



A STAR ALLIANCE MEMBER 

The text "A STAR ALLIANCE MEMBER" is in a blue sans-serif font. To its right is the Star Alliance logo, which consists of a stylized six-pointed star shape formed by six smaller stars, with a trademark symbol (™) to its right.

REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD



Este informe cubre el periodo de enero a diciembre del 2016 y es un ejercicio de transparencia con todos nuestros grupos de interés.

Datos de contacto para más información:
Torre N., Boulevard Costa del Este,
Panama City, Panamá
+507 217 2672
Dirección de Comunicación,
Bienestar Corporativo y RSE
comunicaciones@copair.com



Copa Airlines



A STAR ALLIANCE MEMBER



ÍNDICE

MENSAJE DEL PRESIDENTE EJECUTIVO	06
PERFIL DE LA COMPAÑÍA	10
GOBIERNO CORPORATIVO	26
RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	34
ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD	40
EXCELENCIA EN EL SERVICIO	50
NUESTRO EQUIPO	58
COMPROMISO CON LA SEGURIDAD	68
RESPECTO AL MEDIO AMBIENTE	76
COMPROMISO CON EL DESARROLLO	82
PREMIOS	88
TABLA DE INDICADORES	92

MENSAJE DEL PRESIDENTE EJECUTIVO

En el año 2016 logramos mantener a Copa Airlines como una de las aerolíneas líder en América Latina, pese a haber sido un año de importantes desafíos.

Gracias al enfoque, trabajo en equipo y compromiso de los más de 9,000 colaboradores que forman parte de nuestra empresa, logramos fortalecernos aún con los retos económicos de nuestra región.

Fuimos reconocidos una vez más como la aerolínea más puntual de América Latina y como la segunda aerolínea más puntual del mundo en 2016. Y la prestigiosa firma Skytrax, en su encuesta anual a pasajeros, nos seleccionó nuevamente como “La Mejor Aerolínea de Centroamérica y el Caribe” y “El mejor personal de aerolínea de Centro América”.

Entre otros logros podemos mencionar la celebración de los 50 años de operaciones ininterrumpidas en Costa Rica, siendo la aerolínea con mayor continuidad en ese país, nuevos acuerdos de códigos compartidos con Air France y Lufthansa, ampliando las opciones de vuelos para nuestros pasajeros, y la renovación de nuestra alianza con United Airlines.

Nos sentimos también orgullosos de haber lanzado el nuevo sitio web copa.com, una nueva aplicación para teléfonos inteligentes y el proyecto para la expansión de nuestro centro de mantenimiento en Panamá. Se espera que las nuevas facilidades de mantenimiento generen cerca de 300 nuevas plazas de trabajo en su primera etapa.

En Copa Airlines seguimos manteniendo el compromiso con el medio ambiente y hemos introducido

nuevas medidas para reducir nuestro impacto ambiental. Durante 2016 reducimos nuestras emisiones en casi 170,000 toneladas.

Ya en su segundo año, nuestra tarjeta de fidelización de viajero frecuente, ConnectMiles, siguió teniendo una gran acogida. A este proyecto sumamos el lanzamiento de DonateMiles, donde nuestros pasajeros mostraron su solidaridad donando más 70,000 millas, a aquellos para que más las necesitan, tan solo en la primera semana. Gracias al compromiso de todos nuestros colaboradores logramos más de 10,000 horas de voluntariado, con 53 actividades en Panamá y Estaciones, demostrando esa gran sensibilidad humana que caracteriza a los colaboradores de Copa Airlines.

Con pasión, dedicación y compromiso, seguimos haciendo más fácil que familias se mantengan unidas, que personas disfruten las maravillas de nuestra región, que comunidades donde operamos crezcan y se desarrollen, que negocios y profesionales prosperen y seres humanos se beneficien. Todo esto lo logramos ofreciendo los más altos niveles de servicio y la mejor puntualidad del mundo.

Miramos al 2017 con gran optimismo, entusiasmo y compromiso. Sabemos que nuestro éxito empresarial está, cada día más, ligado al enfoque en sostenibilidad bajo el cual trabajamos en Copa Airlines. Le animamos a descubrirlo en este reporte.



PEDRO HEILBRON
Presidente Ejecutivo

PRINCIPALES CIFRAS



Transportamos **13.4 MILLONES** de pasajeros a través del hub de la Américas a **73 destinos en 31 países**, con una media de más de **100 vuelos diarios** a lo largo de todo el continente.



CLIENTES

- 88%** de puntualidad
- 99.82%** de factor de cumplimiento
- 99%** de los pasajeros llegaron a tiempo a sus conexiones
- 99.5%** de las maletas llegaron sin afectaciones.



AMBIENTE

- Hemos disminuido aproximadamente **168,446 toneladas** de nuestras emisiones de CO₂ en los últimos 5 años.
- En el 2016 recolectamos 257 toneladas de materiales reciclables, un **32% más que en 2015**
- 8,539 galones** de hidrocarburos recolectados y tratados
- 238,219.53 galones** de agua aceitosa recolectados y tratados



COLABORADORES

- Reconocidos como la **SEGUNDA EMPRESA** en la que sueñan trabajar los jóvenes en Panamá.
- Más de **9,000** colaboradores
- 46%** de los cargos ejecutivos y gerenciales son ocupados por mujeres
- 78%** de nuevas contrataciones a personas menores de 30 años
- Más del **60%** de los colaboradores de la compañía están sindicalizados



COMUNIDAD

- 10.200 horas de voluntariado** en las que trabajamos de la mano de **21 fundaciones en 53 proyectos** y actividades.
- 21 estudiantes se graduaron** de nuestra Academia Latinoamericana de Aviación Superior (ALAS)
- 10 jóvenes graduados** de la Escuela de Técnicos Aeronáuticos (ATA).
- 400 docentes del área de Tocumen capacitados** para mejorar la metodología y calidad de enseñanza con programas para evitar la deserción escolar.



PERFIL DE LA COMPAÑÍA



En Copa Airlines conectamos a América. Nuestros vuelos acortan distancias y conectan todo el continente. Con dedicación y compromiso hacemos más fácil que familias se mantengan unidas, que personas disfruten de maravillas de nuestra región, que comunidades crezcan y se desarrollen, que negocios y profesionales prosperen y seres humanos se beneficien.

Todo lo logramos ofreciendo los más altos niveles de servicio y la mejor puntualidad del mundo.

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 caribe.

En 2016 transportamos
13.4 MILLONES
de pasajeros a través del hub de la Américas.

Llegamos a
73 DESTINOS
en 31 países con una media de unos 360 vuelos diarios a lo largo de todo el continente.

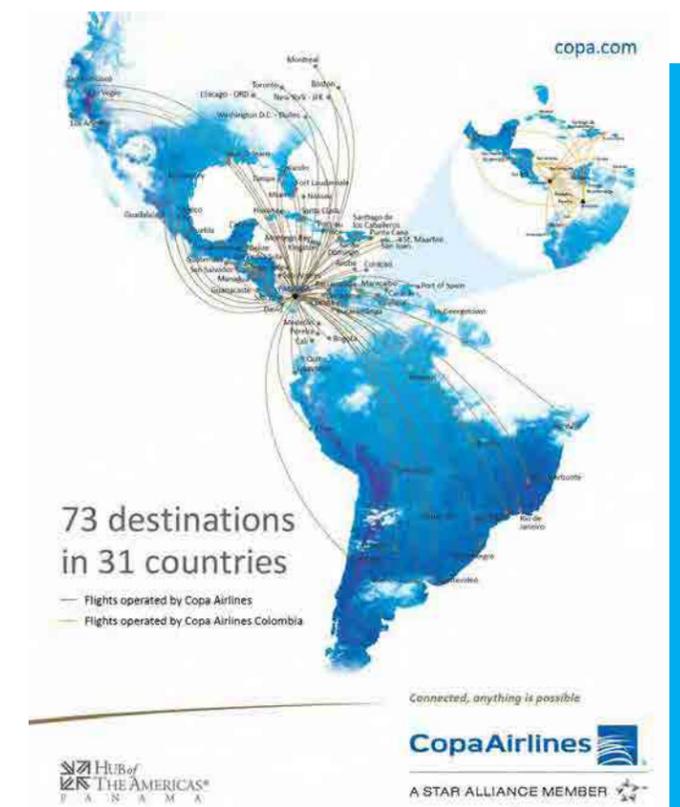


Nuestra sede se encuentra en el Business Park de Costa del Este, a seis millas del Aeropuerto Internacional de Tocumen. Este aeropuerto es nuestro “hub” en las Américas de donde conectamos a pasajeros de todo el continente.

Ahí contamos con lo que denominamos el System Operations Control Center (SOCC), el enlace sinérgico, logístico y estadístico que planifica y brinda soporte a todas las áreas de nuestra empresa, apoyando así la toma de decisiones y enfocado en mantener la continuidad de la operación de Copa Airlines. Este equipo está compuesto por más de 40 colaboradores trabajando para garantizar a todos nuestros pasajeros el servicio de clase mundial que nos caracteriza.

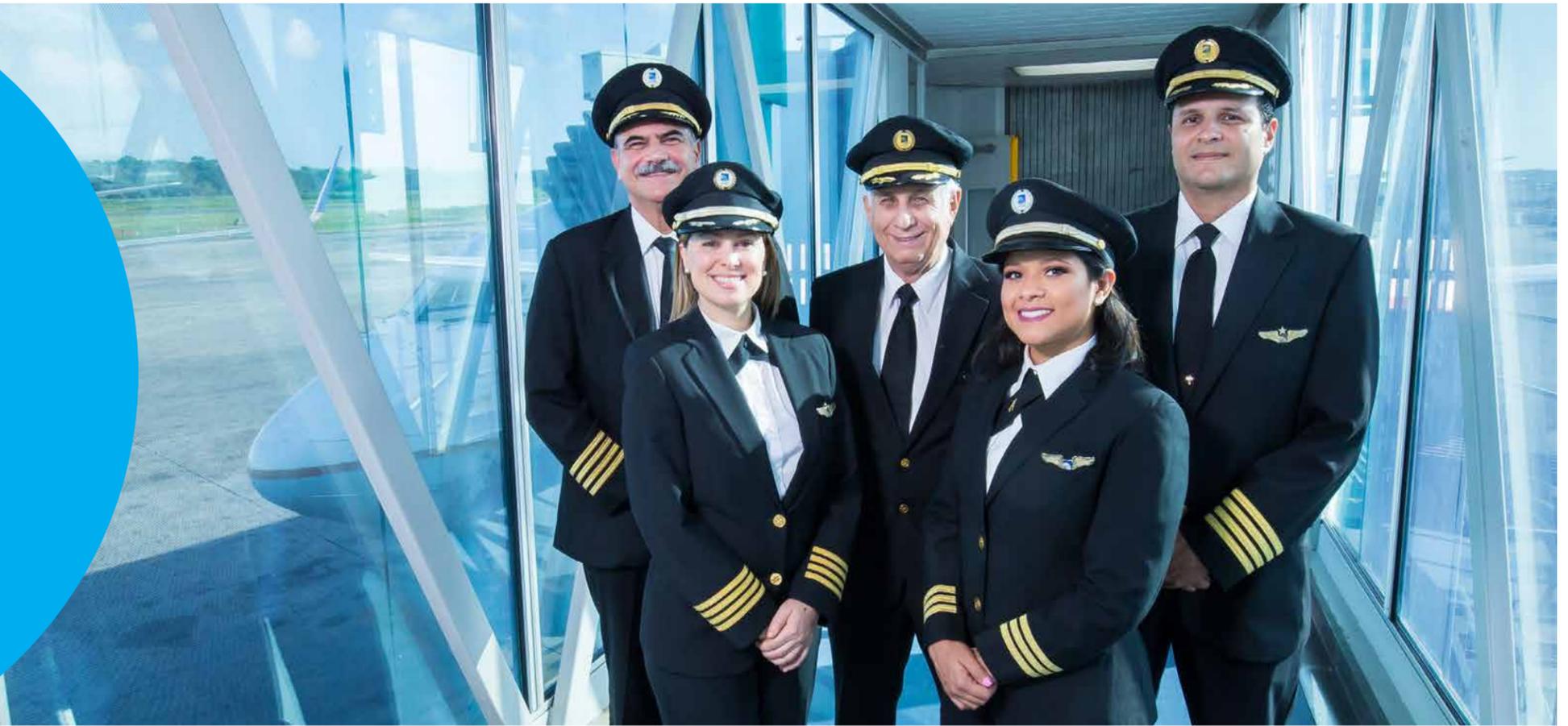
Además Copa Airlines cuenta con oficinas en otros 30 países desde las que damos servicio a pasajeros de toda la región.

Nuestro objetivo es seguir creciendo de manera rentable y mejorar nuestra posición de liderazgo en la aviación latinoamericana, al proporcionar una combinación de un servicio al cliente de primera calidad, horarios convenientes y tarifas competitivas, manteniendo a su vez los costos operativos.



LA RUTA AL ÉXITO

“La Ruta al Éxito” es la estrategia anual bajo la que trabajamos en Copa Airlines. Esta marca los principales pilares de trabajo, sus objetivos e indicadores de éxito. Es la herramienta principal para asegurar que todos trabajan en la misma dirección y por ello está muy presente en el día a día de la compañía.



VOLAR PARA GANAR

Ampliar nuestra red añadiendo nuevos destinos y buscando optimizar las rutas donde se encuentre la demanda. Creemos que la demanda de vuelos en la región volverá a crecer en los próximos años y tenemos la intención de usar nuestra capacidad de flota para satisfacer esa demanda.



FORTALECER LA EXPERIENCIA DE CLIENTE

Nuestra prioridad es mantener la máxima calidad de servicio. Seguiremos enfocados en satisfacer a nuestros clientes y ganar su lealtad al proporcionar una combinación de calidad, tarifas competitivas, puntualidad, horarios convenientes y reducción del equipaje mal gestionado.



TRABAJAR EN EQUIPO

Continuaremos incentivando a nuestros empleados a mejorar métricas operativas y de servicio relacionadas con la satisfacción de nuestros clientes al continuar nuestro plan de participación en las ganancias y programas de reconocimiento.



LOGRAR COSTOS COMPETITIVOS

Continuar enfocándonos en mantener la solidez financiera de la empresa. Trabajamos para bajar nuestros costos mediante la utilización eficiente de la aeronave y la productividad de los empleados. Queremos reducir nuestro costo por milla de asiento sin sacrificar los servicios valorados por nuestros clientes ni afectar la seguridad de nuestras operaciones.



NUESTROS VALORES EN ACCIÓN:



Nuestro primer compromiso es con la seguridad de nuestros clientes, colaboradores y de la empresa es lo primero. Cumplimos con los más altos estándares de la industria y las regulaciones locales e internacionales.



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 eficiente, consistente y de alta calidad.



Trabajamos en equipo y contribuimos a un ambiente positivo. Queremos ser la mejor empresa para trabajar, dando oportunidades de crecimiento a nuestros empleados y reconociendo y celebrando sus logros.



Buscamos el mejoramiento continuo Vemos los retos como oportunidades de hacerlo mejor. La creatividad marca la pauta en nuestro día a día.



Somos honestos e íntegros en todas nuestras acciones. Trabajamos con integridad y transparencia, cumpliendo con nuestras promesas a aquellos con los que trabajamos.

HISTORIA



NUEVOS DESTINOS Y CONEXIONES

NUESTRA FLOTA

En 2015 se formalizaron la compra de nuevos aviones que estarán llegando entre 2018 y 2025. Recibiremos los cinco primeros Max-9 en 2018, dando un impulso importante a la modernización de nuestra flota.

LLEGAMOS A TRES NUEVOS DESTINOS EN 2016

- Holguín, Cuba • Rosario, Argentina
- Chiclayo, Perú

Anunciamos nuevos códigos compartidos con aerolíneas como Air France y Lufthansa y la renovación de códigos compartidos con United Airlines, lo que nos permite dar a los pasajeros mejores opciones de vuelo y una mayor conexión desde nuestro hub de las Américas

Fue un año de importantes celebraciones. Cumplimos:

- 50 años de operación en Costa Rica, lo que nos convierte en la aerolínea con mayor continuidad en el país
- 25 años de operación en ciudad de México
- 10 años volando a Maracaibo
- 10 años en el mercado uruguayo

Adicionalmente, se aumentaron frecuencias a ciudades como San Francisco y Sao Paulo, ajustando la capacidad a donde hay más demanda. Del mismo modo, se cancelaron dos rutas que no estaban siendo valoradas por nuestros pasajeros.

TIPO DE AERONAVE	2016	2017	2018
 EMB-190 94 PAX	21	20	19
 737-700 124 PAX	14	14	14
 737-800 160 PAX	64	66	68
 MAX-9 178 PAX	0	0	5
	99	100	106



NUESTROS SERVICIOS

HUB DE LAS AMÉRICAS

Brinda horarios de vuelo convenientemente diseñados para conexiones rápidas y un servicio sin interrupciones de un extremo a otro.

COPA CLUB

Ofrece a los clientes un espacio reservado, privacidad y el descanso antes de sus vuelos y durante sus conexiones. En alianza con United Airlines ofrece los servicios en diferentes países de la región.

PROGRAMA CORPORATIVO

Premia la preferencia de viajes de negocios de nuestros clientes empresariales quienes podrán canjear sus puntos Business Rewards por boletos aéreos, membresías MileagePlus Premier, entradas a nuestros salones Copa Club y otros beneficios.

COPA VACATIONS

Analizamos las prioridades de nuestros clientes en paquetes de vacaciones para ofrecer las mejores opciones para sus días de descanso a lo largo de todo el continente.

COPA COURIER

Nuestra amplia red de conexiones nos permite ofrecer un servicio eficiente en paquetería. Hacemos envío a más de 165 países. A través de nuestra página web pueden calcular el precio del envío y acumular millas.

COPA CONVENCIONES

Ofrecemos descuentos especiales para eventos y convenciones en la región a través de este programa.

COPA CARGO

Con este servicio brindamos soluciones logísticas de transporte de carga. Contamos con un equipo especializado en diferentes tipos de carga, incluso las que requieren de un trato y una prioridad especial.

CLASE EJECUTIVA

Los pasajeros de clase ejecutiva pueden disfrutar beneficios exclusivos que les brindan una experiencia única a bordo.



RESULTADOS FINANCIEROS

Desde enero de 2001, hemos crecido significativamente y hemos establecido un historial de rentabilidad consistente.

Nuestros ingresos operativos totales aumentaron de \$ 0.3 mil millones en 2001 a \$ 2.2 mil millones en 2016, mientras que nuestros márgenes operativos también han aumentado de 8.6% a 12.4% durante el mismo período.

Nuestros ingresos provienen principalmente del transporte de pasajeros, con un 96,0% a finales de 2016. El 4.0% restante proviene de la carga y otros ingresos.

En el pasado tuvimos un impacto negativo en nuestros ingresos debido al bajo desempeño económico en algunos de los países en los cuales operamos, y en 2016, fuimos afectados por las devaluaciones de monedas en Latinoamérica. Sin embargo, a partir del cuarto trimestre se ha visto un crecimiento en la demanda en la región.

Estados financieros de la compañía están a disposición de nuestros grupos de interés en nuestra página web.



WINGO COMIENZA A OPERAR

Copa Holdings lanzó Wingo, un nuevo servicio de Copa Airlines. Wingo es una aerolínea de bajo costo basada en Colombia, que operó en sus inicios a 16 destinos en diez países de la región. El objetivo es diversificar la oferta comercial de Copa y atender a un nuevo segmento de viajeros.

Wingo cubre las rutas que Copa Colombia operaba en destinos domésticos y mercados internacionales hacia y desde Bogotá, así como algunos vuelos al aeropuerto de Howard, en Panamá. Comercialmente es una unidad de negocio separada de Copa Airlines, que en un principio posee una flota de cuatro aviones Boeing 737-700.

Esta aerolínea abre una gran oportunidad para aquellos viajeros que quieren volar más y volar bien, a bajo costo, y con un producto a la medida de sus necesidades y presupuesto. Mediante esta marca, Copa Holdings podrá complementar su modelo de negocio y aprovechar su infraestructura disponible.

A diferencia del modelo que ofrece Copa Airlines, con el que los pasajeros pueden obtener un servicio completo y con conectividad a través del Hub de las Américas, bajo la marca Wingo se operará una red punto a punto, con una estructura organizacional sencilla y a un costo eficiente.

MÁS CERCA DE STAR ALLIANCE

Nuestro presidente ejecutivo, Pedro Heilbron, fue nombrado nuevo presidente de la Junta Directiva de Star Alliance, sucediendo en el puesto a Calin Rovinescu, presidente y director ejecutivo de Air Canada, quien estuvo en el cargo los últimos cuatro años.

Como presidente de la Junta Directiva, Heilbron actuará como el portavoz designado durante al menos dos años y liderará dos reuniones anuales del consejo.



GOBIERNO CORPORATIVO

CONEXIÓN
PREFERIDA
A TRAVÉS
DE PANAMÁ
AL UNIR LAS
PRINCIPALES

EL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO DE COPA AIRLINES ESTÁ MARCADO POR LOS PRINCIPIOS DE INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA BAJO LOS QUE SE LLEVA A CABO LA TOMA DE DECISIONES QUE SE EXTIENDEN A TODOS LOS NIVELES DE LA COMPAÑÍA.

A través una serie de políticas y estándares, estos principios pasan a ser un ejercicio diario en la forma en la que nos relacionamos con nuestros grupos de interés.

Las prácticas de buen gobierno de la compañía están marcadas por los estándares de Bolsa de Nueva York, los principios de Pacto Social, las directrices de la Comisión de Bolsa y Valores de EEUU y los lineamientos de la Comisión Nacional de Valores en de Panamá.

Nuestro principal órgano de gobierno es la Junta Directiva responsable de la supervisión y control de la actividad de la compañía, con competencia exclusiva sobre las políticas y estrategias generales. Está formada por doce miembros de los cuales cuatro tienen carácter independiente.

Junta Directiva Copa Holdings, S.A.

- Stanley Motta, Presidente y Director
- Pedro Heilbron CEO y Director
- Alvaro Heilbron Director
- Jaime Arias, Director
- Ricardo Alberto Arias, Director
- Carlos A. Motta, Director
- John Gebo, Director
- Jose Castañeda Velez, Director
- Roberto Artavia Loria, Director
- Josh Connor, Director

Una de las principales responsabilidades de la Junta Directiva es analizar los riesgos, incluyendo las cuestiones éticas, sociales y ambientales en la planificación de sus actividades, que junto con la búsqueda de la rentabilidad, garantiza proyectos y operaciones responsables con capacidad de generar valor a largo plazo.

PARA REFORZAR AL GOBIERNO CORPORATIVO DE LA COMPAÑÍA, LA JUNTA DIRECTIVA CUENTA CON CUATRO COMITÉS, ENCARGADOS DEL EXAMEN Y SEGUIMIENTO DE ÁREAS DE ESPECIAL RELEVANCIA:

EL COMITÉ DE AUDITORÍA

El control interno es otro de los pilares básicos en el modelo de buen gobierno. Este comité es el responsable de la revisión de la integridad de los informes financieros, la eficacia de los sistemas de gestión de riesgos y el cumplimiento de las leyes, políticas y los códigos éticos.

Adicionalmente tiene la responsabilidad sobre los procedimientos de quejas relacionadas con asuntos de contabilidad, auditoría y control interno.

Contamos con una política de cumplimiento que establece las medidas a seguir en relación al incumplimiento de los procesos.

COMITÉ DE NOMBRAMIENTOS Y GOBIERNO CORPORATIVO

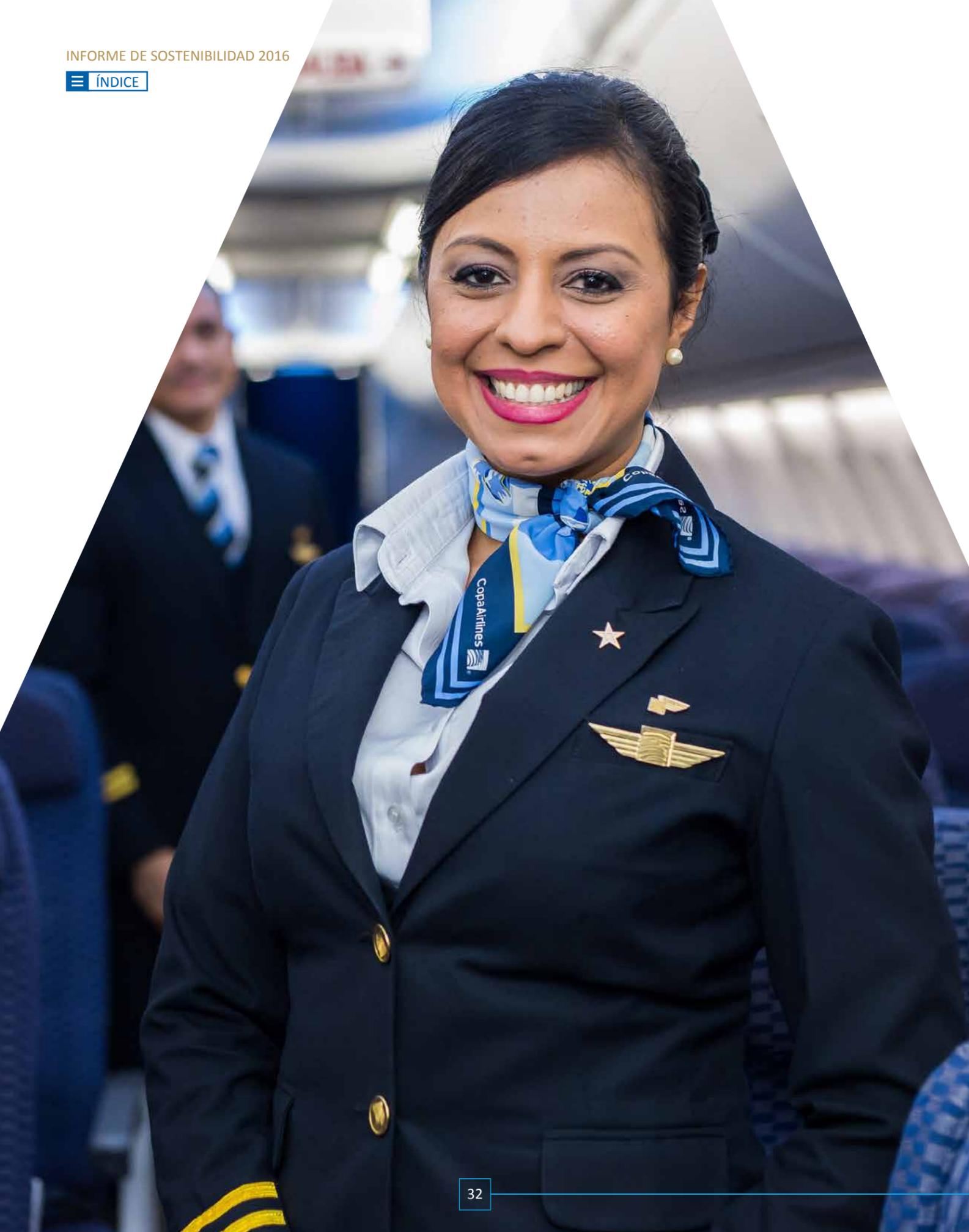
Es responsable de recomendar criterios para la selección de nuevos directores, la supervisión de las evaluaciones de la Junta Directiva, sus miembros y comités y el manejo de otros asuntos que sean delegados específicamente por la Junta de Administración.

EL COMITÉ DE REMUNERACIONES

Es el responsable del proceso de selección y evaluación de todos los cargos directivos de la compañía (incluyendo el Presidente Ejecutivo). Recomienda, además, el nivel de compensación y las bonificaciones. Sus miembros son consejeros no ejecutivos de los cuales, al menos uno, es un consejero independiente.

COMITÉ DE DIRECTORES INDEPENDIENTES

Conformada por expertos en un área concreta, se estructura en función de los temas a atender. Tiene como principal finalidad asesorar al Consejo de Administración de la compañía en temas específicos que puedan surgir en momentos concretos. Consta de al menos tres miembros si bien varía en función de las necesidades.



NUEVO CÓDIGO DE ÉTICA

El comportamiento ético debe reflejarse en las decisiones de la vida diaria de todos los colaboradores. Por este motivo, en 2016 reestructuramos y relanzamos nuestro código de ética haciéndolo más accesible y cercano a todos los colaboradores. Para comunicar el código de ética se desarrolló toda una estrategia de comunicación interna.

Este establece los lineamientos de comportamiento y compromiso con el cumplimiento de nuestros valores, políticas, principios y normas para el proceso de toma de decisiones y ejecución de nuestras tareas diarias.

Dentro del código de ética se tratan además los temas de cumplimiento, cero tolerancia a la corrupción, transparencia financiera y conflicto de interés.

Comité y el Oficial de Ética tienen la responsabilidad de asegurar el cumplimiento de este Código. El Oficial de Ética reporta directamente al Presidente Ejecutivo (CEO) y realiza 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.



COPA ESCUCHA

Es un servicio que los colaboradores pueden 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 cuentan con diferentes canales de denuncia.

RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS



La integridad y honestidad son dos principios fundamentales en el relacionamiento con nuestros grupos de interés. El diálogo abierto y transparente con ellos nos permite identificar oportunidades, generar lazos de confianza y nos ayuda en la toma de decisiones. Del mismo modo, nos alerta de potenciales riesgos y nos permite evitarlos.



INVERSORES

Creamos valor económico para nuestros inversores y accionistas siguiendo los lineamientos de buen gobierno de la compañía



CLIENTES

Nuestro compromiso con el cliente es la excelencia en la calidad del servicio



SINDICATOS

Contamos con sindicatos en diferentes países. Sólo en Panamá trabajamos con cuatro diferentes.



COMUNIDADES

Apoyamos al desarrollo de los entornos donde operamos, actuando bajo una política de respeto y comunicación



SOCIOS COMERCIALES

Son fundamentales para poder ofrecer a nuestros clientes un servicio integral de alta calidad



COLABORADORES

El crecimiento de nuestros colaboradores será el crecimiento de la compañía



PROVEEDORES

Mantenemos relaciones duraderas de beneficio mutuo con proveedores, garantizando su fortalecimiento en beneficio del servicio a nuestros clientes.



REGULADORES

Mantenemos comunicación fluida y constante con autoridades de gobierno y autoridades aeroportuarias.

Contamos con diferentes mecanismos y herramientas que nos permiten mantener una comunicación continua que nos proporciona información estratégica para el negocio. Para asegurar una correcta gestión de esta información, cada departamento es responsable de gestionar y afianzar estas relaciones:

GRUPO DE INTERÉS	DEPARTAMENTO RESPONSABLE	ACCIONES REALIZADAS
INVERSORES	Finanzas corporativas Presidencia ejecutiva	Informe anual de resultados financieros Reuniones trimestrales Informe de sostenibilidad
CLIENTES	Comunicación Mercadeo Servicio al cliente Experiencia al cliente	Comunicaciones a través de medios convencionales Canales de comunicación online: mailings, página web y redes sociales Encuestas de satisfacción Call center 71 puntos de venta nacional e internacional Canal de denuncias Atención directa en mostradores
SOCIOS COMERCIALES	Ventas	Reuniones con nuestros aliados comerciales Programa de capacitación para agentes de viajes Informe de sostenibilidad
COLABORADORES	Recursos Humanos Comunicaciones internas Bienestar corporativo	Encuesta de clima Intranet: Somos Copa y Copa TV Boletín Al Día y revista Noti Copa Charlas trimestrales de la presidencia ejecutiva Copa Talks Help Desk Informe de sostenibilidad Reuniones de equipo Copa Escucha
SINDICATOS	Recursos Humanos	Convenciones colectivas Informe de sostenibilidad
COMUNIDADES	Responsabilidad Social Empresarial	Informe de sostenibilidad Voluntariado corporativo
PROVEEDORES	Compras	Reuniones Informe de sostenibilidad Negociaciones de contratos
REGULADORES Y OPERADORES AEROPORTUARIOS	Servicios Aeroportuarios	Informe de sostenibilidad Reuniones

ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

NUESTRA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD SE BASA EN UNA GESTIÓN RESPONSABLE DE NUESTRO NEGOCIO, ENTENDIENDO CUALES SON NUESTROS PRINCIPALES IMPACTOS POSITIVOS PARA MAXIMIZARLOS Y LOS NEGATIVOS PARA MINIMIZARLOS.

Vinculamos los objetivos de la estrategia de sostenibilidad con los del negocio, incorporándolos a procesos y metas para que pasen a formar parte de la forma en la que gestionamos la compañía.

Nuestra estrategia trabaja sobre tres pilares:

1
Apoyar el bienestar y crecimiento profesional de los colaboradores

2
Conducir el negocio conservando el medio ambiente

3
Apoyar el desarrollo integral de las comunidades donde operamos

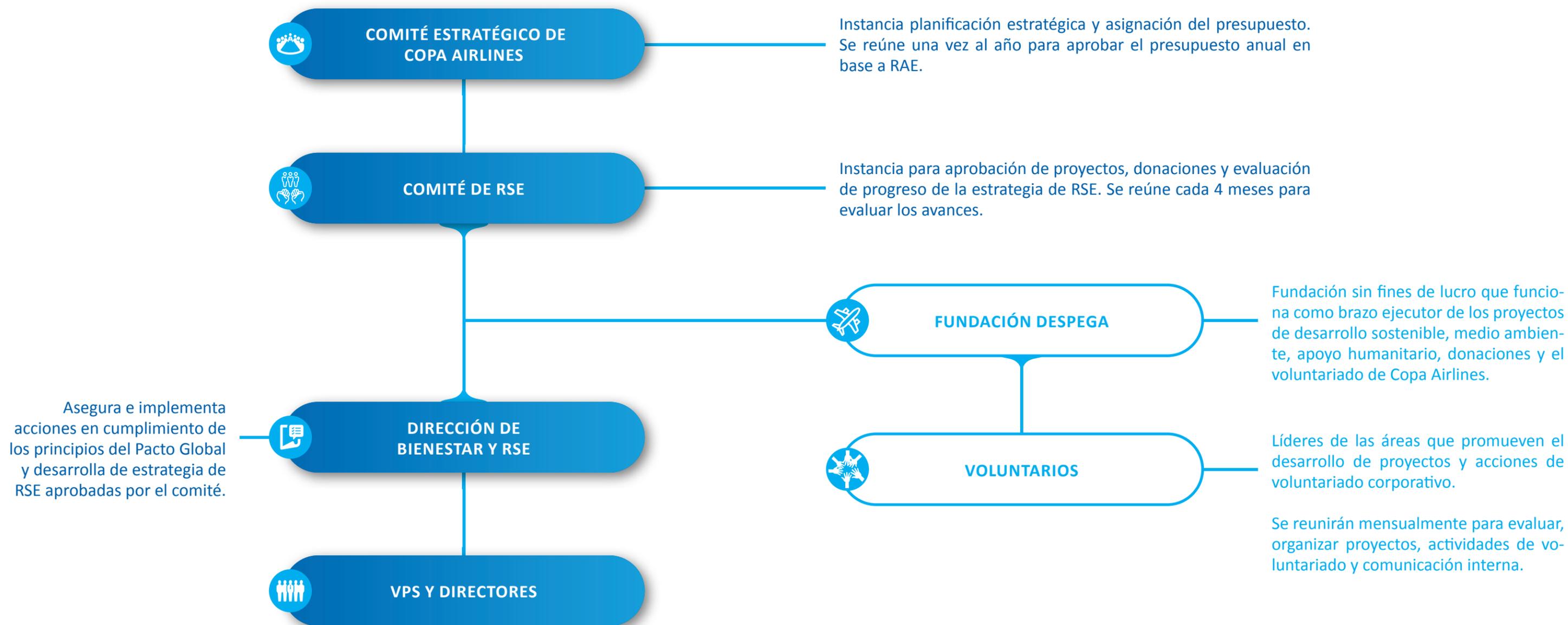
Estos pilares se materializan a través de un plan de acción fundamentado en:

- Bienestar y crecimiento profesional del colaborador
 - Generar un entorno laboral ético y con condiciones óptimas de trabajo
 - Desarrollar programas de progreso de carrera
 - Llevar a cabo programas de bienestar, salud y beneficios
 - Diseñar programas de apoyo al colaborador
- Conservación del medio ambiente
 - Desarrollar de políticas para gestión operacional eficiente
 - Hacer una gestión efectiva del programa de las “4 R’s” (reducir, reusar, reciclar y reforestar)
- Desarrollo integral de las comunidades donde operamos
 - A través de programas para mejorar la calidad educativa y el bienestar social
 - Generando programas para el desarrollo técnico y profesional
 - Apoyando en causas humanitarias

NUESTRA ESTRATEGIA DE RSE ESTÁ TOTALMENTE ALINEADA A NUESTRA ESTRATEGIA DE NEGOCIO:



GOBIERNO DE LA SOSTENIBILIDAD



GOBIERNO DE FUNDACIÓN DESPEGA

La Fundación Despega es responsable de ejecutar los programas de voluntariado, desarrollo social, medioambiente y donaciones de Copa.

EL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO DE LA FUNDACIÓN DESPEGA ES SU JUNTA DIRECTIVA, CONFORMADA POR:

- **Presidente:** Pedro Heilbron, Presidente Ejecutivo de Copa
- **Vicepresidente:** Vidalia de Casado, Vicepresidente de Recursos Humanos de Copa
- **Secretario:** Ivette Franco, Directora de Asesoría Legal de Copa
- **Tesorero:** Jose Montero, Vicepresidente de Finanzas de Copa
- **Vocales:** Laura Plata, responsable de RSE de Copa, y Mayra Arosemena, Directora de Servicios Compartidos

La Junta Directiva que se reúne una vez al año con el fin de determinar las actividades de la Fundación y evaluar los resultados del año anterior.

Los fondos de la Fundación provienen de las donaciones que realiza Copa Airlines, actividades de recaudación de ingresos como el Torneo Anual de VP Ops Técnicas y los fondos que consigue el voluntariado corporativo de Copa.





EXCELENCIA EN EL SERVICIO

NUESTRA PRIORIDAD EN 2016 HA SIDO FORTALECER LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE EN UN AMBIENTE ALTAMENTE COMPETITIVO.

Nos enfocamos en mantener los altos estándares operativos y ofrecer un producto confiable, amigable y seguro para asegurar pasajeros leales y promotores de nuestra aerolínea.

Nuestra estrategia para fortalecer la experiencia del cliente en 2016 se centró en:

- 1 Mantener la calidad de nuestros productos y servicios, promoviendo la satisfacción y lealtad de los viajeros
- 2 Cumplir con las expectativas de nuestros clientes ofreciendo un proyecto confiable y seguro
- 3 Ofrecer nuevas herramientas para acceder a nuestros servicios
- 4 Asegurar la competitividad del Hub de las Américas, reduciendo pérdidas de conexiones y demoras

PRINCIPALES INDICADORES

Gracias al excelente trabajo de todo el equipo, volvimos a ser una aerolínea de preferencia por lo viajeros de la región y alcanzamos un factor de ocupación a un 82%.

En lo que respecta a la puntualidad llegamos al 88%, con esto Copa se consolida como la aerolínea más puntual de la región según Flight Starts y la segunda del mundo según la OAG.

Adicionalmente trabajamos para mejorar la experiencia del cliente durante operaciones y

situaciones irregulares ya que no se puede garantizar que nunca haya retraso u otro tipo de incidentes. Por eso, se capacitó a los pilotos y personal de aeropuerto ya que son canales de comunicación directos con los viajeros.

Nuestro resultado de Net Promoter Score NPS es considerado como de excelencia de acuerdo a los estándares de la industria.

Estos indicadores son situan en el top de la industria en la región.



83% de ocupación

88% de puntualidad

99.82% de factor de cumplimiento

99% de los pasajeros llegaron a tiempo a sus conexiones

99.5% de las maletas llegaron sin daños.
Solo 5 de cada mil maletas llegan con algún daño

NUESTRO MODELO DE SERVICIO AL CLIENTE



1. Informar las tarifas más bajas disponibles
2. Notificar retrasos, cancelaciones y cambios de itinerario
3. Entregar el equipaje a tiempo
4. Reembolso de boletos aéreos
5. Adaptaciones para clientes con discapacidades y otras necesidades especiales
6. Satisfacer las necesidades esenciales de los clientes durante las demoras prolongadas en la pista
7. Compensación por exceso de reservaciones
8. Divulgar las políticas de cancelación y reglas de viajero frecuente
9. Asegurar la capacidad de respuesta ante las reclamaciones de los clientes
10. Mitigar las molestias de los pasajeros

NUEVAS TECNOLOGÍAS PARA LLEGAR A NUESTROS CLIENTES

En el 2016 continuamos con nuestra transformación digital enfocada en brindarle una mejor experiencia a nuestros clientes desde cualquier plataforma. En esa línea, lanzamos la nueva web copa.com que mejoraba la navegación de la página y el sistema de compra desde cualquier dispositivo. Esta página fue diseñada para garantizar la accesibilidad de personas con discapacidad para lo que se contó con el apoyo de la Secretaría Nacional de Discapacidad.

Nuestro portal es, además, nuestro canal más directo de comunicación con nuestros clientes donde pueden acceder a servicios como: alquiler de coches y hoteles; información y solicitud de reembolsos y reclamos; reportes y artículos olvidados, check-in online, información corporativa y requisitos migratorios.

En esa misma línea, se lanzó la nueva aplicación móvil que permite a nuestros pasajeros hacer check-in, descargar el pase de abordar a su celular, verificar el estado de su vuelo y revisar su cuenta ConnectMiles, entre otros. Ambas herramientas recibieron comentarios muy positivos de nuestros usuarios.

Las redes sociales han sido otras herramientas que se han potenciado para estar más cerca de

nuestros clientes. A través de Facebook nuestros clientes pueden tener acceso directo a información sobre la compañía y un servicio de respuesta inmediata gracias a "Pregúntale a Ana". Este es además nuestro canal más directo para el lanzamiento de promociones.

Con el objetivo de acercar a Panamá a nuestros clientes lanzamos Panama Hits, su nuevo canal a bordo que da un espacio al talento y cultura panameña, fortaleciendo el posicionamiento internacional del país como destino turístico por excelencia. Reúne obras de talentos destacados de la industria musical a nivel nacional e internacional como Rubén Blades, entre otros.

Todas las comunicaciones con nuestros clientes están sujetas a nuestra política de transparencia y veracidad que elimina la letra pequeña. Esto nos ha permitido conseguir la confianza de nuestros clientes. Del mismo modo, nuestras actividades publicitarias se realizan con respeto a los derechos humanos.

Nuestras actividades publicitarias y promocionales incluyen el uso de la televisión, la prensa, la radio y las vallas publicitarias, así como eventos de relaciones públicas dirigidos en las ciudades donde volamos.

DISTRIBUCIÓN DE LAS VENTAS

Contamos con una red de ventas y mercadeo directa de 71 puntos nacionales e internacionales que nos permite estar cerca de aquellos clientes que prefieren sistemas más tradicionales de compra.



CONFIDENCIALIDAD DEL CLIENTE

Los datos de nuestros clientes están protegidos siguiendo nuestra política de privacidad. Hemos tomado todas las medidas oportunas para garantizar la confidencialidad de los datos que son únicamente utilizados para fines internos de la compañía.

Estos no son vendidos ni compartidos a menos que alguna autoridad lo requiera.

Toda la información relacionada con compras con tarjetas de crédito a través del sitio web o el call center, solo es utilizada para completar la compra específica para la que se proporcionó la información.

No tenemos reclamos relacionado con temas de violación de confidencialidad o fuga de datos de los clientes hacia terceros.

ATENCIÓN AL CLIENTE

Contamos con un grupo de personas dedicadas a atender comunicaciones de nuestros clientes a través de un sistema que permite el manejo de colas por agente y priorización por tipo de cliente y situación para asegurar que atendamos en el menor tiempo posible a todos los clientes, dando respuestas completas y justas de acuerdo a la situación que el cliente exponga.

Además contamos con un equipo dedicado al análisis de la voz del cliente, que se encarga de recopilar a diario las opiniones respecto a nuestro servicio a través de nuestras fuentes de información de clientes: una de las principales, es la encuesta que realizamos a los clientes luego de que finaliza su viaje. Esto nos permite recoger datos de más de 800 clientes por mes.

El rango de respuesta de las encuestas de satisfacción que enviamos a nuestros clientes es entre 10% y 12%, lo que es muy saludable para la industria.

CONNECT MILES Y DONATE MILES

Nuestro programa de viajero frecuente ha tenido una gran aceptación desde su lanzamiento en 2015. Este año la tarjeta de Connect Miles pasó ser una tarjeta digital alineada con los esfuerzos de la compañía por disminuir el impacto ambiental. La tarjeta digital cuenta con los mismos beneficios.

También a través de nuestra tarjeta de fidelización, generamos una alianza con Multiplaza y Metromall para impulsar a Panamá como destino de turismo de compras que permite a nuestros miembros conseguir millas con sus compras en estos centros comerciales.

A final de año lanzamos el programa Donate Miles, con el cual nuestros miembros de Connect Miles tienen la oportunidad de compartir sus millas con las fundaciones Obsequio de Vida y Make a Wish, de Panamá.

Las millas donadas son utilizadas para facilitar el desplazamiento de personas de escasos recursos de Panamá a cualquier país de América o fuera de la región (destinos de Copa), en donde se brinde la atención médica requerida.

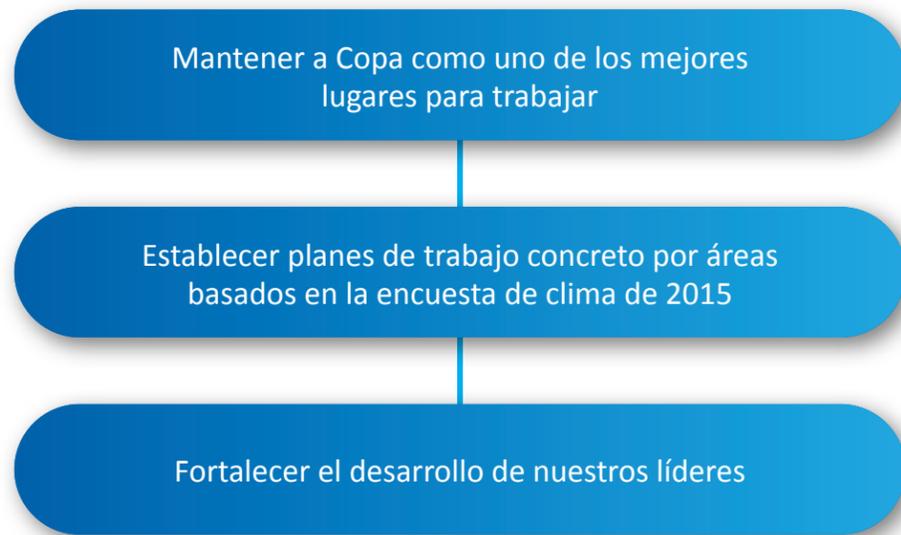
Tan sólo en el primer mes obtuvimos una respuesta muy positiva por parte de nuestros miembros, quienes donaron más de medio millón de millas.



NUESTRO EQUIPO

SABEMOS QUE ALCANZAR NUESTROS OBJETIVOS Y CONTINUAR CRECIENDO ESTÁ TOTALMENTE CONDICIONADO CON NUESTRA CAPACIDAD PARA ATRAER, MOTIVAR Y MANTENER LOS MEJORES PROFESIONALES.

Para alcanzar estos objetivos, las líneas estratégicas de trabajo son:



El modelo de Copa Airlines, al que llamamos “Agenda de liderazgo” aspira a que nuestros líderes tengan la capacidad de influir positivamente en nuestro equipo de colaboradores. Cada departamento se enfoca en el logro de sus objetivos, anticipando y asegurando la transparencia en la toma de decisiones. De esta forma, cada colaborador conoce su contribución e impacto en el logro de los objetivos organizacionales, así como en los de su departamento.

Dentro de este programa se realiza una reunión mensual entre los máximos responsables de la

compañía y todos los gerentes y directores de áreas para comentar avances y retos de la estrategia corporativa.

Nuestra estrategia de compensación está basada en un programa de participación en beneficios que pretende retener al mejor capital humano y alinear los intereses de colaboradores y accionistas. Este programa refleja la creencia de que nuestros empleados seguirán dedicados a nuestro éxito si tienen una participación en ese éxito. El paso del desempeño está basado en los resultados del año previo.



PRINCIPALES CIFRAS

En Copa a final de 2016 éramos un total de 7744 colaboradores divididos en las siguientes categorías:

986 Pilotos

408 Mecánicos

1796 Personal Administrativo

1827 Tripulantes de Cabina

2727 Servicio a pasajeros



46% de los cargos ejecutivos y gerenciales son ocupados por mujeres

Más de **300 vacantes** se cubrieron con talento externo

EL 78% de las nuevas contrataciones fue a personas con menos de 30 años.

El **79% de los empleados** están ubicados en Panamá, mientras que el **21% trabajan en estaciones.**

La capacitación fue uno de los focos de trabajo de Copa en 2016 ya que sabemos que es fundamental que nuestros colaboradores cuenten con las herramientas necesarias para hacer su trabajo y poder crecer dentro de la compañía.

Se buscó estandarizar el sistema de formación de modo que resultase más cómodo tanto para capacitadores como para colaboradores. Adicionalmente, se fortalecieron los programas virtuales en línea para mejorar el acceso de las estaciones a la plataforma.

Entre nuestros programas de formación destacamos:

- Hemos capacitado a más de **1350 personas** en programas de la **Academia de Servicio** entre Panamá y estaciones. Tiene como objetivo desarrollar las competencias de servicio al cliente de nuestros colaboradores para fortalecer la lealtad de nuestros clientes
- **1,403 líderes** se han capacitado en el programa de **Liderazgo y Management** que buscan fortalecer las habilidades gerenciales para que impulsen el talento de sus colaboradores, a fin de lograr nuestras metas
- **608** miembros del **Comité Ejecutivo Ampliado** han recibido formación en uno o más de los módulos del programa de Fundamentales de **Liderazgo y Management**
- **334 colaboradores** han recibido instrucción en Programas de Management, incluidos: **Yellow Belt, Green Belt, Círculos de Calidad y Leyes de Competencia**
- Implementamos el **Programa de CopaTalks**, integrado por charlas breves y dinámicas que buscan expandir y compartir buenas ideas, prácticas y herramientas que inspiren cambios en actitudes, procesos y comportamientos. Hemos desarrollado **7 sesiones a las que han asistido más de 509 colaboradores.** Este programa tiene la opción de asistir presencial o virtualmente.
- **Conversando entre líderes** es un programa que apoya directamente la gestión del día a día de nuestros gerentes y directivos a través de charlas breves con agentes de cambio, quienes nos comparten de manera muy puntual sus mejores prácticas en la gestión de equipos de alto desempeño. **384 líderes han asistido a este programa**
- Todos los pilotos participan en programas de capacitación de manera constante en nuestro **centro de entrenamiento del Ciudad del Saber.** En 2016, 925 pilotos recibieron el programa de formación continua.
- Se realizó la formación de **34 primeros oficiales** de nuevo ingreso.
- **La Academia de Idiomas**, ofrece 5 programas incluyendo un Programa de Inglés Corporativo, en el que han participado 800 colaboradores. Contamos además con el Programa de Inglés para Pilotos "Loud & Clear" 100% virtual. Se ofrecen además programas de portugués para el Área de Servicio a Bordo
- Otra de las **capacitaciones más importantes del año** fue la que preparó a nuestros técnicos para la llegada de los **aviones Max en 2018.**
- Hemos ofrecido el programa de **inducción corporativa a más de 450 personas**, cuyo objetivo es integrar a los nuevos colaboradores a la organización brindándoles información sobre los elementos fundamentales de la cultura organizacional y la relevancia de su rol.

Adicionalmente, desarrollamos una campaña enfocada en dar recordatorio a la historia, misión, visión y valores de la compañía. Para ello, instalamos la nueva línea gráfica en las oficinas con los mensajes clave y se realizaron videos informativos y actividades con los colaboradores.

SINDICATOS

Más del 60% de los colaboradores de la compañía están sindicalizados. Contamos con nueve organizaciones sindicales internas: cuatro cubriendo empleados en Panamá y cuatro cubriendo empleados en Colombia. Además nuestros empleados son miembros de otros sindicatos en los diferentes países en los que operamos. Los convenios son constantemente revisados y renovados.

Los sindicatos que cubren a los empleados en Panamá son:

- **UNPAC:** Unión Panameña de Aviadores Comerciales
- **SIPANAB:** Sindicato Panameño de Auxiliares a bordo
- **SITECMAP:** Sindicato de Técnicos en Mantenimiento de Aeronaves de Panamá
- **SIELAS:** Sindicato de Trajadores de la Industria de la Aviación Civil y Similares

RECONOCIMIENTOS

Entre nuestros programas de reconocimiento al trabajo de los colaboradores, destacan dos:

- **“Tú haces la diferencia”**, que premia a aquellos que de manera constante son un ejemplo de nuestros valores, principios, estándares y creencias que deben guiar la conducta de todos los que trabajan en la compañía. En el año 2016 fueron reconocidos por su esfuerzo más de 400 empleados.



- **Más de 800 empleados** fueron reconocidos por cumplir años en Copa Airlines (5, 10, 15, 20, 25 años)

SALUD Y BIENESTAR

Contamos con un departamento de salud ocupacional responsable de los programas destinados a mejorar la calidad de vida de los colaboradores en este sentido. Entre los beneficios destacan:

- Médico de planta para atender temas menores de salud
- Programa de prevención y recuperación por consumo de alcohol y drogas
- Pruebas médicas básicas
- Salas de lactancia

En los últimos años hemos trabajado para impulsar un estilo de vida saludable en nuestros colaboradores:

- La Semana de la Salud, en la que se dieron charlas de nutrición, entrenamientos de *running* y clases de yoga. El tema principal fue la importancia de beber agua y comer frutas. La semana se cerró con una Feria de Bienestar y Salud liderada por expertos y profesionales

- que asesoraron a nuestros colaboradores
- Durante el mes de la prevención del cáncer de mama realizamos diferentes actividades de sensibilización en la prevención del cáncer de mama.
- Nuestro equipo de running entrena de manera periódica y representa a Copa en carreras de interés que se realizan en el país. Gracias nuevo vuelo directo de código compartido entre Frankfurt y Panamá, cuatro Copa Runners tuvieron la oportunidad de representar a la empresa en la media maratón de Lufthansa



OTROS BENEFICIOS

Este año lanzamos un catálogo con los beneficios a los que tienen acceso nuestros colaboradores. Destacan entre ellos:



Seguro médico



Entradas a eventos culturales



Descuentos en más de 200 comercios y restaurantes



Boletos de avión gratuitos para colaboradores



Descuentos en otras aerolíneas y en hoteles nacionales e internacionales



Fondo de ahorros



Descuentos en envío y recibo de carga



Convenio para entidades bancarias para facilitar el acceso a sus productos y servicios



Fuimos reconocidos como la segunda empresa en la que los jóvenes de Panamá sueñan en trabajar en Panamá, según la encuesta “Empresa de los sueños de los jóvenes panameños”

HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN

La comunicación con nuestros colaboradores es fundamental para estar alineados en el cumplimiento de nuestros objetivos. Nos permite poder obtener además sus comentarios y detectar áreas de mejora. Para ello, en 2016 se implementaron nuevos canales y se optimizaron otros:

Nuestro Director General se reúne trimestralmente con los colaboradores de Copa en Panamá en encuentros en los que explica el desempeño de la compañía y resultados de la Ruta al Éxito a la vez que alienta la retroalimentación de los asistentes.

Para aquellos que tienen difícil acceso a computadores por las características de su trabajo, instalamos los quioscos de auto-servicio en las cafeterías de diferentes áreas operativas.

Reforzamos nuestra intranet Somos Copa desde donde se puede acceder a nuestro canal de televisión Copa TV

Contamos con un boletín Al Día que informa sobre las noticias de la empresa en diferentes puntos de la región, noticias de la industria y las vacantes internas. Además tenemos un boletín específico con los temas relacionados con la sostenibilidad y RSE y una revista interna trimestral con las noticias más destacadas

Contamos con un HELPDESK de Recursos Humanos para asistir a los colaboradores en los trámites que deban realizar con este departamento

COMPROMISO CON LA SEGURIDAD

La seguridad es nuestro primer compromiso.

Ponemos una alta prioridad en proporcionar un servicio aéreo seguro y confiable. Estamos enfocados en mejorar continuamente nuestro desempeño implementando las mejores prácticas internacionales, tales como el Sistema de Gestión de Seguridad (SMS), el Análisis de Datos de Vuelo (FDA), las auditorías internas y externas de seguridad operacional y los programas asociados.

Contamos con una Dirección de Gestión de la Calidad y Seguridad, encargada de fomentar una cultura de prevención, así como velar por el cumplimiento de altos estándares de seguridad, salud y protección ambiental en nuestras operaciones. Adicionalmente, el Director General supervisa el desempeño del programa de SMS y asegura que el riesgo está siendo gestionado adecuadamente.



LÍDERES EN MANTENIMIENTO

Copa Airlines emplea a casi 500 profesionales de mantenimiento, incluyendo ingenieros, supervisores, técnicos y mecánicos que realizan el mantenimiento de acuerdo con programas establecidos por el fabricante y aprobados y certificados por las autoridades aeronáuticas internacionales.

El mantenimiento es realizado por los propios técnicos de Copa en la base en Panamá y en estaciones fuera del país. Todos ellos son entrenados según los procedimientos del fabricante de la aeronave y deben pasar nuestro programa de mantenimiento. Los procedimientos de seguridad y mantenimiento son revisados y auditados periódicamente por el fabricante de la aeronave. Por su parte, el proyecto RAMS ayuda a la consolidar la gestión y mantenimiento de flotas.

En 2016, seguimos destacando por nuestra calidad y agilidad en el mantenimiento de las aeronaves. Fuimos reconocidos como los mejores en mantenimiento de flota según General Electric.

La construcción de un nuevo hangar cerca del aeropuerto de Tocumen en 2018 nos permitirá ampliar el número de mantenimientos que realizamos en el país así como agilizar los procesos. Estimamos que necesitaremos unos 250 especialistas más.



Para dar respuesta en caso de que se produzcan emergencias, contamos con un Manual de Emergencias aprobado por la Dirección de Seguridad Aérea de la Autoridad de Aeronáutica Civil de la República de Panamá. Nuestros colaboradores reciben capacitación constante sobre los procedimientos y políticas incluidas en este manual.

COPASEGURIDAD.COM

A final de 2016 se lanzó el portal de seguridad operacional (Safety), Copaseguridad.com, de uso exclusivo para los colaboradores. En el portal, accesible desde cualquier dispositivo con conexión a internet, se encuentran:

- 1 Vínculos para reportar tanto eventos, como peligros y amenazas relacionados con la seguridad operacional (Safety) y con fauna.
- 2 Algunos hechos y datos interesantes relacionados con seguridad operacional
- 3 La sección "Safety Heroes" destinada a celebrar acciones de colaboradores que ayudaron a mejorar procesos de seguridad operacional o a evitar lesiones.
- 4 Información sobre temas de interés para los colaboradores relacionados con la seguridad

Para aquellos que no son parte del equipo de Copa y quieren reportar alguna incidencia, pueden hacerlo a través del correo disponible en copaseguridad.com

OFICINA DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

Contamos con una oficina, dentro de la Vicepresidencia de Operación, que es la responsable de desarrollar las políticas, procedimientos y acciones necesarias para garantizar la continuidad del negocio. Esto incluye planes de acción para la gestión de crisis y de emergencias o recuperación ante desastres, entre otros.

Comité de Continuidad de Negocio es el grupo directivo encargado de dar orientación, asesoramiento, priorización y aprobación de los recursos necesarios para cumplir con todos los objetivos de la oficina.

AVSEC

Comenzamos a trabajar bajo los estándares seguridad de aeropuerto de Aviation Security (AVSEC). Este proyecto es una combinación de medidas, recursos humanos y herramientas destinadas a protegernos contra los actos de interferencia en el sector.

El sistema nos permite prevenir y estar alerta para detectar cualquier situación que comprometa la seguridad en temas como secuestros o sabotajes a aeronaves.



FORMACIONES EN SEGURIDAD

La seguridad es una responsabilidad de todos los que trabajamos en Copa y por ello es muy importante dedicar parte la formación de los colaboradores a estos temas. A lo largo del año se celebraron múltiples capacitaciones:



- El Departamento de Operaciones Terrestres de Copa Airlines celebró la “Semana de la seguridad”
- El equipo de Carga y Courier de la estación de El Salvador realizó unas jornadas de actualización en reglamentaciones y regulaciones internacionales sobre mercancías peligrosas.
- La Dirección de Programas de Seguridad con el apoyo del Departamento de Seguridad Industrial realizó en el Global Business Terminal el Curso de Brigadistas con la participación de 24 colaboradores voluntarios de distintas áreas de Copa Airlines. Fueron formaciones en primeros auxilios básicos, extinción de incendios y evacuación de instalaciones.
- El equipo de Seguridad de Estaciones Capacitación celebró la Jornada Security reforzando 4 focos temáticos: AVSEC, Amenaza de Bomba, Copa Escucha y Seguridad Personal.
- Diferentes colaboradores de Seguridad Operacional se certificaron como Instructores AVSEC de la OACI en el ETAC (Escuela Técnica de Aviación Civil de Ecuador)
- En Panamá se llevó a cabo un entrenamiento especializado en terrorismo internacional en apoyo del proyecto de comunicaciones aeroportuarias (AIRCOP)



RESPECTO AL MEDIO AMBIENTE

En Copa Airlines buscamos constantemente la innovación en tecnologías y procedimientos para reducir las emisiones y el ruido, y reciclar la mayor cantidad de materiales industriales generados.

En lo que respecta a las emisiones de CO₂, la industria aérea aporta cerca del 2% de las emitidas en el mundo por lo que la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA), organismo que nos agrupa, ha propuesto algunas medidas para que las aerolíneas mejoremos la eficiencia del combustible en un 1.5% anual entre 2009 y 2020.

Para comenzar, tenemos una de las flotas más jóvenes y en constante modernización de la región. Instalamos los innovadores winglets y los Split Scimitar, implementamos nuevos procedimientos de navegación y revisamos los planes de vuelo. Con todo ello lograremos mejorar la eficiencia y el rendimiento de las aeronaves.

En pista, aplicamos un procedimiento de carreteo con un solo motor, optimizamos el tiempo en que el avión mantiene los motores encendidos antes de la señal de partida y promovemos constantemente mantener las ventanas cerradas durante y después del aterrizaje para mantener la aclimatación de la cabina.

También hemos reducido el uso de las unidades de potencia auxiliar mientras las aeronaves están conectadas a la manga de abordaje en aeropuertos, y cuando éstas son remolcadas entre hangares y terminales de pasajeros. Mantenemos un programa de lavado y pulido de fuselaje y superficies respectivamente, para minimizar la fricción durante el vuelo. Buscamos métodos y alternativas para reducir el peso del abastecimiento a bordo.



El efecto acumulado de estas y otras medidas nos ha permitido **disminuir nuestra emisión de CO₂ en casi 168,446 toneladas** durante los últimos cinco años.

GESTIÓN DE MATERIALES RECICLABLES

Junto a la reducción de emisiones de CO₂, para mitigar nuestro impacto, seguimos trabajando bajo la política de las 4R: Reducir- Reciclar- Reutilizar- Reforestar.

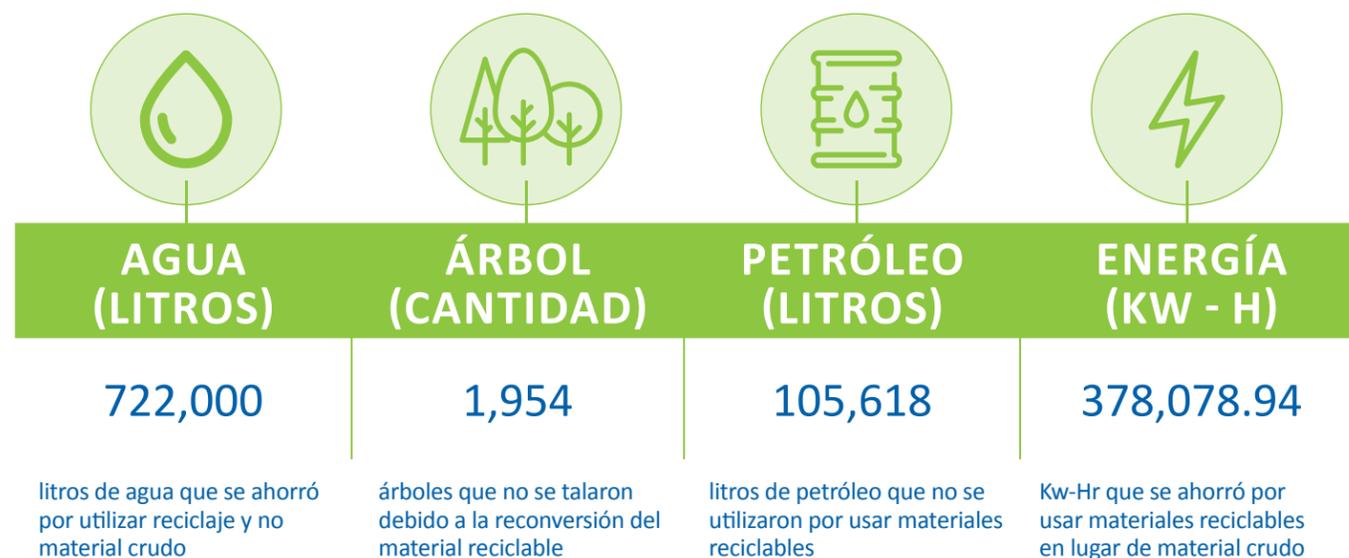
Con esta filosofía pretendemos:

- Aprovechar mejor los recursos de los que disponemos
- Crear conciencia ambiental y cultura del reciclaje
- Disminuir el impacto ambiental de los residuos sólidos
- Contribuir a la reducción nuestra huella de carbono

Bajo esta premisa, a lo largo del año recolectamos 257 toneladas de materiales reciclables, un 32% más que en 2015. Por tipo de material:

	CARTÓN	VIDRIO	PAPEL	PLÁSTICO	ALUMINIO	METALES	TETRAPAK
TOTALES UNIDAD DE MEDIDA TONELADAS	75.79	94.32	47.62	4.88	6.93	24.25	3.54

La recolección del reciclaje representa beneficios al medio ambiente pues en los procesos de manufactura se arranca con materiales reciclados y no material crudo. Esto es equivalente:



El programa de reciclaje contempla el aceite quemado de los vehículos y el combustible contaminado drenado de las aeronaves. En 2016, subcontratamos la recolección de 8,539 galones de hidrocarburos y su posterior conversión en combustible para calderas industriales. También subcontratamos la recolección de 238,219.53 galones de agua aceitosa de operaciones de limpieza de aeronaves y el posterior tratamiento que luego fueron devueltos a la naturaleza.

Adicionalmente, realizamos una alianza con la Casa de la Baterías con el objetivo de reciclar las baterías dentro de nuestras instalaciones. Colocamos eco-puntos en el Aeropuerto, Tooling Hangar, Tooling Línea, Taller GSE, Hangar y Costa del Este.

ESTAS CIFRAS DEMUESTRAN QUE EN COPA AIRLINES TENEMOS CLARO QUE LA PRESERVACIÓN DEL ENTORNO NATURAL SE HA CONVERTIDO EN UNA PRIORIDAD PARA LA COMPAÑÍA.



COMPROMISO CON EL DESARROLLO



Nuestra estrategia de desarrollo social está enfocada en fomentar la educación en todos los niveles formativos. Apoyamos proyectos de educación en la infancia, programas de prevención de deserción y tutoría y contribuimos a la formación técnica y universitaria.

Las actividades principales en este sentido fueron:

Nuestra Academia Latinoamericana de Aviación Superior (ALAS) graduó a la segunda promoción de estudiantes (un total de 21) que aspiraban a convertirse en pilotos. Diez de estos recibieron becas al inicio de sus estudios por 10,000 dólares cada uno. ALAS comenzó a operar como entidad educativa en junio de 2013.

En la Escuela de Técnicos Aeronáuticos (ATA), tras dos años de formación, se graduaron **diez jóvenes en la primera promoción**, entre ellos ocho colaboradores de Copa Airlines y dos estudiantes externos.

La Academia fue creada en octubre de 2014 con el objetivo de **desarrollar personal altamente capacitado** en mantenimiento e inspección de sistemas aeronáuticos, bajo estándares locales e internacional de la más alta calidad.

Contamos con **Academia de Tripulantes**. Alcanzamos un acuerdo con Aeronáutica Civil para ayudarles en la formación de tripulantes de cabina que tras pasar los exámenes oficiales pueden incorporarse a cualquier aerolínea panameña. En el año 2016 fueron **capacitados un total de 218 tripulantes** de cabina para nuevo ingreso.

Continuamos con el **proyecto Despega Tocumen**. Es una iniciativa que pusimos en marcha con el apoyo de Meduca, la OEI y la Asociación Fondo Unido de Panamá que se fundamenta en la **capacitación de más de 400 docentes** del área de Tocumen. Tiene como objetivo promover los procesos de enseñanza y aprendizaje a más 17,000 estudiantes.

Círculo de Mentores de Copa Airlines es una iniciativa en la que nuestros líderes **compartieron ocho semanas con jóvenes graduandos** de escuelas de Tocumen.

Junior Achievement- Ventajas de permanecer en escuelas. Es un proyecto que trabajamos con estudiantes de primer ciclo de Tocumen con el objetivo de **reducir la deserción escolar**.

Copa Airlines recibió un reconocimiento por apoyar como miembro fundador al **programa Padrino Empresario**. Este tiene como objetivo la **inserción laboral de jóvenes que cursan estudios a nivel secundarios**. En las empresas reciben capacitación con el objetivo de que adquieran su primera experiencia laboral.

FUNDACIÓN DESPEGA

Los programas de inversión social que trabajamos con instituciones y ONG están especialmente enfocados en el desarrollo de la niñez y la salud. La Fundación Despega es la responsable de la coordinación de estas actividades que en muchas ocasiones son llevadas a cabo por nuestros voluntarios.

- La vigésimo tercera edición del Viaje Inolvidable, en el que 51 niños de Colón, beneficiarios de la Fundación Benéfica ARLORSA, y una delegación de 75 niños de las Olimpiadas Especiales, así como la niña símbolo de la Teletón y 3 niños de Fanlyc, hicieron realidad su sueño de volar. Además realizamos la segunda edición del Viaje Inolvidable en Costa Rica en el marco de celebración de sus 50 años de operación permitiendo a casi 200 niños y niñas volar.
- Nos unimos al Movimiento Nueva Generación para trabajar en la Copa Mundial del Barrio. El proyecto que impacta a más de 10,000 niños y jóvenes de distintas áreas del país, impulsando la práctica deportiva, el estilo de vida saludable y fomentando valores como respeto, compañerismo, liderazgo y el trabajo en equipo
- Apoyamos por 5º año consecutivo a la asociación de pacientes con quimioterapia ASONAPAQ
- Colaboradores miembros del Club de Running "Somos Copa", participaron en la Carrera Caminata Santa's Race a beneficio de la Fundación Make a Wish.



- Patrocinamos la Semana de la RSE, un espacio para la difusión de buenas prácticas en esta materia.
- Apoyamos "Lazos Solidarios" un proyecto que busca mejorar la calidad de vida de los pacientes de cáncer y transmitir un mensaje de concientización sobre la importancia de la detección temprana de esta enfermedad. Elevamos 200 aviones con estos mensajes.
- Patrocinamos la carrera Kilómetros por Sonrisas que organiza Operación Sonrisa en Honduras y la Carrera Kellogs en Guadalajara
- Apoyamos a la Fundación Ayudando a Vivir y su Centro de Alcance Por Mi Barrio de la 24 de Diciembre en la construcción y adecuación de diversas áreas del centro que beneficiará a unos 30 niños en edad preescolar
- Realizamos limpiezas de playa en lugares clave para la compañía como Costa del Este
- Participamos en la carrera de 24 horas Relevo por la Vida de FANLYC en la que quedamos en segundo lugar

En 2016, fortalecimos el voluntariado. A final de año habíamos realizado

10.200 horas de voluntariado en las que trabajamos de la mano de 21 fundaciones en 53 proyectos y actividades. Colaboradores de 8 áreas y 11 estaciones participaron en estas actividades

- Fuimos patrocinadores de "Héroes por Panamá", proyecto insignia de Responsabilidad Social de Televisora Nacional (TVN), que se ha convertido en el referente de grandes hazañas desarrolladas por panameños
- Promovimos la cinematografía en Panamá apoyando al IFF, Festival Internacional de Cine, y premiando a la mejor película de ficción de Iberoamérica Contamos con un grupo de personas dedicadas a atender comunicaciones de nuestros clientes a través de un sistema que permite el manejo de colas por agente y priorización por tipo de cliente y situación para asegurar que atendamos en el menor tiempo posible a todos los clientes, dando respuestas completas y justas de acuerdo a la situación que el cliente exponga.

POLÍTICA DE DONACIONES

La Fundación Despega cuenta con una política de donaciones enfocada en la cesión de boletos para emergencias médicas y el envío de carga para causas humanitarias.

Las donaciones se realizan en su mayoría a través de la cesión de boletos o descuentos en los pasajes aéreos.

En 2016 fueron cedidos 100 boletos para tratamientos médicos de niños en el extranjero y se enviaron 200 toneladas de alimentos para apoyar los desastres de Haití y Ecuador.





PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS



La aerolínea más puntual de América Latina en 2016 según Flight Stats



La segunda aerolínea más puntual del mundo en 2016, según la OAG



Aerolínea Líder en México y Centroamérica, según los World Travel Awards



La Aerolínea con mejor índice de fiabilidad de motor en vuelo en el Continente americano, según la CFM



Según Skytrax:

- Mejor aerolínea de Centroamérica y el Caribe
- Mejor personal de aerolínea de Centroamérica
- Mejor aerolínea Regional de Centroamérica



Roberto Kan, gerente de compras de Copa, fue distinguido como uno de 15 líderes más influyentes de la industria de reuniones en América Latina.

TABLA DE INDICADORES

PRINCIPIOS PACTO GLOBAL

CAPÍTULO DEL REPORTE

ISO 26000

DERECHOS HUMANOS

Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.	Compromiso con los colaboradores Compromiso con los clientes Compromiso social	Derechos Humanos Asunto 1: debida diligencia
Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.	Compromiso con los colaboradores Compromiso con los clientes Compromiso social	Derechos humanos Asunto 3: evitar la complicidad

ESTÁNDARES LABORALES

Principio 3: Las empresas deben respetar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	Compromiso con los colaboradores	Derechos humanos Asunto 8: Principios y derechos humanos en el trabajo
Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	Compromiso con los colaboradores	Prácticas laborales Asunto 2: Condiciones de trabajo y protección social
Principio 5: Las empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.	Compromiso con los colaboradores	Derechos humanos Asunto 8: Principios y derechos humanos en el trabajo
Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.	Compromiso con los colaboradores	Prácticas laborales Asunto 5: desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo

MEDIO AMBIENTE

Principio 7: Las empresas deberán apoyar un enfoque de precaución respecto a los desafíos del medio ambiente.	Compromiso con el ambiente	Medio ambiente Asunto 2: uso sostenible de los recursos
Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	Compromiso con el ambiente	Medio ambiente Asunto 4: protección del medio ambiente
Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente	Compromiso con el ambiente	Medio ambiente Asunto 2: uso sostenible de los recursos

ANTICORRUPCIÓN

Principio 10: Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno	Gobierno corporativo	Gobernanza
---	----------------------	------------

CopaAirlines 

A STAR ALLIANCE MEMBER 

REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD
2016 

www.copaair.com