como las leyes y lineamientos sobre acoso sexual y laboral.

Se establece un Comité de Igualdad de Género que reportará al Comité de Ética de forma recurrente con el fin de promover la igualdad de oportunidades para los colaboradores o candidatos a puestos de trabajo e identificar y/o eliminar cualquier práctica que pueda tener indicios de discriminación por razón de sexo, raza, edad, religión, estado civil, ideología política o discapacidad. El Comité se enfocará en generar acciones para seguir fortaleciendo el desarrollo y las oportunidades de igualdad dentro de la empresa. Toda denuncia o caso de discriminación, maltrato por razones de raza, discapacidad, género, orientación sexual o religión serán atendidos por el Comité de Ética. Copa será parte de programas de certificación para la Igualdad de Género e Inserción Laboral dirigidos a personas con discapacidad con el objetivo de promover iniciativas que incorporen estos temas como parte integral de la cultura y políticas de la empresa de forma justa y equitativa.





## 3.3. Protección a la integridad personal

### 3.3.1. Acoso laboral

El acoso laboral es el comportamiento reiterativo de forma actitudes agresivas y amenazantes a un individuo en el ámbito laboral.

En Copa no aceptamos ningún tipo de acoso laboral, por lo que se debe mantener una relación respetuosa entre compañeros, de jefe a colaborador y viceversa. No se tolerará ninguna acción degradante, de persecución, explotación, descalificación, bromas denigrantes e hirientes, hostigamiento, agresiones físicas, verbales y/o psicológicas.

Todos los colaboradores, y en especial los líderes, deben propiciar y asegurar un ambiente de trabajo respetuoso y positivo que garantice la integridad y moral de todos sus colaboradores en cumplimiento de los Derechos Humanos, Leyes Laborales y comportamientos éticos.

#### CASO 01

*En un turno, los compañeros llaman a un colaborador con un apodo que él ya ha expresado que no le gusta. Los compañeros insisten en llamarlo de esta forma debido a su aspecto físico.*

*Si yo soy parte de este grupo y me siento incómodo ante esta situación ¿qué debo hacer?*

#### **Comentario**

*Estas situaciones, son inaceptables en Copa y de experimentarlas o ser testigo de ellas, debe reportarlas a su superior o a través de Copa Escucha.*

### 3.3.2. Acoso sexual

El acoso sexual es el ejercicio del poder o coerción que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas y que están relacionadas con la sexualidad y en una subordinación real de la víctima frente a la persona que agrede en



el ámbito laboral. Las víctimas pueden ser tanto mujeres como hombres y no necesariamente de sexo distinto al de la persona que agrede.

En Copa no aprobamos que ningún tipo de acoso sexual se produzca en el área de trabajo, instalaciones de la empresa, viajes de misión oficial, eventos corporativos ni medios de comunicación personal.

Ningún colaborador debe instigar a otro con actos o insinuaciones de tipo sexual amenazándolo con represalias que afecten su ambiente laboral (tareas, promoción, compensación etc.).

**CASO 02**

*En un departamento, una líder constantemente pide al mismo colaborador quedarse en la oficina para terminar reportes hasta altas horas de la noche, inclusive solicitando explicaciones con mucha cercanía física. Ella, además, le llama y chatea por teléfono constantemente en días no laborables para saludarlo.*

*¿Qué debe hacer el colaborador en esta situación?*

**Comentario**

*En esta situación, el colaborador debe primero expresar la incomodidad a su líder. Si la conducta continúa, debe reportarlo al Director del Área, el Generalista de RRHH o a través de Copa Escucha.*

## 3.4. Transparencia, cero (0) tolerancia a actos ilícitos

Actos ilícitos son aquellas acciones que no están permitidas legal o moralmente. La transparencia, por su parte, es el manejo responsable, honesto y claro de todos los procesos, acciones y decisiones de la empresa. Copa tiene cero tolerancia a actividades ilícitas, fraudulentas o deshonestas y reconoce la responsabilidad de identificar e investigar de inmediato cualquier posibilidad de actividades de esta índole.



Ninguna persona que labore para Copa tomará ventaja de su posición a través la manipulación de información, ventajas de funcionarios públicos, encubrimiento, tergiversación de hechos, abuso de información privilegiada o cualesquiera otras prácticas que atenten contra la transparencia.



Las actividades fraudulentas o relacionadas a la deshonestidad incluyen, pero no están limitadas a:

- Robar de fondos, valores, boletos, o cualquier otro sistema, programa o activo de la empresa o del cliente (incluyendo efectivo, equipaje o carga);
- Manejar reservaciones fraudulentas;
- Manejar de forma fraudulenta tarifas en cualquiera de sus formas;
- Malversar los bienes de la empresa;
- Sobornar para obtener beneficios;
- Manipular cifras financieras e indicadores de desempeño;
- Robar información, por ejemplo: listados de clientes, bases de datos, información de tarjetas de crédito;
- Contabilidad o reporte ilegal o fraudulento de transacciones de dinero;
- Falsificar o alterar de forma inapropiada documentos de negocio;
- Aceptar o solicitar cualquier regalo, favor o servicio inapropiado que pueda tender a influir razonablemente al colaborador en el desempeño de sus funciones laborales;
- Tomar ventaja de cualquier Compañía o programa de cliente ofrecido a los consumidores;
- Lucrar inapropiadamente de proveedores, vendedores y el Estado;
- Falsificar reportes de gasto o abuso de los fondos de la Empresa por medio de reportes de gasto;



- Autorizar o recibir pagos por horas no trabajadas; servicios no brindados o prestados;
- Manejar de forma incorrecta los beneficios de colaboradores.

Los directores, miembros del Comité Ejecutivo Ampliado (CEA), colaboradores y consultores que se vean involucrados en actos ilícitos por temas personales o de otra empresa o que estén siendo investigados por una autoridad competente podrían ser separados de su cargo durante la investigación de forma temporal o hasta que se dé un veredicto.

### 3.5. Prevención de explotación sexual de niños, niñas, adolescentes y trata o comercio con personas (tráfico o comercio con personas)

La trata de personas es la acción de captar, transportar, trasladar, acoger o recibir personas, recurriendo a la amenaza, uso de la fuerza, coacción, rapto, fraude, engaño, abuso de poder o la recepción de pagos o beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra con fines de explotación.

Las formas de explotación incluyen, pero no se limitan, a la explotación de la prostitución u otras formas de explotación sexual, trabajos forzados o las prácticas análogas a la esclavitud, la servidumbre o la extracción de órganos.

Se espera que todo colaborador de Copa, en desarrollo de sus actividades y en especial aquellas relacionadas a los servicios de transporte aéreo y servicios conexos con a estos, de ninguna manera o forma, directamente o a través de terceros, promocióne, promueva, conduzca, insinúe o dé información que dé lugar a cualquier forma la explotación sexual, incluida la pornografía y el turismo sexual de niños, niñas y adolescentes.

Igualmente se requiere que proveedores y terceras empresas que brindan servicios a Copa de transporte aéreo adopten una política similar para prevenir toda forma de explotación sexual de niños, niñas, adolescentes y trata.



Se debe incluir en los contratos con dichos proveedores su obligación de contar con una política en la materia que cumpla lo dispuesto en la Ley.

En caso que, en desarrollo de sus actividades relacionadas al servicio de transporte aéreo, un colaborador identifique o conozca alguna situación que dé lugar a cualquier forma de explotación sexual, incluida la pornografía, el turismo sexual, o la existencia de sitios relacionados con explotación sexual de niños, niñas, adolescentes y trata, debe darla a conocer ante las autoridades competentes, e informarla a un superior como la Vicepresidencia de Área, Copa Escucha, Dirección Sr de Seguridad u Oficial de Ética de Copa.

## 3.6. Política del Silbato

Copa, mediante la Política del Silbato, se compromete a proteger a las personas que de buena fe realicen denuncias de incumplimiento al Código de Ética, a las leyes y/o regulaciones; así mismo, a realizar investigaciones de las denuncias y reportar el resultado de las investigaciones.

Copa prohíbe estrictamente cualquier forma de represalia, persecución, amenaza, suspensión o degradación en contra de una persona por emitir un reporte de buena fe sobre sospechas de violaciones de la Ley, de los valores de Copa o sospecha de otra mala conducta o por ayudar en la investigación de denuncias presentadas.

Buena fe no significa que el reporte de la preocupación deba ser correcto, pero sí se requiere de veracidad al reportar una preocupación o violación.

Cualquier acto de alegación vengativa o discriminación será tratado por el máximo encargado del área VP, Director Senior del Área u Oficial de Ética de Copa como una violación grave de las políticas de la empresa y podría tener como resultado la terminación de las relaciones laborales con la compañía.



# 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



Todos sin excederse en el tiempo de descanso y almuerzo. Cada colaborador es responsable de registrar sus vacaciones de acuerdo con el 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 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 así como con la utilización correcta de uniforme en los casos que aplique. Para ello, pueden consultar el Manual de Comportamiento, Imagen y Uniformidad para el Personal de Copa.

### 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 agenda 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 con copia a su superior inmediato.**

### 4.1.3. Viajes en misión oficial

Durante las pernoctas y/o misión oficial, los colaboradores representan a Copa. Todo colaborador que viaje en Misión Oficial deberá cumplir con los procedimientos definidos en la Política de Boletos NR.



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

No está permitido dar acceso a personas ajenas a las habitaciones que no sean 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, ellos 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. Uso de beneficios de la empresa

Los boletos NR y Acuerdos ZED son parte de los beneficios que están a disposición del colaborador, ya sea para Misión Oficial o Vacacionales para disfrutar y compartir con amigos y familiares, de acuerdo con 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 de los beneficios y boletos NR ZED para comercio, venta y compras de artículos que comprometan a la empresa o para beneficio de empresas personales o de terceros. Estos beneficios deben ser utilizados cumpliendo en todo momento con las políticas y reglamentos que le aplican.

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

Los colaboradores de Copa y sus familiares, al usar los boletos NR, o boletos con descuento para viajar en nuestras aeronaves u otras líneas aéreas, representan a la empresa, por lo tanto, deberán vestirse apropiadamente y conducirse de forma profesional y cordial en todo momento. Los pasajeros viajando con boletos NR o con descuento deberán vestir adecuadamente, tanto en Clase Ejecutiva como en Clase Económica. Pasajeros NR adultos no deberán utilizar pantalones cortos, sandalias de playa o ropa muy ceñida, escotada o ropa inapropiada en general. Tanto para Clase Económica como para ascensos a Clase Ejecutiva, el colaborador y/o beneficiario podrá utilizar yines. Igualmente, se podrán utilizar zapatos casuales y zapatillas. Para mayor información, por favor remítase a la Política y Procedimientos de Boletos NR.

Toda reserva de Boleto NR deberá realizarse utilizando el sistema de Boletos NR en **SomosCopa** o a través de la aplicación móvil **YoSoyCopa** o el **Travel Desk**.

La política de NR debe ser de fiel cumplimiento por todos los colaboradores de Copa y sus beneficiarios. Sólo es permitido registrar a personas con un vínculo de consanguinidad o afinidad legalmente comprobado, según establece el Manual de Boletos NR.

No es permitido ceder o compartir su usuario y/o contraseña del sistema de reservas NR ni 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.

Cualquier violación a lo anteriormente estipulado 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 en caso de comprobarse el mal uso del beneficio y será sujeto a las sanciones que la empresa determine.

### 4.2.2. Transporte y utilización de estacionamientos

Los colaboradores que utilicen el transporte designado por la empresa deberán esperarlo a la hora estipulada y 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 uso y reglamentos de tránsito.

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 a otros compañeros sin dejar un contacto de llamada para mover el auto, utilizar estacionamientos designados para personas con capacidades especiales, carga y descarga, fumar y/o tomar bebidas alcohólicas en estos espacios.

#### Uso indebido de los beneficios de la empresa

#### CASO 03

*Una persona que trabaja como empleado de Copa frecuenta un salón de belleza. En dicho establecimiento, algunas 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, quienes no iban a utilizar*



*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 tuvieran acceso a los Boletos de NR, de manera que pudieran ir a comprar los productos de marca 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 puede perder su trabajo. Los boletos NR son para uso vacacional y no deben ser utilizados para ningún tipo de negocio.*

## **CASO 04**

*La esposa de un compañero de Copa tiene un negocio en Miami, para el cual requiere viajar todos los meses. Ella utiliza los boletos de NR para ahorrar costos. ¿Este comportamiento es correcto dentro de la política?*

### **Comentario**

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

## **CASO 05**

*Para poder viajar con su novia, con quien vive, un colaborador la ha registrado como cónyuge para poder viajar con los beneficios NR. Esto ¿está de acuerdo con la política?*

### **Comentario**

*Esta es una práctica incorrecta y prohibida, ya que no califica como cónyuge hasta que el mismo esté legalmente validado por un notario. Esta persona puede utilizar para viajar los boletos de Buddy Pass o Boleto de Hermano/Acompañante en los casos que aplique.*



## 4.3. 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 que puede afectar la toma de decisiones objetivas y correctas a favor de la empresa y/o su imagen.

Existe un conflicto cuando el interés personal del colaborador, consultor, o miembro de la Junta Directiva interviene o puede intervenir de cualquier manera con los intereses de Copa. Los conflictos de interés pueden hacer difíciles las decisiones objetivas y correctas para realizar las labores de forma efectiva y transparente.

Tres aspectos a tomar en cuenta:

### A. Aspecto general

Todos los colaboradores, miembros de la Junta Directiva, proveedores y consultores deben actuar en cumplimiento con Nuestros Valores en Acción, honestidad y ética, y no dar o recibir tratos especiales de ninguna forma o especie.

### B. Manejo de relaciones

Los conflictos de interés surgen cuando un colaborador de Copa, un miembro de su familia o amigo(a) 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 que cuando un individuo tiene una relación familiar (consanguinidad) o relación con una persona (afinidad) de su área pudiese en algún momento interferir con la transparencia u objetividad de decisiones. Ningún colaborador podrá autorizar, aprobar, manejar o supervisar directamente la relación o transacción con clientes, proveedores o personal en ningún grado de consanguinidad. En la situación en que un colaborador considere que podría existir un conflicto de interés por alguna afinidad, debe someterlo a revisión del Comité de Ética a través del formulario de conflicto de interés y debe esperar la respuesta del Comité de Ética.





Copa cuenta con una Política de Contratación de Familiares que establece los lineamientos por afinidad y/o consanguinidad. De surgir una relación durante el periodo en que estén laborando, ambos deben reportarlo al líder del área y éste al Generalista. El caso será evaluado en el Comité de Ética para determinar si se requiere una reubicación u otra acción.

### C. Actividades de los colaboradores

Los colaboradores del equipo de Copa deben informar a su superior de mayor jerarquía sobre invitaciones directas e indirectas en actividades comerciales, sociales, deportivas, personales o profesionales que generen conflicto de interés real o potencial.

Los colaboradores deben solicitar permiso expreso al Comité de Ética para laborar o realizar asesorías a otras aerolíneas, proveedores de productos de aviación, proveedores de Copa y afines. Igualmente deben informar la existencia de cualquier otra actividad comercial o laboral que realice en sus horarios libres para que el Comité evalúe el impacto en su desempeño laboral.

Los miembros del Comité Ejecutivo Ampliado (CEA) deben reportar su intención de participar en campañas o donaciones políticas. Estas situaciones serán evaluadas por el Comité de Ética y por el Presidente Ejecutivo y/o la Junta Directiva.

Todo colaborador debe declarar si se encuentra, conoce u observa una situación de conflicto de interés. En caso de no estar seguro de que pueda afectar a la empresa, igualmente debe informar a su Superior Inmediato para el análisis de la situación.

La declaración de un potencial conflicto de interés se debe realizar inmediatamente a través del formulario de Conflicto de Interés que se encuentra anexo a este documento y posteriormente enviarlo al correo [conflictodeintereses@copair.com](mailto:conflictodeintereses@copair.com).

El documento será evaluado por el Comité de Ética de la empresa, el cual definirá si hay o no conflicto de interés para autorizar o denegar la solicitud.



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

### CASO 06

*A un agente a tiempo parcial en Copa de Servicios a Pasajeros 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 tiene claridad sobre cómo actuar, pero al mismo tiempo necesita contar con un trabajo adicional que le permita 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, sí podría haber un conflicto de interés.*

### CASO 07

*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 o no este servicio, a pesar que este no tiene que ver directamente con su rol dentro de Copa y lo realizaría 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 08

*Un contador de Copa es además el contador de un tercero relacionado con la empresa.*

#### **Comentario**

*En este caso existe un potencial conflicto de interés debido al acceso a información privilegiada que tiene como contador; ya que dicha información pudiera ser utilizada a favor un tercero.*

*Dado que la persona de contabilidad de Copa tiene acceso a información y controles internos, no debe administrar los fondos de esta empresa. En una organización deben existir controles independientes.*

## 4.4. 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, miembros del Comité Ejecutivo Ampliado (CEA) o colaboradores que tomen ventaja para sí mismos, 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 conflicto de interés previamente aprobado por el Comité de Ética.

Tampoco es permitido que los miembros del Comité Ejecutivo Ampliado (CEA) o colaboradores desarrollen trabajos que compitan directamente o indirectamente con la empresa.

### Beneficio personal por información privilegiada

### CASO 09

*Imagine que surge la necesidad de crear nuevas infraestructuras cerca del aeropuerto. Un alto ejecutivo de la compañía, debido a 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 con el objetivo de luego revendérselo.*

**Comentario**

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

## 4.5. Afiliaciones externas, empleo o actividades

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

La atención de cualquier negocio por parte de un director, miembro del Comité Ejecutivo Ampliado (CEA) o colaborador (asalariado, no asalariado, elegido, designado o de otro modo) requiere la aprobación previa y 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 de 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.

Lo anterior, para evitar los conflictos de intereses potenciales y determinar si el número acumulado de cargos de director y responsabilidades relacionadas interfiere con su habilidad para desarrollar apropiadamente sus deberes.



## 4.6. Política de aceptación de regalos

Ningún director, miembro del Comité Ejecutivo Ampliado (CEA), colaborador, consultor, o miembro de su familia más cercana (directa o indirectamente) solicitará, aceptará, ofrecerá o entregará cualquier obsequio, regalo en especie, entretenimiento, servicio u otro tipo de pagos impropios o consideraciones de o a 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.



Durante el proceso de cualquier negociación con un proveedor no se deben aceptar obsequios o invitaciones a cenas, eventos, conferencias o viajes. Para tener aprobación, debe informarse al Comité de Ética quien revisará el caso.

Se aceptan artículos promocionales, intercambios, donaciones o patrocinios que no comprometan el criterio de toma de decisiones. Comidas habituales y razonables.

Si recibe algún regalo o invitación fuera de los límites razonables y este es declinado por el Comité de Ética, debe agradecer notificando al remitente que, de acuerdo con la Política de Aceptación y Código de Ética, no puede aceptar el obsequio.

*La aceptación de un obsequio durante el periodo de negociación de un contrato, podría verse como una falta de transparencia. Igualmente la aceptación de invitaciones a eventos deportivos o culturales tales como Torneos de Golf o invitaciones a pescar, por parte de altos ejecutivos, deben ser informados al VP del área para su aprobación.*



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

**CASO 10**

*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 de 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 artículo de alto valor, 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 que le ha puesto en una situación de conflicto.*

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

**CASO 11**

*Un cliente pasa por el counter de un CTO y obsequia a las agentes certificadas de regalos de \$50 en su almacén. La agente de ese CTO lo trata muy bien cuando él requiere que le resuelvan sus preguntas por correo cada vez que necesita ayuda con las reservas y asignación de puestos.*

**Comentario**

*Aun cuando no hacen nada fuera de lo común, si aceptan los certificados de regalo de \$50 podrían estar comprometidos a dar mejores servicios o tener una mayor consideración con las solicitudes de este cliente en comparación con las de otros pasajeros.*





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

### CASO 12

*Un coordinador acepta un obsequio de una botella de licor por parte de un pasajero al momento que está registrando el equipaje en el mostrador. Durante su jornada de trabajo el coordinador la guarda en su locker.*

*¿Qué piensa usted de ese comportamiento?*

#### **Comentario**

*Un colaborador no debe aceptar este tipo de obsequio ya que puede comprometer la objetividad en sus funciones y cobros de equipaje. Además este colaborador debe solicitar autorización a su jefe directo para aceptar cualquier obsequio de un cliente.*

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

### CASO 13

*Un gerente del área de comercial está de vacaciones con su familia y, al momento de hacer su check-in en el hotel para pagar el costo del fin de semana, el supervisor del hotel le menciona que el Hotel le está dando una cortesía y no le va a cobrar.*

*El gerente acepta la cortesía y dice muchas gracias. Al regresar a la oficina después del fin de semana hace la nota a su jefe directo sobre la cortesía recibida.*

#### **Comentario**

*En este caso el gerente no debió aceptar la cortesía a menos que la aceptación de la misma hubiese sido previamente aprobada por VP del área o el Oficial de Ética.*



## 4.7. Manejo de información confidencial

De acuerdo con nuestra política corporativa sobre Uso de Información Privilegiada, directores, miembros del Comité Ejecutivo Ampliado (CEA) colaboradores y consultores, que por sus funciones tengan acceso a información o material no publicado tal como: planes y proyectos estratégicos, presupuestos, estados financieros, prácticas de comercio, sistemas y datos de mercadeo o información personal o profesional de colaboradores, no podrán divulgar dicha información.

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. 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, sus clientes o distribuidores, si es revelada. Los directores, miembros del Comité Ejecutivo Ampliado (CEA), colaboradores y consultores deben mantener la confidencialidad de la información confiada a ellos por Copa, sus clientes o sus distribuidores, excepto cuando su revelación es autorizada o legalmente solicitada.

En caso de planes o proyectos estratégicos, el Vicepresidente del Área debe gestionar la firma del Acuerdo de Confidencialidad de todos los colaboradores involucrados en ellos y remitirlo al Líder del Proyecto quien, a su vez, debe enviarlo al correo electrónico: [conflictodeintereses@copaair.com](mailto:conflictodeintereses@copaair.com).

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 mantenerla dentro de Copa y solo revelarla internamente en una situación estrictamente necesaria.

Esta obligación de proteger la información confidencial o propietaria no termina cuando un director, miembro del Comité Ejecutivo Ampliado (CEA), colaborador o consultor deja de laborar en Copa sino hasta que la misma sea pública. Ante la eventual terminación del contrato de trabajo, los antiguos miembros del Comité Ejecutivo Ampliado (CEA) y colaboradores deben abstenerse de revelar cualquier tipo de información confidencial de la empresa y/o contactar



en forma directa o indirecta a otros colaboradores para inducirlos a compartir información o terminar sus vínculos laborales con Copa y sus subsidiarias hasta por un período de dos años después de terminado el vínculo laboral del colaborador.

## Uso inapropiado de información confidencial y privilegiada

### CASO 14

*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.*

## 4.8. Operaciones de compra y venta de acciones

Copa tiene una política sobre uso de información privilegiada en operaciones de compra y venta de acciones. Todos los colaboradores y miembros de la Junta Directiva 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 identificadas 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 ocupe un cargo de gerente o superior y ciertos colaboradores, quienes por sus responsabilidades y funciones están expuestos constantemente a información o material no público, deberán solicitar una pre-autorización para la ventana de compra-venta a través del Relacionista con los inversores o la persona que designe la empresa.
- D. Se 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 pueden comprar o vender acciones de otras compañías basados en la información o material no publicado 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 y que, por su propia naturaleza, puede alterar o influir en el valor de las acciones de Copa. De igual modo, si la dicha información influye en la decisión de un inversionista de Copa de comprar, mantener o vender acciones.

## 4.9. 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 estén 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 engañoso.
- Responder falsamente o fallar en responder a indagaciones específicas de los auditores internos de Copa o de personas asignadas a la 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.

## 4.10. 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 aeronáutico, 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.

El uso o distribución no autorizado de los activos intelectuales tales como marcas registradas, planes del negocio y mercadeo, información de salarios, información de pasajeros y cualquier dato, reporte e informe financiero no publicado es una violación a las políticas de Copa.



## Uso indebido de recursos o información de la empresa

**CASO 15**

*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 de llevar el registro y resultado de las pruebas médicas y psicológicas que se les 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 y 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.*

## 4.11. Contribución e interacción con funcionarios públicos y políticos

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 16

*Un colaborador trabaja en la empresa dentro una posición gerencial y se está postulando para un puesto de elección popular. 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.*

## 4.12. El uso de drogas y alcohol

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 el caso Pilotos, Tripulantes, personal de mantenimiento y despachadores de vuelo, que por la naturaleza de su profesión deben cumplir con lo estipulado en el Reglamento Aeronáutico Civil (RAC) y Manuales Operativos de sus áreas, serán remitidos a controles periódicos en Copa para verificar el cumplimiento de dichos 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 el Bienestar, 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. Para solicitar apoyo o ayuda, debe contactar al departamento de Salud Ocupacional o a través de las clínicas de la empresa.



## 4.13. Protección de reputación e imagen

Todo director, miembro del Comité Ejecutivo, voceros o representantes designados por la empresa deberán proteger la imagen y la reputación de Copa.

No es permitido que ningún colaborador de Copa aparezca en instalaciones, medios públicos o de la empresa mostrando información confidencial, incidentes operativos o de seguridad, teniendo relaciones sexuales, en aparente estado de embriaguez, en desnudos o cometiendo actos ilícitos.

## 4.14. Uso de Redes Sociales

Los directores, miembros del Comité Ejecutivo (CEA), colaboradores y representantes de terceros de Copa y compañías subsidiarias deben limitar interacciones o publicar información que pueda dañar la imagen de la marca Copa.

A continuación, los parámetros que detallan este punto:

- No compartir información sensible de la empresa. No es permitido publicar información no confirmada y no pública sobre Copa, compañeros, clientes, proveedores o terceros. Los administradores oficiales de las redes sociales serán los únicos autorizados a utilizar el logo adecuado de la marca.
- Está prohibida en su totalidad la venta, comercialización o mercadeo de boletos de Copa o cualquier otro producto perteneciente a la marca a través de redes sociales que no sean las cuentas oficiales de la marca.
- Sea respetuoso en sus redes sociales personales. Todas las comunicaciones de colaboradores que son asociadas a la empresa deben ser respetuosas, respetar el lenguaje sencillo, clásico, institucional y de buena calidad que maneja la empresa en sus redes oficiales.
- Debe evitar la publicación de imágenes que pongan en riesgo la autoridad, credibilidad o reputación del área o función que representa.
- Está prohibida la creación de cuentas en redes sociales utilizando el nombre de la empresa, Copa seguido del código IATA, de una estación o área de la empresa. Las cuentas oficiales de la empresa en Instagram, Twitter, Facebook, y cualquier red social, son manejadas por personal autorizado.



Cualquier solicitud para la creación de una cuenta interna de un área o estación debe ser solicitada, a través del Director del Área o Gerente de Estación, al área de Comunicaciones Internas a través de un formulario preestablecido enviado al correo electrónico: [comunicaciones@copaair.com](mailto:comunicaciones@copaair.com) solicitando el uso de la cuenta.

El Director de Comunicaciones y Bienestar, en conjunto con la Gerencia de Auditoría, aprobará o rechazará la solicitud según los criterios y riesgos identificados.

El líder solicitante actuará como responsable de la cuenta y se compromete a cumplir con los parámetros de utilización arriba establecidos. El área de comunicaciones llevará un registro de las cuentas existentes con el líder responsable. En caso de que se identifique una publicación de redes sociales que vaya en contra de esta política, se debe informar a un superior, como Vicepresidente de Área, Copa Escucha, Generalista de Recursos Humanos u Oficial de Ética de Copa.



# 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, fomentar su desarrollo y apoyarles en situaciones de contingencia.

## 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 compañía 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 ayudan 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:

**Prevención, Vigilancia** y **Reintegro** con el objetivo evitar accidentes de trabajo, eliminar o minimizar riesgos y asegurar la reinserción 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 este. 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. Esta información será manejada de forma confidencial 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

- A. 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, ni cualquier otra forma de discriminación. Hemos establecido políticas, procedimientos y reglas claras.

## 6.2. Responsabilidad social empresarial



Nuestros principios éticos nos inspiran a contribuir con el 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 de 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.

© Todos los derechos reservados. 2018

**CopaAirlines** 

A STAR ALLIANCE MEMBER 