



Comunicación del Progreso 2013

Copa Airlines



A STAR ALLIANCE MEMBER 



APOYAMOS
EL PACTO MUNDIAL

Acerca de este informe

El presente informe describe las acciones más relevantes implementadas por Copa Airlines durante 2013, como parte de su gestión empresarial socialmente responsable y fundamentada en los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en materia de derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente y prácticas anticorrupción. Tiene el propósito de compartir, con nuestros grupos de interés, los logros alcanzados en la instrumentación de los 10 principios, lo que nos permitirá mejorar nuestras prácticas organizacionales implementadas.

Copa Airlines es una empresa signataria y activa del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y de su capítulo local de la Red del Pacto Mundial Panamá, por lo cual hemos publicado desde octubre de 2001 nuestra Comunicación del Progreso (COP).

Para la elaboración de este informe, nos apoyamos en las orientaciones del Pacto Mundial de la guía “Estableciendo la Conexión: Usando GRI G4 y lineamientos para Comunicaciones del Progreso de los Principios del Pacto Mundial”, *Making the Connection: Using the GRI G4 and Guidelines to Communicate Progress on the UN Global Compact Principles* y en la Guía del *Global Reporting Initiative* “Sector Disclosures Airport Operators”, los cuales ofrecen orientación en principios e indicadores internacionalmente aceptados, que permiten la fijación de metas con la aspiración de alcanzar cada día un mejor desempeño.

Nuestros grupos de interés y el público en general podrán acceder a este informe en la página web del Pacto Mundial: www.unglobalcompact.org o a través de nuestra página web www.copaair.com, en la sección Acerca de Copa Airlines/Responsabilidad Social.

Cualquier información relativa al presente informe o a su contenido puede solicitarse a: Laura Plata, Directora de Comunicaciones Internas, Bienestar Corporativo y RSE, Correo electrónico: lpata@copaair.com, Teléfono: (507) 304-2216.

Mensaje del Presidente Ejecutivo



Fotografía Nº1. Pedro Heilbron CEO
Copa Airlines

“La Responsabilidad Social Empresarial, empieza en casa.” **Pedro Heilbron** CEO Copa Airlines

En **Copa Airlines** nos sentimos orgullosos de haber sido una de las primeras empresas que acudió como firmante del Pacto Mundial, la cual es hoy la iniciativa de ciudadanía corporativa más grande del mundo. Ratificamos nuestro apoyo a esta iniciativa, ya que creemos en que solo se lograrán minimizar los impactos sociales, ambientales y económicos con la convergencia de todos los actores de la sociedad civil, y es allí donde las empresas desempeñamos un papel muy importante, por los efectos que generamos directa o indirectamente. En este sentido, hemos estructurado este reporte resaltando las actividades enmarcadas en el compromiso de un buen desempeño en lo económico, social y ambiental, en la búsqueda de una relación entre nuestras operaciones y los esfuerzos por minimizar los impactos que de ellas se generan, para consolidarnos como una aerolínea socialmente responsable.

En lo Económico:

-  Copa Airlines representa una pieza clave en el desarrollo económico del sector aéreo de Panamá y de la región, por lo que concentramos nuestros esfuerzos en conducir nuestro negocio de forma responsable y eficaz, lo que significa un minucioso control de costos que nos ha permitido afrontar situaciones difíciles y superarlas.
-  Somos conscientes de nuestra participación en el desarrollo económico del sector aeronáutico del país, el cual representa el 4.2% del producto interno bruto (PIB) de Panamá, genera 43,500 empleos y contribuye con casi USD 173 millones en impuestos. ¹
-  Como empresa que cotiza en la Bolsa de Valores de Nueva York debemos ser particularmente responsables con nuestros accionistas, quienes han confiado y han invertido en Copa, sustentada en la construcción de bases sólidas que nos permiten continuar creciendo de forma socialmente responsable con canales permanentes de rendición de cuentas.
-  Mejoramos continuamente nuestra flota, la cual creció en el 2013 con la incorporación de 7 nuevos aviones, Boeing 737-800 Sky Interior con la configuración “Premium”.
-  Hemos sido parte fundamental de la apertura de la Academia Latinoamericana de Aviación Superior (ALAS); esta iniciativa forma parte de las acciones que Copa ha puesto en marcha para contribuir a la formación de pilotos con la mejor capacitación,

¹ Beneficios Económicos del Transporte Aéreo en Panamá en el 2013, publicado por Oxford Economics.

cumpliendo estándares estrictos de calidad local y global, contribuyendo así con el desarrollo aeronáutico y previendo las necesidades actuales y futuras de la aviación.

- Incorporamos a nuestro equipo más de 1,200 nuevos colaboradores, convirtiéndonos en uno de los mayores generadores de empleo de Panamá y abriendo oportunidades de progreso en los destinos que servimos.

En lo ambiental:

- En Copa Airlines mantenemos flotas de aviones renovadas e incorporamos iniciativas que reducen las emisiones de carbono. Conscientes de que los aviones son fuente de contaminación y de que la movilidad de personas se ha incrementado motivada, principalmente, por los negocios y el turismo, Copa ha crecido en consonancia ampliando su flota en el 2013 con naves de tecnología más limpia.
- Aunado a lo anterior, hemos implementado acciones para minimizar los impactos ambientales de nuestras actividades corporativas, mantenemos asociaciones estratégicas con diferentes organizaciones y desarrollamos actividades de concientización y apoyo en temas ambientales a través de nuestro voluntariado.

En lo Social:

- En Copa hemos reenforcado nuestra rendición de cuentas destacando las acciones en temas de inversión social, seguridad y responsabilidad sobre nuestros servicios. Continuamos con los programas de inversión social que son parte de Copa, como:
 - *El Viaje Inolvidable*, en el que seguimos dando alas al sueño de miles de niños de volar. Programa con 20 años de tradición es el evento de Responsabilidad Social Empresarial que une el corazón de la gran familia Copa.
 - *Las ventajas de permanecer en la escuela*, que incluyó tutorías a más de 1,800 estudiantes de séptimo grado de distintas escuelas públicas del área de Tocumen, quienes llegaron a comprender el costo de la deserción escolar y los beneficios de la educación.
 - *Apoyo a campañas de concientización de la cinta rosada*, con el despliegue en nuestra flota de aviones del símbolo de la cinta rosada, que identifica, a nivel internacional, la lucha contra el cáncer de seno.
 - *Becas ¡Despega! el futuro de tu hijo*, el cual brinda a los hijos de nuestros colaboradores la oportunidad de estudiar en una escuela privada y bilingüe, asegurándoles así los inicios de su sostenibilidad.
 - *Apoyo a la Campaña Nacional contra la Trata de Personas*, en la cual nos unimos a los esfuerzos de la Comisión Nacional contra la Trata de Personas en su lucha por desaparecer esta dramática problemática que afecta a más de 20 millones de personas a nivel mundial, mediante el despliegue en nuestra flota del símbolo de la campaña “No todo es lo que parece”.

- Mantenemos las actividades del voluntariado de Copa enfocadas en los ejes social y ambiental, donde nuestros colaboradores ofrecen su tiempo y habilidades al servicio de la comunidad en los programas ya reseñados. En el 2013 alcanzamos más de 10 mil horas de voluntariado.
- Para Copa la Seguridad es nuestro primer compromiso. En el 2013 nuestra flota de aviones obtuvo uno de los más altos niveles de confiabilidad de despacho en nuestra industria. Completamos 8 inspecciones mayores o C-Checks en nuestro hangar, creando nuevas oportunidades de crecimiento, manteniendo nuestro compromiso con la seguridad y el logro de costos competitivos.
- La responsabilidad del servicio es vital en nuestras operaciones, por lo que nuestro "enfoque al cliente" es un valor, "Anticipamos y superamos las expectativas de nuestros clientes". En el 2013 podemos resaltar, dentro de las mejoras:
 - *Nuestras Academias de Servicio y Liderazgo capacitaron a más de 3,000 colaboradores para que sigan guiando a Copa Airlines al camino del éxito.*
 - *Fuimos reconocidos con dos premios por la prestigiosa empresa de medición en la calidad de servicio en la industria de la aviación, SKYTRAX, galardonándonos como "Mejor Aerolínea de Centroamérica y el Caribe" y "La Aerolínea con el Mejor Personal de Servicios de Centro América y el Caribe".*
 - *Inauguramos un nuevo Copa Club en San José, Costa Rica, brindado a nuestros pasajeros de negocios una mejor experiencia de viaje, con más exclusividad y comodidad en un ambiente agradable aún antes de despegar.*
 - *Incrementamos frecuencias a destinos ya operados por Copa Airlines y sumamos nuevos destinos; lo que nos permite ofrecer a nuestros pasajeros mayores opciones de vuelos y mantener al Hub de las Américas como el líder en el Continente. En julio lanzamos nuestra ruta a Boston promoviendo este destino de interés académico, económico y cultural, siguiendo nuestra expansión por Norte América con la apertura de Tampa en el mes de diciembre. Con estos destinos nos convertimos en la primera aerolínea en conectar estas ciudades con Centro y Sur América, llevando conectividad y desarrollo a nuestra región.*

El 2013 ha sido un año de retos y logros para Copa Airlines. Una vez más, gracias a nuestro gran equipo humano ha sido posible consolidarnos como una de las aerolíneas preferidas y con las mejores perspectivas de América. En todos estos esfuerzos y logros quiero agradecer a nuestros colaboradores por su dedicación y empeño. Nuestro talento humano, definitivamente es el activo que nos diferencia.



Pedro Heilbron, Presidente Ejecutivo

Contenido

<i>Acerca de este informe</i>	2
<i>Mensaje del Presidente Ejecutivo</i>	3
<i>Contenido</i>	6
<i>Perfil de la empresa</i>	10
Nuestra Historia	11
Misión y valores en acción	13
Visión	13
Propósito único	13
Nuestros Valores en Acción	13
Nuestro modelo de liderazgo	15
La Ruta al Éxito	17
Principales productos y servicios	18
Mercado que sirve la empresa	19
Dimensión de Copa Airlines	20
Número de colaboradores	20
Número de operaciones	20
Operaciones de Carga	21
Aeronaves	21
Alianzas	22
<i>Aspectos materiales y cobertura</i>	23
<i>Nuestros grupos de interés</i>	26
<i>Gobierno corporativo</i>	28
Junta Directiva de Copa Airlines	28
Comité de Auditoría	28
Comité de Remuneraciones	28

Comité de Nombramientos y Gobierno Corporativo	28
Comité de Directores Independientes	29
Otros Comités para toma de Decisiones	29
Comité Ejecutivo Extendido	29
Comité Ejecutivo Ampliado	29
Estructura organizativa	30
Desempeño económico	33
Fortalezas competitivas	33
Estrategia empresarial	35
Beneficios Económicos del Transporte Aéreo en Panamá	37
Desempeño Social	40
Derechos Humanos	40
Responsabilidad sobre productos y servicios	43
Calidad del servicio	43
Formación y educación en atención al cliente	45
Confidencialidad del cliente	45
Continuidad del negocio y planes de emergencia	46
Provisión de servicios o facilidades para personas con especial necesidades	47
Salud y seguridad de los clientes	47
Servicios y mejoras implementadas en el 2013	48
Salud y seguridad en el trabajo	51
Evaluación de puestos de trabajo	51
Programas de seguridad industrial	51
Monitoreo del ambiente de trabajo	52
Programa capacitación en Seguridad Industrial y Calidad Ambiental	53
Gestión deportiva	60
Sociedad	62
Inversión social / vida en comunidad	62
Actividades desarrolladas	63
Programas de apoyo con ONG	64
Voluntariado corporativo	65

Programas Sociales de Copa Airlines _____	67
Nuestro compromiso con las practicas anticorrupción/ transparencia _____	70
Relación con gobiernos y prácticas corruptas en el extranjero _____	70
Integridad en el negocio y registros de contabilidad _____	70
Conflictos de interés _____	71
Derechos Humanos fundamentales en el trabajo- Prácticas Laborales y trabajo decente _____	72
Libertad de asociación y negociación colectiva _____	73
Trabajo forzoso u obligatorio _____	75
Trabajo infantil _____	82
No discriminación _____	82
<i>Desempeño Ambiental</i> _____	87
Medio Ambiente _____	87
Emisiones _____	87
Alianzas para promover la conciencia ambiental _____	95
Limpieza de playas _____	95
Plantones de mangle _____	95
Cumplimiento regulatorio ambiental _____	95
Programa de Reciclaje: 3R _____	96
Ruido _____	96
<i>Índice de Fotografías</i> _____	97
<i>Índice de Tablas</i> _____	98
<i>Índice de gráficas</i> _____	99

¿Quiénes Somos?

CopaAirlines 

A STAR ALLIANCE MEMBER 

soyos
Copa
Airlines

Perfil de la empresa

Nombre de la organización que reporta: Compañía Panameña de Aviación (Copa).

Sector: Aeronáutico

Forma jurídica: Copa Airlines es una empresa subsidiaria de Copa Holdings S.A. la cual es un proveedor líder en América Latina de aerolíneas de pasajeros y servicios de carga a través de sus dos subsidiarias operativas principales: Copa Airlines Panamá y Copa Airlines Colombia. Copa Holdings, S.A. es una empresa que cotiza en la Bolsa de Nueva York como emisor privado extranjero.

NYSE: CPA

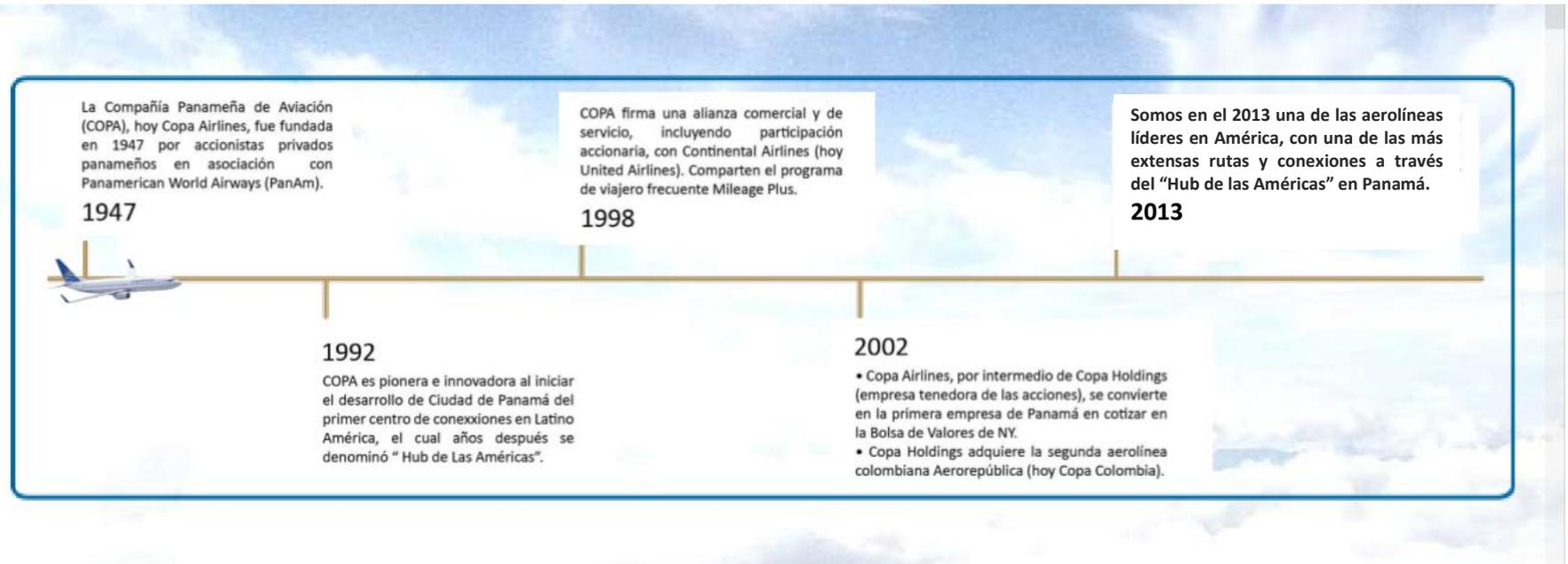
Dirección sede principal: Boulevard Costa del Este, Avenida Principal y Avenida de la Rotonda. Urbanización Costa del Este Complejo Business Park, Torre Norte, Parque Lefevre, Ciudad de Panamá, Panamá.

Somos la aerolínea internacional de Panamá, con sede en la ciudad de Panamá. Durante 2013 Copa Airlines ofreció más de 280 vuelos diarios, volando a 69 destinos en 29 países en Norte, Centro, Sur América y El Caribe. Mantenemos una alianza estratégica con la compañía estadounidense United Airlines y somos miembros de Star Alliance.

Copa Airlines desde su centro de operaciones de la ciudad de Panamá, gracias a los acuerdos de código compartido que hemos establecido con otras líneas aéreas, ofrecemos vuelos a más de 120 destinos. Desde el 2012 contamos con una de las flotas más jóvenes y modernas en la industria, compuesta por 83 aeronaves: 26 Embraer-190, 18 Boeing 737-700, 39 Boeing 737-800. A través de nuestro centro de operaciones, podemos consolidar el tráfico de pasajeros desde múltiples puntos a cada destino con eficacia.

Nuestro centro de conexiones principal es el Aeropuerto Internacional de Tocumen y su mayor focus city regional es el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría en Costa Rica. Además, tenemos nuestra filial en Colombia, Copa Airlines Colombia, la cual opera en 10 ciudades en Colombia, brindando conexión a través del Hub de las Américas con vuelos desde Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Medellín y Pereira.

Nuestra Historia



1947

Copa fue establecida en 1947 por un grupo de inversionistas panameños y Pan American World Airways (PanAm), la cual proporcionó capital y asistencia técnica. Inicialmente, Copa servía a tres destinos domésticos en Panamá con una flota de 3 Douglas C-47 aircrafts. En los 60, Copa comenzó sus servicios internacionales con tres vuelos semanales a Costa Rica, Jamaica y Colombia usando una flota pequeña de AVRO 748s y Electra 188s. En 1971, Pan American World Airways vendió su participación en Copa a un grupo de inversionistas Panameños que mantuvieron el control de la aerolínea hasta 1986. Durante los 80, Copa suspendió sus servicios domésticos y se enfocó en vuelos internacionales.

1992	En 1992, inicia operaciones el primer centro de conexiones de vuelos dentro de Latinoamérica con sede en Panamá creando el “Hub de las Américas” en el Aeropuerto Internacional de Tocumen. Por un período de 6 años, entre 1992 y 1998, Copa Airlines firma una alianza estratégica con TACA en la cual llega a integrar el grupo junto con otras aerolíneas centroamericanas como LACSA de Costa Rica, AVIATECA de Guatemala y NICA de Nicaragua. En la década de los 90's se añaden los destinos de Caracas en Venezuela, Ciudad de México, Santiago de Chile, Cali y Bogotá en Colombia, Quito y Guayaquil en Ecuador, Lima en Perú, Buenos Aires en Argentina y La Habana en Cuba.
1998	En 1998 firma un acuerdo comercial y de servicio incluyendo participación accionaria con la empresa Continental Airlines (hoy United Airlines) la cual compró el 49% de las acciones de Copa Airlines. A partir de esta compra, Copa Airlines y Continental Airlines iniciaron una alianza estratégica y en 1999 lanza su nueva imagen como Copa Airlines y adopta el programa de viajero frecuente OnePass®. Al mismo tiempo inicia la renovación de su flota con aviones Boeing 737 Next Generation. Desde 1998, hemos crecido y modernizados nuestras flotas mientras que mejoramos nuestro servicio y confianza del cliente. Copa ha expandido su flota desde 13 aeronaves a 82 aeronaves.
2002	Copa Airlines por intermedio de Hopa Holding (Empresa tenedora de las acciones), se convierte en la primera empresa de Panamá en cotizar a la Bolsa de Valores de Nueva York. Durante el segundo trimestre de 2005, adquirimos la Línea Aérea Colombiana Aero República (hoy Copa Colombia), el segundo portador aéreo en Colombia (en términos de número de pasajeros). En 1999, recibimos nuestro primer Boeing 737-700s, en 2003 el primer Boeing 737-800s, y en 2005 recibimos nuestro primer Embraer 190.
hasta 2013	En el primer trimestre de 2005, completamos nuestro programa de renovación de flota y descontinuamos el uso del último Boeing 737-200. Al 2013 hemos expandido hasta 69 destinos en 29 países. Planeamos continuar nuestra expansión, la cual incluirá incrementar nuestra flota durante los siguientes años.

Misión y valores en acción

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, Centroamérica y el Caribe”.

Propósito único

“Lo hacemos mejor para que nos prefieran”.

Nuestros Valores en Acción

Nuestros valores son los estándares y creencias que deben guiar la conducta, actitud y toma de decisiones de todos los que pertenecemos a Copa Airlines Panamá y Copa Airlines Colombia. La responsabilidad social empresarial de Copa Airlines es parte intrínseca de nuestro camino para hacer realidad nuestra visión corporativa de ser la aerolínea líder en la aviación latinoamericana. Por ello buscamos ser responsables en todos los aspectos de nuestro negocio dando especial relevancia a la seguridad, nuestros clientes, el mejoramiento continuo y en todas nuestras acciones. Estos valores son:



Nuestro primer compromiso es con la Seguridad

- Seguridad de nuestros clientes, colaboradores y de la empresa.
- Cumplir con las leyes y regulaciones locales e internacionales, las políticas y procedimientos de Copa Airlines.
- Tomar acción y/o reportar en caso de riesgo u oportunidades, según amerite el caso.



Anticipamos y superamos las expectativas de nuestros clientes

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



Trabajamos en equipo y contribuimos a un ambiente positivo

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



Buscamos el mejoramiento continuo

- Los retos son oportunidades para mejorar.
- La creatividad y el aprendizaje impulsan nuestro trabajo diario.
- Buscamos nuevas formas de hacer las cosas para lograr eficiencia, aprendiendo de otras empresas e industrias.



Somos honestos e íntegros en todas nuestras acciones

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

Nuestro modelo de liderazgo

Aspiramos a que nuestros líderes tengan la capacidad de influenciar positivamente a nuestros colaboradores a través del desarrollo de las dimensiones de liderazgo, las cuales al ser potenciadas se reflejarán en conductas deseables en los Líderes de Copa.

Las conductas observables y deseables en nuestros líderes quedan reflejadas en el Modelo de Liderazgo de Copa Airlines de la siguiente forma:

Damos ejemplo e inspiramos a hacerlo mejor

Vivimos los valores de la empresa y damos el ejemplo con nuestro comportamiento y nuestra actitud

Nos comportamos con humildad en todo momento

Generamos un ambiente de justicia, respeto y confianza

Somos consistentes entre nuestras acciones y lo que exigimos de nuestros equipos

Aceptamos responsabilidad por nuestras acciones sin dar excusas

Nos comunicamos en forma efectiva y escuchamos activamente

Mantenemos una comunicación frecuente a nivel individual y grupal

Promovemos una comunicación abierta, franca y de dos vías, compartiendo información y escuchando activamente

Nuestra manera de expresarnos genera un ambiente cordial y de respeto

Establecemos canales y oportunidades formales e informales, de comunicación

Resolvemos en el menor tiempo posible situaciones o inquietudes del colaborador que amerite nuestra accionar

Apoyamos el desarrollo de desempeño de nuestros equipos

Establecemos objetivos claros y estándares altos alineados con nuestra ruta al éxito

Estamos siempre disponibles para apoyar a cada miembro de nuestro equipo

Nos mantenemos actualizados y compartimos nuestros conocimientos

Brindamos retroalimentación frecuente y oportuna para desarrollar a nuestra gente

Promovemos un sistema de recompensas y consecuencias justo y consistente

Ofrecemos oportunidades de crecimiento a colaboradores que lo merecen

Manejamos situaciones difíciles

Enfrentamos las situaciones difíciles, manteniendo la calma y dando ejemplo de control de nuestras emociones

Somos firmes y tomamos las mejores decisiones sin poner en riesgo la seguridad y la calidad

Escuchamos todas las versiones de los hechos antes de juzgar

Analizamos los hechos y sus causas, buscando y tomando acciones con la prontitud requerida

Damos retroalimentación y dejamos las medidas disciplinarias para después de resolver los problemas

Tomamos acciones oportunas para evitar o resolver situaciones de conflicto entre el personal de la empresa

Promovemos un ambiente de trabajo positivo y de respeto

Saludamos cordialmente, mirando a la cara y con una sonrisa

Nuestras acciones, gestos y palabras demuestran un trato digno y de respeto en toda situación

Cuando llamamos la atención, lo hacemos de manera personal y nunca en público

Promovemos la integración del personal y actividades que mejoren el ambiente de trabajo

Celebramos los logros de la empresa y del equipo, y reconocemos a quienes contribuyen al mismo

Estimulamos la colaboración entre equipos de diferentes áreas

La Ruta al Éxito

La Ruta al Éxito está compuesta por cuatro pilares, cada uno detalla los objetivos relacionados al pilar y son actualizados anualmente:



Volar para ganar

Comprende los objetivos de generación de ingresos, incluyendo desarrollo de canales de distribución, fortalecimiento de nuestra estrategia de participación de mercado y otras acciones de mercadeo y ventas.



Logar costos competitivos

Busca garantizar la sostenibilidad financiera de la empresa a corto y a largo plazo mediante el aseguramiento de eficiencias administrativas y operativas, con la mejor estructura de costos comparativo al mercado.



Fortalecer la experiencia del cliente

Define los estándares de servicios y productos de clase mundial, incluyendo la más alta puntualidad en nuestros vuelos, que promuevan la preferencia y lealtad de nuestros pasajeros.



Trabajar en equipo

Promueve la creación de un ambiente laboral positivo, la motivación, satisfacción, retención y el compromiso de los colaboradores de Copa Airlines.

Principales productos y servicios

Nuestra empresa ofrece a sus pasajeros una diversidad de productos los cuales se pueden ver en detalle en nuestra página web: www.copaair.com, estos productos son:

Hub de las Américas

- Brinda horarios de vuelo convenientes diseñados para conexiones rápidas y un servicio sin interrupciones de un extremo a otro. Los equipajes son registrados directamente hasta el destino final del pasajero y no es necesario pasar por aduana o por inmigración durante las conexiones. El aeropuerto también cuenta con un gran número de tiendas libres de impuestos.

Copa Club

- Brinda a nuestros pasajeros privacidad y comodidad en un ambiente exclusivo, que les ofrece facilidades para atender sus negocios, además de poder relajarse y descansar. Adicional, Copa Airlines en alianza con United ofrece los servicios de otros Copa Clubs en Latinoamérica: el primero en el centro de conexiones Hub de las Américas en Panamá, el segundo en Santo Domingo, República Dominicana y el tercero en ciudad de Guatemala, Guatemala.

Clase Ejecutiva

- Los pasajeros en Clase Ejecutiva de Copa Airlines disfrutan de líneas especiales de registro en los mostradores de aeropuertos, puertas de abordaje y prioridad en el manejo de equipaje, privacidad y atención personalizada en cabina, con los servicios de nuestro chef exclusivo, acompañada de los mejores vinos y licores, bonificación de millas a todos los miembros del programa de viajero frecuente MileagePlus y Acceso a los Copa Clubs, United Clubs y salones VIP disponibles a nivel mundial.

Programa Corporativo

- Es un programa empresarial de lealtad gratis diseñado para premiar 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 Convenciones

- Es un producto específicamente creado por Copa Airlines para brindar a los participantes en eventos o convenciones, descuentos y beneficios especiales, al viajar con nosotros a través de las principales ciudades de Norte, Centro, Sudamérica y el Caribe.

Copa Vacations

- Brinda a nuestros clientes, una gran variedad de paquetes vacacionales a los principales destinos de Norte, Centro, Suramérica y el Caribe.

Copa Courier

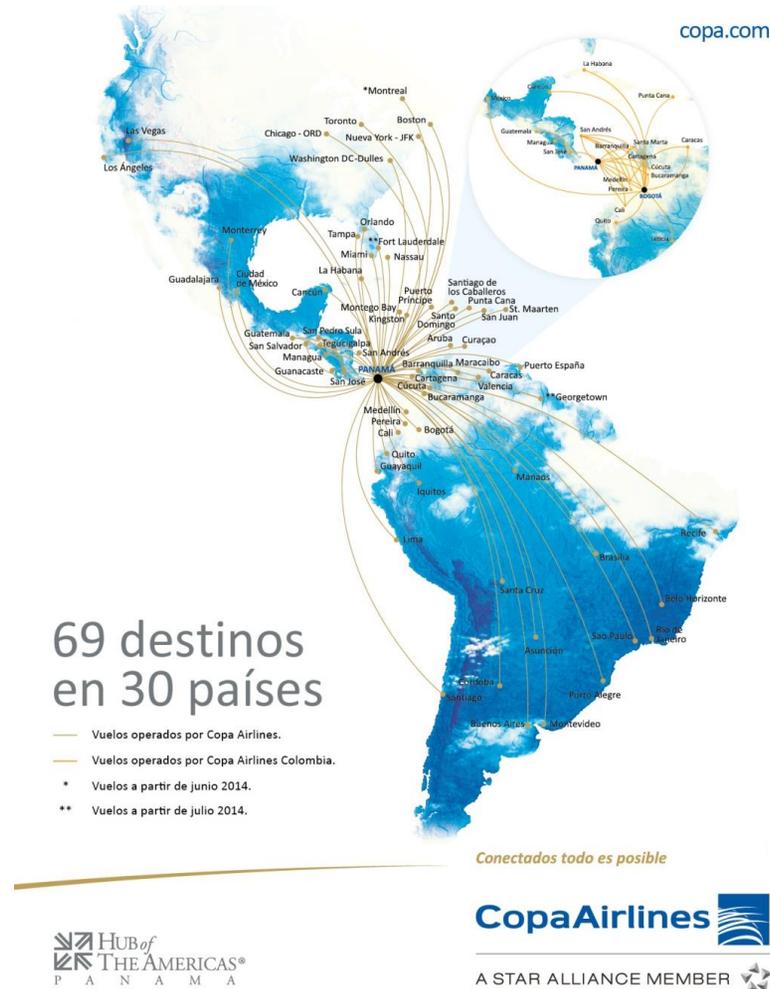
- Ofrece a nuestros clientes el servicio de envíos a más de 165 destinos en todo el mundo.

Copa Cargo

- Nuestra empresa cuenta con un equipo especializado en diferentes tipos de carga, incluso las que requieren de un trato y una prioridad especial. Adicionalmente, tenemos una unidad estratégica de negocios en Colombia que brinda soluciones logísticas en transporte de carga, de manera segura, eficiente y con altos estándares de calidad en los procesos.

Mercado que sirve la empresa

En el 2013 operamos a 69 destinos en 30 países desde el Aeropuerto Internacional de Tocumen y el Juan Santamaría en Costa Rica:

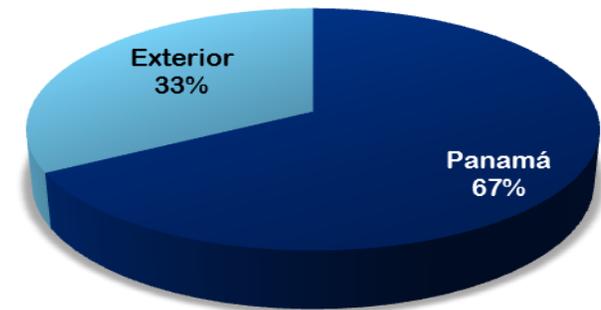


Dimensión de Copa Airlines

Número de colaboradores

Creemos que nuestro potencial de crecimiento y el logro de nuestros objetivos corporativos orientados a resultados están directamente relacionados con nuestra capacidad para atraer, motivar y mantener a los mejores profesionales disponibles en el negocio de las aerolíneas. Con el fin de ayudar a retener a nuestros colaboradores, propiciamos canales de comunicación abiertos entre nuestros colaboradores y directivos. Nuestra estrategia de compensación refuerza nuestra determinación de retener a los colaboradores talentosos y altamente motivados y está diseñado para alinear los intereses de nuestros colaboradores con nuestros accionistas a través de la participación en ganancias.

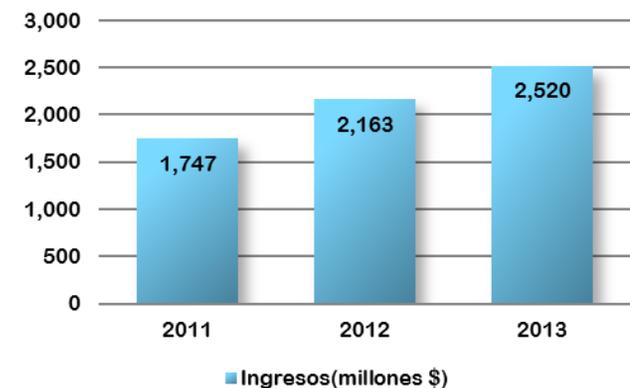
Aproximadamente el 67% de los colaboradores de la Compañía se encuentra en Panamá, mientras que el 33 % restante se distribuye entre nuestras estaciones extranjeras.



Gráfica N°1. Distribución número de colaboradores

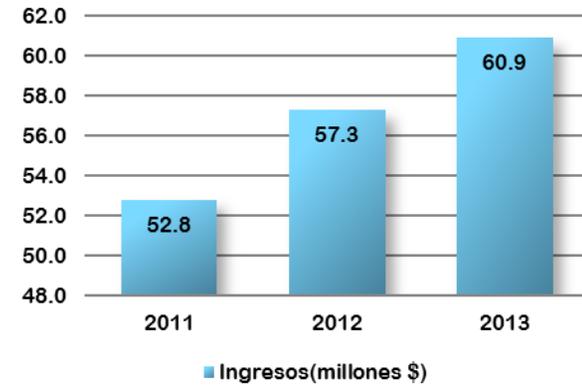
Número de operaciones

Los ingresos por concepto de pasajeros representaron aproximadamente \$ 2,520 millones en 2013, \$ 2,163 millones en 2012 y \$ 1,747 millones en 2011, lo que representa el 96.6%, 96.2% y 95.4 %, respectivamente, de los ingresos totales de Copa. El tráfico de pasajeros por ocio, constituye cerca de la mitad del total del tráfico de Copa, el cual tiende a coincidir con días festivos, vacaciones escolares y eventos culturales y temporadas de julio, agosto, diciembre y enero. A pesar de estas variaciones estacionales, el tráfico general de Copa es relativamente estable debido a la afluencia constante de viajeros de negocios. Aproximadamente la mitad de los pasajeros de Copa consideran la ciudad de Panamá como destino o punto de origen, y la mayoría de los restantes pasajeros pasan a través de la ciudad de Panamá en tránsito hacia otros puntos de nuestra red de rutas.



Operaciones de Carga

Además de nuestro servicio de pasajeros, hacemos uso eficiente de la capacidad extra de nuestras aeronaves para transportar carga. El negocio de carga de Copa generó ingresos de aproximadamente 60.9 millones dólares en el 2013, \$ 57.3 millones en 2012 y \$ 52.8 en 2011, lo que representa el 2.3%, 2.6% y 2.9%, respectivamente, de los ingresos operativos de Copa. Cuando sea necesario para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, también arrendamos tripulación y capacidad de carga chárter.



Aeronaves

Al 31 de diciembre de 2013, Copa operaba una flota compuesta de 90 aviones, incluyendo 64 Boeing 737-**Next Generation** y 26 **Embraer** 190. Para adecuar su capacidad a la creciente demanda, Copa mantiene pedidos firmes, incluyendo los compromisos de compra y arrendamiento, por 42 aviones Boeing 737 hasta el 2019, así como, la opción de derechos de compra, que de ejercerlos, nos permitiría aceptar la entrega de hasta 10 Boeing 737- **Next Generation** hasta 2019.

Aircraft Type	2012	2013
 EMBRAER-190 Capacity: 94 pax Range: 2,200nm	26	26
 BOEING 737-700 Capacity: 124 pax Range: 3,000nm	18	18
 BOEING 737-800 Capacity: 160 pax Range: 3,000nm	39	46
	83	90

Alianzas

Nuestras alianzas de código compartido con otras aerolíneas, nos permiten brindar un servicio consistente sin importar cuál sea el destino que soliciten nuestros pasajeros. Dentro de nuestras alianzas se destacan:



STAR ALLIANCE

La alianza de Copa Airlines con Star Alliance nos permite ofrecer más de 1,316 destinos en 192 países, con más de 21,500 vuelos diarios y 990 salas VIP.



Desde 1998 Copa Airlines y United Airlines, desarrollan una alianza comercial para unificar y estandarizar sus productos y servicios y mantener una amplia gama de beneficios a sus pasajeros en las Américas y el mundo. A través del Hub de las Américas de Copa Airlines en Panamá, los pasajeros de ambas aerolíneas pueden, de manera cómoda y rápida, conectar desde y entre las principales ciudades de Latinoamérica. Como parte de esta alianza, Copa Airlines ofrece a sus pasajeros el programa de Viajero Frecuente de United Airlines, MileagePlus®. Opera además con United Airlines, el Copa Club en los aeropuertos internacionales de Tocumen en la ciudad de Panamá, Las Américas en Santo Domingo y La Aurora en la ciudad de Guatemala. Otros de los productos que ofrecemos con United Airlines es el de Clase Ejecutiva.



AEROMEXICO y Copa Airlines han creado un acuerdo de código compartido para ofrecer vuelos de conexión a través del Hub de las Américas de Copa Airlines, conectando así a toda Latinoamérica con múltiples destinos clave a través de todo el país de México.



Royal Dutch Airlines (KLM) y Copa Airlines mantienen una alianza comercial que ofrece vuelos de conexión con código compartido a través del Hub de las Américas en la ciudad de Panamá y el centro de conexiones de KLM en Ámsterdam hacia ciudades a lo largo de Latinoamérica, Europa, África y el Medio Oriente.



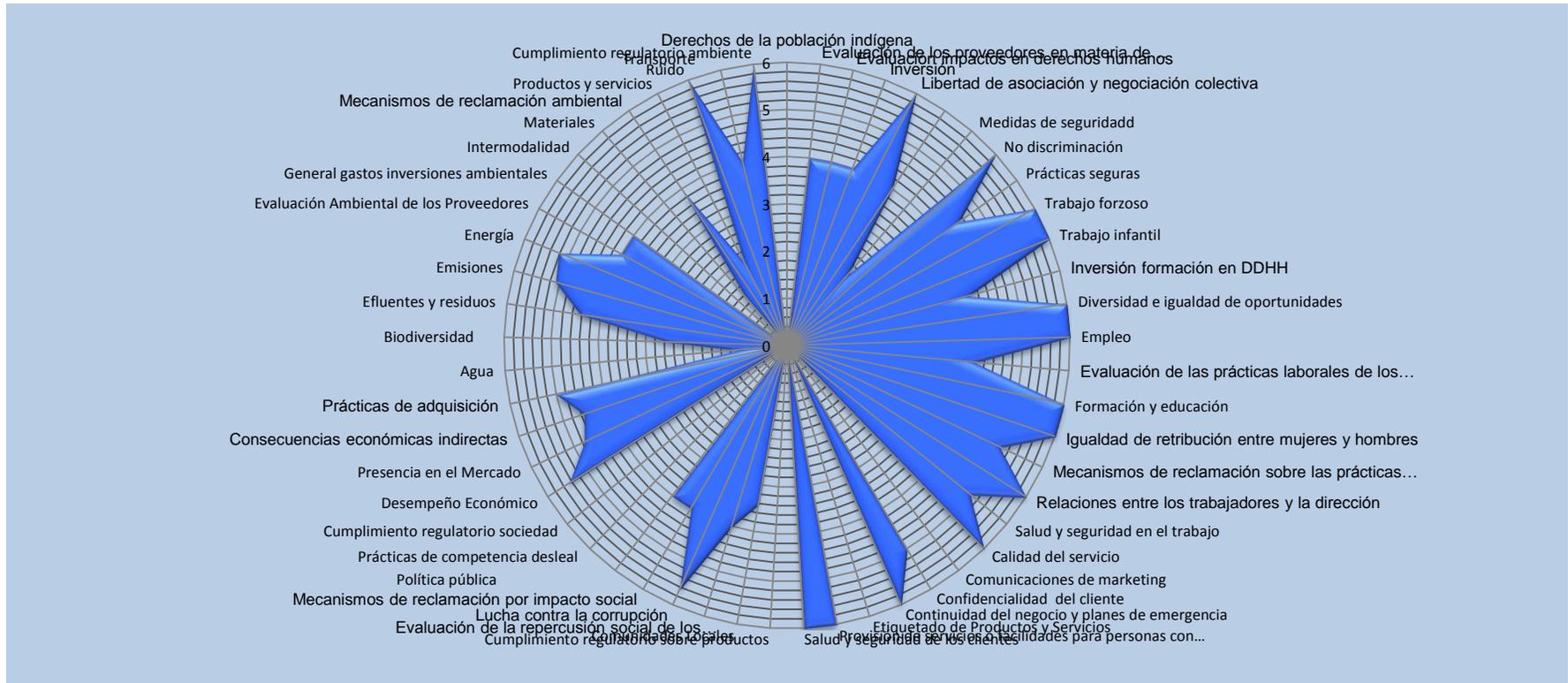
A partir de agosto de 2005, Copa Airlines y GOL Líneas Aéreas Inteligentes S.A. inician una alianza comercial. El acuerdo representa importantes beneficios para los pasajeros conjuntos de ambas empresas, ya que facilita mayores opciones de vuelos y conexiones entre Brasil y el Hub de las Américas de Copa Airlines en Panamá.



Copa Airlines y Cubana de Aviación mantienen un acuerdo de código compartido en vuelos operados por Copa Airlines entre Panamá y La Habana.

Aspectos materiales y cobertura

En esta sección se describen los aspectos materiales que generan el mayor impacto significativo en nuestro proceso de gestión, tomando en consideración su cobertura, en dónde se produce el impacto, y su importancia tanto para Copa Airlines como para nuestros grupos de interés.



Del gráfico anterior se desprenden los aspectos con mayor impacto significativo por categoría y sub-categoría. La Comunicación del Progreso del 2013 ha sido estructurada en tres categorías para reflejar nuestro desempeño Económico, Social y Ambiental, y con ello nuestro compromiso con los 10 principios del pacto Mundial referidos a Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anti-Corrupción. Estos principios de orientación del comportamiento organizacional se han traducido en Copa Airlines en programas, proyectos y acciones que vinculan la dimensión interna y externa de nuestra gestión socialmente responsable.

Categoría	Sub categoría	Aspecto	Pacto Mundial de las Naciones Unidas
Desempeño económico	Desempeño Económico	Desempeño Económico	
	Presencia en el Mercado	Presencia en el Mercado	
Desempeño Social	Derechos Humanos (Responsabilidad sobre productos y servicios)	Calidad del servicio	Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia Principio 2: Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos
		Confidencialidad del cliente	
		Continuidad del negocio y planes de emergencia	
		Provisión de servicios o facilidades para personas con especial necesidades	
	Salud y Seguridad de los clientes		
	Salud y Seguridad	Salud y seguridad en el trabajo	
	Sociedad	Inversión social / vida en comunidad	
Lucha contra la corrupción		Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno	
Derechos Humanos fundamentales en el trabajo	Libertad de asociación y negociación colectiva	Principio 3: Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	
	Trabajo forzoso Empleo Formación y educación Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales Relaciones entre los trabajadores y la dirección	Principio 4: Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio	

Categoría	Sub categoría	Aspecto	Pacto Mundial de las Naciones Unidas
Desempeño ambiental	Medio Ambiente	Trabajo infantil	Principio 5: Las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo infantil
		No discriminación Diversidad e igualdad de oportunidades Igualdad de retribución entre mujeres y hombres	Principio 6: Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación
		Emisiones	Principio 7: Las empresas deben apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales
		Energía	Principio 8: Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental
		Ruido	Principio 9: Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente
		Cumplimiento regulatorio ambiente	

Nuestros grupos de interés

Los grupos de interés más relevantes para Copa Airlines incluyen a nuestros colaboradores, trabajadores, viajeros por negocios y por placer, clientes corporativos, accionistas, las comunidades cercanas a nuestras áreas de operación, nuestros proveedores y socios, y los aeropuertos y otros operadores aéreos.

En Copa Airlines hemos determinado las prioridades de nuestra empresa, tomando en consideración la significancia para el desarrollo sostenible y la importancia de nuestros grupos de interés identificada a través de diferentes mecanismos:

Clientes	Encuestas de satisfacción al cliente a pasajeros frecuentes. “Focus group” sobre expectativas. Análisis de incidencias. Punto de contactos: agencias y “frontline” aeropuertos. Página web.
Colaboradores	Encuestas a colaboradores. Estudios de clima organizacional. Retroalimentación en reuniones de trabajo, formales e informales y participación en los diferentes comités. Vía intranet.
Sindicatos	Convenios colectivos firmados y con un sistema de monitoreo que mide el cumplimiento de los acuerdos.
Comunidades donde operamos	Nuestros aliados y organizaciones de carácter social y comercial. Normativa sobre regulaciones.
Socios comerciales	Alianzas de código compartido con otras aerolíneas.
Inversores	Informes de resultados financieros.
Autoridades Aeropuertos	Cumplimiento de regulaciones establecidas.
Proveedores	A través del Departamento de Compras.
Organismos de seguridad	Cumplimiento de protocolos de seguridad.

Nuestros canales de comunicación son constantes e incluyen entre otros:

Página Web www.copaair.com.pa	Correo electrónico	Redes Sociales: www.facebook.com, Twitter	Comunicación telefónica	Comunicados de Prensa
Junta Directiva	Reuniones, foros, encuentros	Encuestas de satisfacción con el servicio ofrecido	Atención directa en counter y módulos	Publicidad y marketing
Ferias y expoventas	Canal externo de denuncias	Intranet	Encuestas de Satisfacción	Estudio de Clima Laboral
Evaluación de Desempeño	Comités y Reuniones	Jornadas de Capacitación	Comunicación con Jefaturas inmediatas	Personal de Recursos Humanos
Reuniones y encuentros con ONG con Alianzas	Reportes e informes	Comunicaciones	Puertas abiertas	Foros

Gobierno corporativo

La política en materia de gobierno corporativo en nuestra aerolínea promueve un enfoque descentralizado, en el cual son claves la participación y el trabajo en equipos multidisciplinarios.

Junta Directiva de Copa Airlines

En Copa Airlines, la Junta Directiva es el más alto órgano de gobierno, supervisa el cumplimiento de nuestros compromisos y le reportan directamente los siguientes Comités:

Comité de Auditoría

La función primordial del Comité de Auditoría es asistir a la dirección en sus funciones de vigilancia mediante la revisión de:

-  La integridad de los informes financieros y otra información financiera a disposición del público o cualquier ente regulador u organismo gubernamental.
-  La eficacia de nuestros sistemas de gestión de riesgos y de control interno de las finanzas, la eficacia de nuestra función de auditoría interna, el proceso de auditoría independiente que incluye el nombramiento, retención, compensación y supervisión del auditor independiente.
-  El cumplimiento de las leyes y reglamentos, así como las políticas y los códigos éticos establecidos por la dirección.
-  El Comité de Auditoría también es responsable de la aplicación de procedimientos para la recepción, retención y manejo de quejas relacionadas con asuntos de contabilidad y auditoría, control interno y la presentación de quejas confidenciales anónimas de colaboradores con respecto a asuntos de contabilidad o auditoría.

Comité de Remuneraciones

Nuestro Comité de Remuneraciones es responsable del proceso de selección del Director General y la evaluación de todos los funcionarios ejecutivos (incluyendo el CEO), recomendando el nivel de compensación y cualquier bonificación asociada. Las políticas de nuestro Comité de Compensación establecen que todos sus miembros sean consejeros no ejecutivos, de los cuales al menos un miembro será un consejero independiente de acuerdo con las normas aplicables de la Bolsa de Valores de Nueva York.

Comité de Nombramientos y Gobierno Corporativo

Nuestro Comité de Nominaciones y Gobierno Corporativo es responsable de desarrollar y recomendar criterios para la selección de nuevos directores, la supervisión de las evaluaciones de la Junta Directiva, sus miembros y comités de la Junta Directiva y el manejo de otros asuntos que sean delegados específicamente al comité de compensación por la Junta de Administración.

Comité de Directores Independientes

Se compone de los consejeros que el Consejo de Administración determine en cada momento para cumplir con los requisitos de independencia de las normas de la NYSE aplicables a los miembros del Comité de Auditoría de los emisores privados extranjeros. Nuestros Estatutos establecen que habrá tres directores independientes en todo momento, con algunas excepciones. Este Comité también tiene otras facultades expresamente delegadas por el Consejo de Administración. En virtud de los Artículos de Incorporación, estos poderes sólo pueden ser modificados por el Consejo de Administración que actúa en conjunto con la recomendación por escrito del Comité de Directores Independientes. El Comité de Directores Independientes se reúne con regularidad. Todas las decisiones del Comité de Directores Independientes se tomarán por una mayoría de los miembros del Comité.

Otros Comités para toma de Decisiones

Dentro de los comités más significativos para tomar decisiones acerca de los recursos y las actividades de la empresa se destacan el Comité Ejecutivo Extendido y el Comité Ejecutivo Ampliado. Las funciones de estos comités se resumen a continuación.

Comité Ejecutivo Extendido

Al cierre de todos los trimestres, Copa Airlines cuenta con una reunión del comité ejecutivo y los directores y subdirectores de la empresa para asegurar que se comparta información pronta y oportunamente. El contenido de este Comité orienta a tratar los siguientes temas:

-  Indicadores Operacionales
-  Resultados financieros
-  “Updates” con relación a Ruta al Éxito
-  Tendencias de la Industria y Proyecciones
-  Información de la competencia
-  Formación en Supervisión, Gerencial y de Liderazgo
-  La presentación será estructurada por Pilar. Cada Vicepresidente o Director Sénior. Presentará sus avances dentro de este pilar con un cierre de “*update*” general y áreas de oportunidad por el Vicepresidente responsable del Pilar.

Comité Ejecutivo Ampliado

Copa Airlines cuenta con una reunión de todo el Comité Ejecutivo Ampliado que lo componen nuestros Vicepresidentes, Directores y Gerentes de la organización, el cual se realiza tres veces al año donde nuestro Presidente Ejecutivo y Vicepresidentes con Directores claves, comparten información de objetivos corporativos y resultados financieros. El contenido de este Comité se enfoca en los siguientes temas:

-  Updates con relación a Ruta al Éxito
-  Proyecciones de Ventas, Combustible, Costos de impacto en pilares.
-  Resultados Financieros
-  Updates de Competencia

Estructura organizativa

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

Nuestra estructura organizativa se fundamenta en lo que hemos llamado la “Agenda de Liderazgo” donde se ordenan de forma transparente las relaciones y el comportamiento organizacional y refleja la adhesión a los principios que fomenten el entendimiento y la colaboración en el hacer, apoyados en nuestros cinco valores fundamentales: Seguridad, Expectativas, Ambiente, Mejoramiento Continuo, Honestidad e Integridad. Nuestra estructura organizativa busca un esquema eficiente, donde cada miembro, según su función y autoridad reconocida, y gracias a la información recibida, puede adoptar las decisiones más adecuadas. A continuación presentamos nuestro organigrama para el 2013, donde pretendemos compartir como se han abordado los procesos y funciones más significativos, en este sentido solo incluimos el nivel estratégico:



Comprometidos con nuestro Desempeño Económico

CopaAirlines 

A STAR ALLIANCE MEMBER 



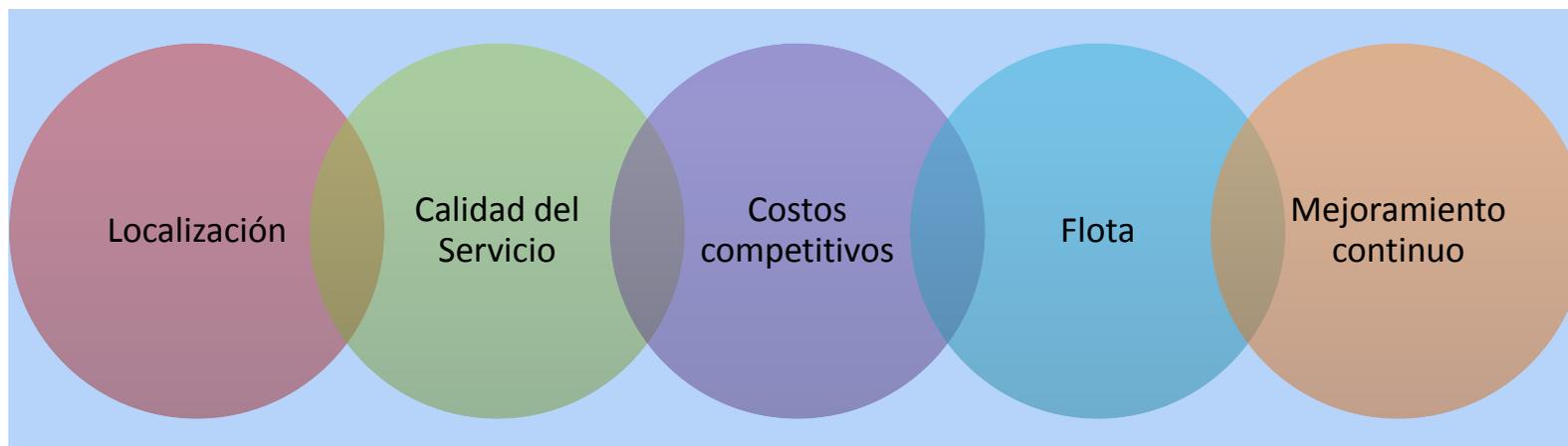
Desempeño económico

Nuestros ingresos consolidados ascendieron a US \$ 2.6 mil millones en 2013, un aumento del 16.0 % sobre los ingresos de 2012, debido al aumento tanto en los ingresos por venta de pasajes como por carga. Este aumento obedeció principalmente a un aumento del 14.4 % en la capacidad en el año 2013 en comparación con 2012.

Nuestros gastos operativos consolidados ascendieron a US \$ 2.1 mil millones en 2013, un aumento del 13.2 % con respecto a los gastos del 2012, como resultado de un mayor costo en el combustible, mayores costos de operación debido al crecimiento en nuestra capacidad y, como resultado de la depreciación, amortización y pérdida de valor de activos.

Fortalezas competitivas

Creemos que nuestras fortalezas comerciales principales que nos han permitido competir con éxito en la industria de las aerolíneas son las siguientes:



-  **Nuestro "Hub de las Américas" está situado estratégicamente.** La base de operaciones de Copa está ubicada en el Aeropuerto Internacional de Tocumen en la Ciudad de Panamá. Panamá cuenta con una posición geográfica central ofreciendo conexiones convenientes a nuestros principales mercados en el Norte, Centro y Sur América y el Caribe, lo que nos permite consolidar el tráfico a servir a varios destinos que no generan suficiente demanda para justificar servicio punto a punto. Los vuelos desde Panamá operan con pocas interrupciones, lo que contribuye a un alto factor de terminación y de puntualidad. La altura del nivel del mar del Aeropuerto Internacional de Tocumen le permite a nuestros aviones operar sin restricciones de desempeño que estarían sujetos a los aeropuertos de mayor altitud. Creemos que el aeropuerto central de Copa en Panamá nos permite beneficiarnos de Panamá como centro de servicios financieros, del transporte marítimo, del comercio y de su economía estable, basada en el dólar de EUA, zona de libre comercio y el aumento del turismo.
-  **Nos centramos en mantener nuestros costos de operación bajos.** En los últimos años, nuestros bajos costos de operación y eficiencia han contribuido significativamente a nuestra rentabilidad. Nuestro costo de operación por milla-asiento disponible, excluyendo los costos por gastos de combustible y deterioro de la flota, era 7.01 centavos en 2004, 6.53 centavos en 2005, 6.81 centavos en 2006, 7.13 centavos en 2007 y 7.46 en 2008. Creemos que nuestro costo por milla-asiento disponible refleja nuestra moderna flota, operaciones eficientes y el costo competitivo de trabajo en Panamá.
-  **Copa Airlines cuenta con una flota moderna.** La flota de Copa Airlines se compone de modernos Boeing 737-Next Generation y Embraer 190 aeronaves equipadas con dispositivos de punta alar o winglets y otras características de ahorro de costes y de seguridad modernos. Durante los próximos años, Copa Airlines tiene la intención de mejorar su flota a través de la adición de al menos 29 aviones Boeing 737 adicional-Next Generation. Creemos que la moderna flota de Copa Airlines contribuye a su desempeño en puntualidad y su alto factor de terminación (porcentaje de los vuelos regulares no cancelado). Esperamos que nuestros Boeing 737-700, 737-800 y Embraer 190 puedan seguir ofreciendo importantes ventajas de costes operativos en términos de costos de eficiencia y mantenimiento de combustible. Copa Airlines Colombia está implementando una modernización de la flota y el plan de expansión.
-  **Creemos Copa Airlines tiene una marca fuerte y una reputación de servicio de calidad.** Creemos que la marca Copa Airlines se asocia con valor a los pasajeros, ofreciendo un servicio de clase mundial y precios competitivos. Para el 31 de diciembre de 2013, la estadística de Copa Airlines para la puntualidad era 87.7%, el factor de cumplimiento fue del 99,7% y el manejo de equipaje era 7,35 bolsas mal manejadas por cada 1,000 pasajeros. Nuestro objetivo es aplicar nuestra experiencia en estas áreas para mejorar las estadísticas de servicios de Copa Airlines Colombia a niveles comparables. Nuestro enfoque en el servicio al cliente ha ayudado a construir la lealtad de pasajeros. También creemos que nuestra marca ha mejorado a través de nuestra relación con los nuevos

Estados, incluyendo nuestra comercialización conjunta del programa de lealtad MileagePlus en América Latina, la similitud de nuestros libreas e interior de nuestros aviones y nuestra asociación Copa club con el programa de salón United Club.

 **Nuestra gestión fomenta una cultura de trabajo en equipo y la mejora continua.** Nuestro equipo de gestión ha tenido éxito en la creación de una cultura basada en el trabajo en equipo y centrada en mejorar. Cada uno de nuestros empleados de Copa Airlines tiene objetivos individuales en función de los objetivos corporativos que sirven de base para medir el desempeño. Cuando se cumplen los objetivos operativos y financieros de la empresa, los empleados de Copa Airlines son elegibles para recibir bonos de acuerdo a nuestro programa de reparto de utilidades. También se reconoce la destacada actuación de los empleados a través de reconocimiento, premios de una sola vez, eventos especiales de toda la empresa y, en el caso de nuestra alta dirección, las concesiones de opciones sobre acciones y acciones restringidas. Los programas de cultura y de incentivos orientados a los objetivos de Copa Airlines han contribuido a una fuerza de trabajo motivada que se centra en la satisfacción de los clientes, lograr eficiencias y creciente rentabilidad. Buscamos crear una cultura similar a Copa Airlines Colombia.

Estrategia empresarial

Nuestro objetivo es seguir creciendo de forma rentable y mejorar nuestra posición como líder en la aviación latinoamericana, proporcionando una combinación de servicio superior al cliente, horarios convenientes y tarifas competitivas, manteniendo costos competitivos. Los elementos clave de nuestra estrategia de negocios incluyen los siguientes:

-  **Ampliar nuestra red mediante el aumento de frecuencias y añadiendo nuevos destinos.** Creemos que la demanda de transporte aéreo en América Latina es probable que aumente en la próxima década, y tenemos la intención de utilizar nuestra creciente capacidad de la flota para satisfacer esta creciente demanda. Tenemos la intención de centrarnos en la expansión de nuestras operaciones mediante el aumento de frecuencias de vuelos en nuestras rutas más rentables e iniciar el servicio a nuevos destinos. El aeropuerto central de la Ciudad de Panamá con Copa Airlines nos permite consolidar el tráfico y dar servicio a determinados mercados desatendidos, especialmente en América Central y el Caribe, y tenemos la intención de centrarnos en proporcionar nuevos servicios a destinos regionales para poder mejorar la conectividad global y la rentabilidad de nuestra red.
-  **Seguir centrándonos en mantener nuestros costos bajos.** Buscamos reducir nuestro costo por milla-asiento disponible sin sacrificar servicios valorados por nuestros clientes a medida que ejecutemos nuestros planes de crecimiento. Nuestro objetivo es mantener una flota moderna y de hacer un uso eficaz de nuestros recursos a través de la utilización de aviones eficientes y productividad de los empleados. Tenemos la intención de reducir los costos de distribución mediante el aumento de las ventas directas, incluyendo Internet y centros de llamadas de ventas, así como la mejora de la eficiencia a través de la tecnología y los procesos automatizados.

- **Hacer hincapié en un servicio superior y valor a nuestros clientes.** Tenemos la intención de seguir centrándonos en la satisfacción de nuestros clientes y ganar su lealtad al ofrecer una combinación de servicio y tarifas competitivas superiores. Creemos que la continuación de nuestro éxito operativo de acuerdo vuelos a tiempo, reduciendo el equipaje manejado mal y ofrecer horarios convenientes a destinos atractivos será esencial para lograr este objetivo. Nos proponemos seguir así para incentivar a nuestros empleados a mejorar o mantener métricas operativas y de servicios relativos a la satisfacción de nuestros clientes al continuar nuestros programas de plan y reconocimiento de los empleados de participación en beneficios y para premiar la fidelidad del cliente con el popular programa de viajero frecuente Mileage Plus, las actualizaciones y el acceso a la Copa Club and United Club salones.
- **Capitalizar las oportunidades en Copa Airlines Colombia.** Estamos tratando de mejorar la rentabilidad de Copa Airlines Colombia a través de una variedad de iniciativas, incluyendo la modernización de su flota, la integración de su red de rutas con la Copa y la mejora de la eficiencia general.
- **Nuestro centro de operaciones en la Ciudad de Panamá-Tocumen Internacional Aeropuerto (PTY),** ofrece por su ubicación una serie de ventajas, entre las cuales está la presencia de un clima templado ideal para las operaciones aeroportuarias. Por ejemplo, en los últimos años, Tocumen fue cerrado y no estuvo disponible para las operaciones de vuelo, en promedio menos de dos horas por año, lo cual no impactó en nuestra gestión operacional.

Beneficios Económicos del Transporte Aéreo en Panamá

La Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA por sus siglas en inglés) publicó el estudio “Beneficios Económicos del Transporte Aéreo en Panamá”, desarrollado por *Oxford Economics*, en el que se reafirmó el gran aporte de la aviación a la economía de Panamá. En el estudio se destacan los beneficios del transporte aéreo en el 2013, indicando:

“El transporte aéreo internacional desde y hacia Panamá genera tres tipos distintos de beneficios económicos. Por lo general, los estudios económicos se enfocan en la huella económica de la industria medida por su contribución al PIB, al empleo y a los ingresos fiscales generados por el sector y su cadena de suministro. Pero el valor económico generado por la industria es más que eso. Los principales beneficios generados son para los clientes, pasajeros o transportistas que utilizan el servicio de transporte aéreo. Adicionalmente, las conexiones generada entre ciudades y mercado representan un activo importante de infraestructura que genera beneficios que permiten la inversión extranjera directa, los clústeres de negocios, la especialización y otros impactos derivados sobre la capacidad productiva de la economía”.

De los beneficios se destacan:

1. La Huella Económica de la Aviación

- **Contribución al PIB Panamá:** El sector aeronáutico contribuye con 1,682 USD millones (4.2%) al PIB panameño. La contribución económica se constituye por USD 982 millones provenientes directamente del sector aeronáutico (líneas aéreas, aeropuertos y servicios terrestres), USD 435 millones contribuidos indirectamente a través de la cadena de suministro del sector aeronáutico, USD 265 millones contribuidos a través de los gastos incurridos por empleados del sector aéreo y su cadena de suministros.
- **Importante empleador:** En cuanto a los empleos, 13,400 son sustentados directamente por la aviación, 18,700 por la cadena de suministros del sector aéreo y 11,400 apuntalados gracias a los gastos incurridos por empleados del sector aéreo y su cadena de suministros.
- **Empleos de alta productividad:** "el empleado promedio de los servicios de transporte aéreo (en Panamá) genera 118,410 dólares anuales en valor agregado bruto, una productividad cinco veces mayor que el promedio" en el resto de las actividades comerciales en el país.
- **Contribución a las finanzas públicas:** las empresas aeronáuticas basadas en Panamá pagan anualmente 173 millones de dólares en impuestos directos y en pagos por seguridad social.

"Se calcula que 74 millones de dólares adicionales de ingresos gubernamentales se obtienen por la vía de la cadena de abastecimiento del sector aeronáutico, y otros 45 millones de dólares por la vía de impuestos a las actividades sostenidas por el gasto

incurrido por los empleados, tanto del sector aeronáutico y su cadena de abastecimiento", añadió.

2. Beneficios al consumidor para pasajeros y transportistas

El peso del sector es tal que se calcula que anualmente 11.7 millones de pasajeros se desplazan vía aérea desde y hacia el país centroamericano. En términos de carga, el transporte asciende a unas 110,200 toneladas.

3. Habilitación del crecimiento económico de largo plazo

Al 2013 había 50 rutas conectando los principales aeropuertos en Panamá a los diversos conglomerados del mundo. En promedio, se registraron dos vuelos diarios en estas rutas. Un total de ocho de estas rutas conectando Panamá con ciudades de más de 10 millones de votantes, con un promedio de dos vuelos diarios disponibles a los pasajeros.

En el informe se describen en tres secciones los beneficios y canales en mayor detalle:

- **La sección 1** cuantifica los beneficios del transporte aéreo para los pasajeros y para los expedidores (transportistas) de carga aérea
- **La sección 2** examina la forma en que el sector aeronáutico apoya la prosperidad de largo plazo: mediante beneficios por el lado de la oferta a través de una variedad de diferentes canales que ayudan a aumentar el nivel de productividad de la economía y, en consecuencia, su tasa de crecimiento sostenible de largo plazo.
- **La sección 3** analiza el impacto económico del sector aeronáutico - las líneas aéreas, la infraestructura terrestre y los efectos derivados para el turismo y el comercio - para cuantificar el valor de su producción y de los puestos de trabajo que sustenta en Panamá.

Fuente: Oxford Economics, 2015. El estudio completo y otros de referencia pueden ser consultados en (www.oxfordeconomics.com)

Comprometidos con nuestro Desempeño Social



CopaAirlines 

A STAR ALLIANCE MEMBER 

Desempeño Social

La dimensión social de la sostenibilidad está relacionada con los impactos de Copa Airlines en los sistemas sociales en los cuales opera. La categoría de Desempeño Social está relacionada con la sub-categoría de **Derechos Humanos**, cuyos asuntos que representan el mayor impacto significativo para la empresa, son los siguientes:

-  Responsabilidad sobre productos y servicios
-  Prácticas laborales y trabajo decente
-  Sociedad

Derechos Humanos

En Copa Airlines estamos comprometidos en apoyar y respetar los Derechos Humanos fundamentales y asegurar que nuestra organización no sea cómplice de su vulneración. Este compromiso se sustenta en la Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948), como instrumento básico de un amplio marco jurídico internacional que norma en materia de derechos humanos y en los siguientes principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas:

-  **Principio 1:** Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.
-  **Principio 2:** Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos. Dentro de nuestra esfera de influencia promovemos y respetamos los derechos humanos y nos aseguramos de no ser cómplices en la vulneración de los mismos, incluyendo a nuestros accionistas, colaboradores directos e indirectos, clientes, proveedores y comunidades, sin que medie distinción alguna.

Nuestros **Valores en Acción** son nuestro patrón de conducta deseado. Es por esto que todos nuestros colaboradores reciben una Inducción Corporativa en la cual se tratan temas como los valores, visión, objetivos corporativos, y otros aspectos de nuestra forma de hacer negocios. Nuestra toma de decisiones y manejo de nuestro negocio está referido a un **Código de Ética y Conducta Empresarial** y a políticas que nos permiten proteger a nuestros grupos de interés.

Contamos con una **política de “Customer Care”** la cual tiene como objetivo mantener una **comunicación abierta con nuestros clientes** permitiendo el manejo adecuado de quejas, comentarios, peticiones y sugerencias de nuestros pasajeros.

Por medio de nuestra **Fundación ¡Despega! con Copa Airlines** hemos logrado dar apoyo a distintas organizaciones sin fines de lucro que defienden y apoyan los derechos de nuestra comunidad. Reconociendo los deberes que tenemos como empresa y nuestros colaboradores como ciudadanos, hemos desarrollado nuestro programa de voluntariado corporativo **“Yo soy voluntario”**.

Sabemos que la educación es un derecho humano, es por esto que en el 2013 hemos otorgado **Becas Completas** (matrícula y mensualidad, uniformes, transporte y útiles) para que hijos de nuestros colaboradores estudien en colegios privados y bilingües. Este es un programa que incluimos en la planificación de los próximos años y esperamos ir sumando más beneficiados.

Copa Airlines promueve el respeto de los Derechos Humanos y particularmente rechaza cualquier manifestación discriminatoria; buscando un trato justo y la protección de la confidencialidad y propiedad de la información; evitando cualquier tipo de complicidad. Todos estos valores están suscritos en nuestro Código de Ética y Conducta Empresarial

Es por ello que en Copa Airlines estamos comprometidos a trabajar con honradez e integridad. El proceso de toma de decisiones y gestión de negocios está enmarcado en nuestro Código de Ética y Conducta Empresarial y en políticas basadas en estándares de actuación ética, legal y socialmente responsable. Estas políticas se fundamentan en dos grandes líneas de acción:

-  Realizar nuestro negocio con honradez e integridad.
-  Actuar de acuerdo al espíritu de las leyes y las regulaciones que aplican a nuestro negocio y con los estándares éticos más altos de conducta empresarial.

El Vicepresidente de Recursos Humanos de Copa ha sido designado como Oficial de Ética de Copa con la responsabilidad de supervisar y monitorear el cumplimiento de este Código. El Oficial de Ética es el presidente del Comité de Ética que debe estar conformado por un mínimo de tres (3) oficiales, incluyendo el Director Legal y el Director de Auditoría Interna. Las decisiones se tomarán en consenso general con el Comité de Ética. El Oficial de Ética reporta directamente al Presidente Ejecutivo (CEO) y realiza también 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 de este

Código.

Nuestros colaboradores pueden acceder de forma permanente y oportuna al Código de Ética y Conducta Empresarial por medio de la intranet. Es responsabilidad de nuestros colaboradores certificar anualmente su conocimiento y adherencia a nuestro Código. La certificación se realiza a través de un curso en línea (E-learning) o presencial.

El 100% de nuestros colaboradores certificaron su adherencia y conocimiento del Código de Ética y Conducta Empresarial.

Responsabilidad sobre productos y servicios

Calidad del servicio

Como uno de nuestros valores en acción que guían la conducta, actitud y toma de decisiones de todos los que pertenecemos a Copa Airlines, “Anticipamos y superamos las expectativas de nuestros clientes”. Es por ello que “Nuestro éxito depende de la satisfacción de nuestros clientes”. Somos confiables y brindamos un servicio amable, eficiente, consistente y de alta calidad. Conocemos, promovemos y practicamos nuestro modelo de servicio.



Copa Airlines fue elegida por los pasajeros que vuelan a Centroamérica y el Caribe como la mejor del área, por ello nos hicimos merecedores del premio World Airline Awards (Premios Aerolíneas del Mundo), el cual fue entregado por Skytrax, firma consultora británica que desde 1999 entrega dicho premio.

Los World Airline Awards se entregaron con base en una encuesta realizada a clientes de más de 200 aerolíneas, desde grandes compañías aéreas internacionales hasta transportistas locales. La encuesta midió la satisfacción de los pasajeros a través de más de 40 indicadores clave de rendimiento de productos y servicios, incluyendo check-in, asiento de confort a bordo, limpieza de cabina, comida, bebidas, entretenimiento a bordo y el personal de servicios de embarque. Esta encuesta está basada en el análisis de los viajeros de negocios y de placer, en todos los tipos de viaje (primera clase, negocios y clase económica).

Los premios de Skytrax son considerados por la industria como una herramienta de referencia para los niveles de satisfacción de los pasajeros de las líneas aéreas.

Otro de los reconocimientos otorgados durante el 2013, fue el de “Mejor Aerolínea de Suramérica” por FlightStats, dentro del marco de los premios Anuales al Servicio de Puntualidad.

Como indicadores de calidad de servicio podemos destacar que nuestra puntualidad a finales del 2013 fue de 87.7% y el factor de cumplimiento fue de 99.7%. El equipaje mal manejado fue de 7.35 equipajes por cada 1,000 pasajeros.

Creemos que nuestra marca ha mejorado a través de nuestra relación con la UAL, incluyendo nuestra comercialización conjunta del programa de lealtad MileagePlus en América Latina, la similitud de nuestros distintivos de las aeronaves e interiores de los aviones, así como, nuestra participación en el programa United Club de UAL, que opera en asociación con nuestro programa de salón Copa Club.

Como parte del soporte a nuestros clientes, en nuestra página web ofrecemos información para agilizar y hacer más transparente nuestros servicios, incluyendo:



Atención al cliente

- Centro de Reservasiones
- Oficinas de Venta
- Preguntas frecuentes
- Contáctenos
- Solicite un reembolso
- Acceda a su cuenta
- Sugerencias y reclamos
- Declaración de porte de valores - Brasil



Reservaciones

- Reserve su vuelo
- Reserve su hotel
- Reserve su auto
- Solicite un ascenso
- Seguro de viaje
- Guía de destinos
- Maneje su reserva
- Web Check-In
- Crear o actualizar mi perfil
- Opciones de pago en copa.com
- Compras seguras
- ¿Qué es un código promocional?



Información de vuelos

- A dónde volamos
- Equipaje
- Rastree su equipaje
- Requisitos migratorios
- Asistencia especial a bordo
- Ver estado de vuelo
- Ver itinerarios
- Notificaciones de vuelo

Nuestro compromiso con el cliente se resume en:

-  Informar las tarifas más bajas disponibles
-  Notificar retrasos, cancelaciones y desvíos conocidos
-  Entregar del equipaje a tiempo
-  Las reservaciones se mantendrán vigentes sin pago durante 48 horas
-  Reembolso de boletos aéreos
-  Satisfacer las necesidades esenciales de los clientes durante las demoras prolongadas en la pista
-  Divulgar las políticas de cancelación y reglas de viajero frecuente
-  Avisar oportunamente a los clientes sobre los cambios de itinerario
-  Asegurar la capacidad de respuesta ante las reclamaciones de los clientes
-  Mitigar las molestias de los pasajeros

Formación y educación en atención al cliente

Brindamos capacitación para todos nuestros empleados, incluyendo la capacitación técnica de nuestros pilotos, despachadores, asistentes de vuelo y personal técnico.

Confidencialidad del cliente

Como parte de nuestra política de privacidad, ofrecemos el mejor servicio posible a nuestros clientes y protegemos la privacidad de los datos e información que nos proporcionan a través del uso del sitio web. Tomamos todas las medidas necesarias para asegurar que dicha información se utilizará solo con el propósito de proporcionar un servicio superior a nuestros clientes por medio de un mejor conocimiento de sus intereses y necesidades.

Copa Airlines no venderá ni compartirá ninguna parte de la información indicada anteriormente, a menos que una autoridad competente lo requiera, sin embargo, Copa Airlines y sus afiliados utilizarán dicha información con el fin de comunicarse con los clientes.

Es importante tener en cuenta que toda la información relacionada con compras con tarjetas de crédito que obtenga Copa Airlines a través del uso del presente sitio web, solo se utilizará por Copa Airlines para completar la compra específica para la que se proporcionó la información.

Continuidad del negocio y planes de emergencia

Copa Airlines tiene un compromiso total con la calidad y la seguridad, y con esto en mente, llevamos a cabo nuestras operaciones. Aun así, reconocemos que los accidentes y emergencias, aunque no es algo común, son una realidad en nuestra industria. Por consiguiente, es nuestra responsabilidad legal, ética y profesional estar preparados para responder a accidentes y emergencias de manera inmediata, coordinada, compasiva y efectiva. Para tal propósito mantenemos actualizado un Manual de Emergencias el cual ha sido revisado y aceptado por la Dirección de Seguridad Aérea de la Autoridad de Aeronáutica Civil de la República de Panamá.

Como parte de nuestra responsabilidad social, contamos con un plan de respuesta dentro del Manual de Emergencias, así como de la disponibilidad de los recursos requeridos para la preparación y ejecución de las políticas y procedimientos contenidos en él. Asimismo, aseguramos que los colaboradores de Copa Airlines de todos los niveles estén familiarizados con el Plan de Respuesta a Emergencias y que quienes forman parte del plan, puedan ejecutar sus responsabilidades tanto previas como durante una activación.

Siendo consistentes con nuestros valores en acción, esperamos de cada integrante de esta organización, una actuación concordante con nuestras prioridades durante una emergencia, las cuales son:

- Asistencia y bienestar de pasajeros y sus familiares
- Cuidado y bienestar del personal
- Total colaboración con las autoridades
- Respuesta adecuada a los medios de comunicación y al público
- Protección de los bienes de la empresa
- Continuidad de la operación
- Recuperación de la normalidad

Como consecuencia de la interrupción temporal en su red de tecnología interna, Copa Airlines se vio obligada a cancelar un 10% de sus vuelos que involucraba a 20 países, durante un período de cuatro días en el mes de octubre del 2013. Si bien es cierto que la mayoría de sus vuelos durante ese período sufrieron algún tipo de atraso en sus itinerarios, se regularizó la situación gracias al extraordinario trabajo y dedicación de cientos de colaboradores de múltiples áreas de la empresa, incluyendo pilotos, auxiliares de vuelo, personal de aeropuertos, mantenimiento, áreas administrativas y operacionales, quienes de manera voluntaria trabajaron horas extras, regresaron de vacaciones y días libres o incluso asumieron labores no regulares para ayudar a atender a las personas afectadas por el incidente.

Pedro Heilbron, CEO de Copa Airlines, agradeció la comprensión y paciencia de cada uno de sus pasajeros en esta situación, “somos conscientes de la dificultad causada y les aseguro que tomaremos las medidas necesarias para en lo posible evitar que algo similar suceda en el futuro, pues la seguridad, bienestar y confianza de nuestros pasajeros es nuestra prioridad”. Añadió que durante el evento, más de 3,000 pasajeros afectados por el incidente fueron hospedados por la empresa en hoteles de la Ciudad de Panamá y un número adicional en otros países.

Provisión de servicios o facilidades para personas con especial necesidades

En Copa Airlines ofrecemos a los pasajeros con discapacidades un servicio digno, cortés y profesional en todo momento. Los clientes pueden pedir ayuda al llegar al aeropuerto si requieren ciertas adaptaciones durante el viaje. Sin embargo, hay algunas solicitudes de servicio que se deben hacer por adelantado, para lo cual en nuestra página web, los clientes pueden obtener más información sobre:

- Menores viajando solos
- Bebés
- Solicitud de menú especial
- Sillas de ruedas
- Condiciones médicas especiales
- Asistencia y prioridad al viajar
- Servicio de oxígeno médico

Salud y seguridad de los clientes

En Copa Airlines, “Nuestro primer compromiso es con la seguridad y con ello la seguridad de nuestros clientes, colaboradores y de la empresa.

El respeto al derecho de seguridad de nuestros colaboradores y de nuestros clientes es puesto en práctica día a día. Contamos con una Dirección de Gestión de la Calidad y Seguridad la cual se encarga desarrollar y fomentar una cultura de prevención así como velar por el cumplimiento de alto estándares de seguridad, salud y protección ambiental en nuestra operación.

Copa Airlines mantiene la certificación IOSA desde el año 2005, siendo una de las primeras líneas en obtener este reconocimiento. La IATA Operational Safety Audit (IOSA) es un sistema internacionalmente reconocido y aceptado de evaluación, diseñado para evaluar la gestión operativa y los sistemas de control de una compañía aérea. La auditoría IOSA evalúa los Sistemas de Control de seguridad de las aerolíneas, en diferentes áreas tales como su organización y gestión

corporativas, la operación de las aeronaves, el despacho de vuelos, ingeniería y mantenimiento de las aeronaves, operaciones en cabina, servicio de atención de vuelos, operaciones de carga y seguridad operacional, garantizando así a los pasajeros, que la aerolínea cumple con los más altos estándares de la industria aeronáutica mundial.

Es nuestra prioridad proporcionar un servicio aéreo seguro y confiable, por lo cual hemos implementado normas de seguridad uniformes y programas de formación relacionados con la seguridad que cubren la totalidad de nuestras operaciones. En particular, se evalúan periódicamente los conocimientos, la experiencia y los registros de seguridad de nuestros pilotos. Todos los pilotos de Copa participan en programas de capacitación, algunos de los cuales son patrocinados por los fabricantes de las aeronaves, y están obligados a someterse a la instrucción periódica dos veces al año. Tenemos un programa de tiempo completo de análisis de datos de vuelo (FDA), en la que los datos de todos los vuelos de Copa se analizan para la seguridad o para detectar anomalías técnicas. Durante 2013, hemos mantenido nuestra certificación de seguridad IOSA.

Servicios y mejoras implementadas en el 2013

Con el propósito de mejorar el servicio de nuestros clientes en el 2013 se destacan:

- **Uso de equipos electrónicos durante el vuelo en modo de avión**

Somos la primera aerolínea en Latinoamérica que anuncia la implementación del uso de Dispositivos Electrónicos Portátiles en sus aviones durante todo el viaje. Con el objetivo de continuar brindando el mejor servicio a sus clientes, en diciembre de 2013 culminamos las pruebas y requisitos exigidos por las regulaciones internacionales, incluyendo las regulaciones de la Autoridad Aeronáutica Civil de Panamá (AAC), que permitirán a nuestros pasajeros utilizar sus Dispositivos Electrónicos Portátiles (PED, conocido por sus siglas en inglés) durante todo su trayecto en el avión. De esta manera, fue comprobado que todas las aeronaves de Copa Airlines y Copa Airlines Colombia cuentan con la moderna tecnología requerida, que permite el uso de estos dispositivos sin ninguna afectación al normal desarrollo de los vuelos. En este sentido, Copa Airlines pone a disposición de sus clientes un espacio en su sitio web copa.com con información sobre la puesta en marcha de esta nueva forma de viajar y un listado amplio de los aparatos que los viajeros podrán tener encendidos durante su travesía aérea.

- **Nueva ubicación de Copa Airlines en la nueva Terminal Nacional del Aeropuerto El Dorado en Bogotá**

A partir de octubre de 2013 iniciamos operaciones en la nueva Terminal Nacional del Aeropuerto El Dorado en Bogotá. El

nuevo muelle cuenta con un área de 65,208 metros cuadrados, cuatro pisos, seis escaleras mecánicas, cuatro esteras rodantes, diez ascensores, sesenta módulos de check-in, 4 expeditos filtros de seguridad (Terminal Norte – Copa Airlines) y modernos procesos que permitirán tener una ágil y más cómoda experiencia de viaje.

- **Servicio directo entre Panamá y Tampa**

En diciembre de 2013 iniciamos un servicio sin escalas, con una frecuencia de 4 veces por semana, entre Panamá y Tampa. Tampa es el destino número 66 de Copa Airlines y su noveno en Estados Unidos. El nuevo vuelo directo ofrece a los residentes del área de Tampa mejores opciones de viaje de negocio y de placer y una conectividad optimizada con destinos a lo largo y ancho de Latinoamérica, incluyendo varias ciudades en Brasil y Colombia, San José, Costa Rica; Caracas, Venezuela; Guatemala; Buenos Aires; Lima, Perú; Guayaquil y Quito, Ecuador, entre otras.

- **Copa Airlines Colombia fortalece conectividad**

En marzo de 2013, Copa Airlines Colombia anunció el crecimiento de su operación hacia El Caribe con el aumento de frecuencias a dos importantes destinos turísticos: Cancún y La Habana. Los nuevos vuelos directos desde Bogotá complementan la oferta de servicios que tiene la aerolínea a estos destinos, y son un paso más en la consolidación de Copa Airlines como una excelente opción para la conectividad internacional de los viajeros. En la ruta Bogotá – Cancún, con la adición de dos vuelos, se completan cuatro frecuencias semanales; y en la ruta Bogotá – La Habana se agregan dos nuevas frecuencias, que permiten a los usuarios disponer de tres vuelos semanales.

- **Copa Club en San José de Copa Airlines**

En marzo de 2013 inauguramos un nuevo Copa Club de la región ubicado en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría en San José, Costa Rica. El nuevo Copa Club, está destinado exclusivamente para pasajeros que cuenten con membresía del Club, viajen en Clase Ejecutiva de Copa Airlines, Primera Clase de una aerolínea de Star Alliance o cuenten con el nivel Gold de Star Alliance, es operado en Costa Rica por Sala VIP, S.A. (SAVIPSA). El Copa Club ofrece muchas ventajas, tales como:

- Asistencia en reservaciones, asignación de asientos y boletería
- Internet inalámbrico
- Completa selección de periódicos y revistas
- Estaciones de trabajo

- Centro de copiado y fax
- Llamadas locales gratuitas
- Espacios equipados con televisión satelital
- Área de bar con selección de snacks, bebidas y licores locales e internacionales
- Área para guardar maletas

- **Programas y servicios para clientes corporativos**

Copa Airlines y Continental Airlines brindan a sus clientes corporativos nuevos programas y servicios para el mercado nacional gracias a su reciente incorporación a Star Alliance, como lo son: más de 19,500 vuelos diarios a aproximadamente 1,071 aeropuertos en 171 países del mundo, más oportunidades de acumulación de millaje, boletos de recompensa y reconocimiento de su estatus elite; así como los nuevos asientos cama y nuevos menús en Business First, entre otros. El nuevo Programa Corporativo, orientado a satisfacer las exigentes necesidades del mercado, segmentando a los distintos niveles del programa y ofreciendo ventajas diferenciadas para sus clientes corporativos. Entre los beneficios podemos señalar: descuentos, acceso a Presidents Club, ascensos de clases, registro y abordaje en filas preferenciales, descuentos especiales en Copa Vacations, acumulación de millas y estatus Elite, por ser OnePass parte de la alianza global Star Alliance, ahora cada viajero de la empresa recibirá más beneficios.

Salud y seguridad en el trabajo

En Copa Airlines el primer compromiso es con la seguridad de nuestros clientes, colaboradores y la empresa, establecido en nuestros valores en acción. Para tal propósito, hemos implementado acciones a través de la Gerencia de Seguridad Industrial y Calidad Ambiental, que nos permiten dar cumplimiento a proyectos bajo la normativas regulatorias aplicables.

Evaluación de puestos de trabajo

Hemos continuado aplicando el modelo de evaluación de las condiciones de trabajo desarrollado por nuestro Departamento de Seguridad Industrial y basado en el método LEST de F. Guélaud, M.N. Beauchesne, J. Gautrat y G. Roustang, miembros del Laboratoire d'Economie et Sociologie du Travail (L.E.S.T.), del C.N.R.S., en Aix-en-Provence 1978, para identificar los peligros y factores de riesgo que afectan a nuestros colaboradores de manera directa en sus puestos de trabajo para encontrar alternativas tecnológicas o de buenas prácticas para mejorar sus condiciones laborales.

Programas de seguridad industrial

Durante el 2013 continuamos con nuestros programas que promueven el cuidado y protección de nuestros colaboradores, como son:

-  Programa de conservación auditiva, prevenir la aparición de efectos en la salud auditiva de los trabajadores por exposición al ruido ocupacional.
-  Programa de dotación de equipos para colaboradores, el cual incluye la dotación, mantenimiento y reposición de equipos de protección personal, incluye equipos de protección del sistema auditivo, piel, calzado de seguridad, guantes, gafas y protección respiratoria
-  Programa de Prevención de Caídas, dirigido a todos los colaboradores o contratistas que realicen trabajos a más de 1.80 mts., el cual incluye charlas informativas, inspección en sitio, dotación de equipos de protección y sistemas colectivos para la prevención.
-  Programa de Prevención de Incendios, el cual incluye capacitación en combate de incendio, uso de extintores y mangueras y mantenimiento de equipos.

Monitoreo del ambiente de trabajo

Hemos mantenido el compromiso de medir la calidad del ambiente interior a lo que se ven expuestos nuestros colaboradores como también la calidad ambiental de nuestro entorno (comunidades), los cuales son reportados a la autoridad competente. Seguidamente se presentan las mediciones de la calidad del ambiente realizadas:

Medición	2011	2012	2013
Medición de calidad de aire interior (muestreo) en salidas y retornos de aires acondicionados.	31	31	59
Medición de iluminación (muestra representativas de las instalaciones cerradas y abiertas).	403	400	1288
Medición de estrés térmico (WGTB) Wet Globe Temperature Bulb. <i>(Solo áreas de alto riesgo, áreas confinadas no climatizadas).</i>	3	5	8
Calidad de agua (pruebas en áreas operativas con riesgo medio/alto). Áreas de aeropuerto.	10	10	4
Análisis microbiológico de ductos de aire acondicionado (pruebas de cultivos en áreas de riesgo)	3	5	9
Temperatura y humedad ambiental (cantidad de puestos de trabajo)	403	400	1206
Estudios de puesto de trabajo (puestos con alto riesgo estudiados).	3	3	12
Estudio de suelos (áreas exteriores a los edificios, áreas operativas aeropuerto).	2	4	4
Audiometrías de personal operativo aeropuerto, mayor riesgo de exposición (total de muestreo % por área)	132	115	172
Total de mediciones realizadas (agua, aire, luz, suelo, puesto, ambiente laboral).	990	973	2762

* No incluye las mediciones de seguimiento del departamento.

Tabla N° 1. Mediciones de la calidad del ambiente realizadas

Programa capacitación en Seguridad Industrial y Calidad Ambiental

Continuando con nuestro programa de capacitación, durante el 2013 realizamos una serie de eventos con la participación de colaboradores tanto de las áreas operativas como administrativas de la empresa:

Programa de capacitación	2011	2012	2013
Promotores en gestión de la seguridad y salud	-	32	28
Introducción a la seguridad industrial política de seguridad	-	177	356
Procedimientos generales ante emergencias	-	28	51
Conducción segura de montacargas	-	6	22
Jornadas de salud y seguridad: Capacitaciones cortas, Videos, Campañas de prevención	150	150	175
Primeros auxilios	45	141	56
Reanimación Cardiopulmonar y DEA	45	132	56
Protección auditiva	38	-	60
Protección respiratoria	62	-	20
Aprendiendo a Vivir con el Trabajo en Turnos	32	74	52
Hoja de Seguridad para Químicos	44	12	63
Curso básico de Brigadas de Emergencias	78	25	35
Análisis de Exposición a la Tareas	39	-	-

Programa de capacitación	2011	2012	2013
Rescate básico con cuerdas	11	-	-
Ergonomía	35	-	-
Equipos de Protección Personal	123	150	199
Inducción de Seguridad y Salud	63	75	122
Trabajos en Alturas	56	-	23
Administración de Recursos de Mantenimiento MRM	187	148	177
Uso de Extintores	41	96	32
Manejo Básico de Emergencias y Evacuación	84	95	32
Reporte de Incidentes y Accidentes	32	74	15
Una Colisión en la Oscuridad CRM	31	74	177
Manejo Seguro de Gases Comprimidos	18	12	31
Manejo seguro de cargas	28	45	-

Tabla N° 2. Programas de Capacitación

Salud Ocupacional

Las actividades realizadas durante el 2013 correspondiente al Programa de Salud Ocupacional fueron las siguientes:

Programa de salud ocupacional	Observaciones
Contratación de personal del Equipo de Salud Ocupacional.	
Inauguración de la Clínica de Medicina Laboral de Copa Airlines.	
Creación de la Clínica de Cesación de Tabaco.	44 inscritos. 9 conferencias y un almuerzo y aprendo.
Programa de Vacunación.	991 dosis de vacunas aplicadas a más de 600 personas (influenza, tétano, rubeola, sarampión, papiloma humano, hepatitis A + B).
Programa de Promoción y Prevención.	Se realizaron 12 <i>InfoSalud</i> para publicación. 7 murales informativos 10 volantes de material educativo. Entre los temas: Hipertensión, Enfermedades Gastrointestinales Día Mundial del Tabaco, Prevención del H1N1 entre otros.

Programa de salud ocupacional

Observaciones



Programa de Enfermedades Crónicas.

Jornadas de toma de presión (19 jornadas y 492 tomas de presión).
 Jornada de Prevención de diabetes (6 jornadas con 278 tomas de glicemia capilar). 6 conferencias de Diabetes a 148 personas.
 Jornada de Perfil Lipídico (30 pruebas).

Campaña para la Prevención del Cáncer de Mama y Próstata.

5 conferencias, distribución de material educativo.

Programa de Alcohol y Drogas.

Se confecciona manual para la toma de muestras, Declaración de la Política, se inicia el programa en estaciones de alto riesgo. Contacto con entidades de manejo de adicciones para tratamiento de posibles casos.

Ferias de Salud. Costa del Este y ATO.

Control de presión arterial, pruebas de diabetes gratuitas, perfil de colesterol y triglicéridos, fisioterapias,

Programa de salud ocupacional	Observaciones	
	evaluaciones ópticas, participación de casas farmacéuticas.	
Almuerzo y aprendo.	Se realizaron 10 actividades con la participación de 162 colaboradores:	
	VIH y SIDA	2 22
	Nutrición	1 17
	Vacunación	4 58
	Clínica de Cesación de Tabaco	1 20
	Cáncer de mamas / Próstata	2 45
Conferencias.	82 conferencias con una participación de 1,895 colaboradores:	
	VIH y SIDA	20 634
	Nutrición	4 96
	Vacunación	30 600
	Clínica de Cesación de Tabaco	9 45
	Cáncer de mamas / Próstata	5 165
	Infecciones Respiratorias	6 150
	Hábitos alimenticios	2 57

Programa de salud ocupacional	Observaciones
Diabetes Mellitus	6 148
Capacitación nuevos ingresos	En el año 2013 se capacitaron 188 colaboradores de Nuevo Ingreso. En esta capacitación se abarcaron las áreas de Rampa y Abastecimiento Abordo.



Participación en días de salud	Realizadas en las semanas de las áreas operativas. SAP, GRH, ABA, SAB.
Participación del personal de salud en tres actividades de	Gira médica en Cañitas de Chepo, escuela Llano de Piedra.

Programa de salud ocupacional	Observaciones
Responsabilidad Social Empresarial.	Actividad navideña en los Centros de Salud de San Martín y el C.S de Pacora.
Programa de VIH/SIDA.	Dirigido este año a la población de SAB con un total de 572 pruebas realizadas, 20 conferencias de prevención, distribución de material educativo y dos Almuerzo y Aprendo.
Programa de Nutrición.	Atención por parte de una nutricionista durante el año 2013. Atendidos en control de peso 96 colaboradores. Iniciaron el programa 36 colaboradores. Cuatro conferencias y un almuerzo y aprendo.
Campaña de Prevención de enfermedades respiratorias.	6 conferencias a 150 colaboradores.

Tabla N° 3. Programas de Salud Ocupacional

Gestión deportiva

Con la finalidad de promover la salud deportiva entre nuestros colaboradores para la integración y mejora del bienestar, calidad de vida, salud y recreación a través de una práctica sana de la actividad física y el deporte, durante el 2013 desarrollamos una serie de actividades internas y externas que contaron con una importante participación de nuestros colaboradores. Entre las actividades deportivas internas:

Fútbol - Liga Yo Soy Copa Airlines



- 464 colaboradores
- 29 equipos de 16 jugadores.
- Categorías: masculino, femenino y veteranos

Bolos - Torneo relámpago Yo Soy Copa Airlines



- 120 colaboradores
- 24 equipos de 5 jugadores.
- Categoría: mixto.

Baloncesto - Torneo corto Yo Soy Copa Airlines



- 120 colaboradores
- 10 equipos de 12 jugadores.
- Categoría: masculino.

Running - Club de Running Yo Soy Copa Airlines



- 100 colaboradores
- Participaciones en carreras nacionales, uniformes, entrenamientos dirigidos, prueba de calzado, charlas nutricionales, entre otros.

Ejercítate & Fit Combat



- 100 colaboradores
- Instalaciones de Copa en Costa del Este

Desempeño Social

Adicionalmente, obtuvimos el primer lugar en categoría femenina y tercer lugar en la categoría masculina de la Liga de Amistad Grupo Mota con nuestro equipo de softball, conformado por 2 equipos de 20 colaboradores.

Por otra parte, se mantienen publicaciones del Comité de deportes, como son Deportes Newsletter con una frecuencia mensual y Club Running Newsletter con una frecuencia semanal.



Fotografía N°3. Deportes Somos Copa



CARGA ARRASA EN TORNEO DE BOLOS 2013

El equipo de Carga arrasó con los puestos más altos tanto en las premiaciones por equipo como en las individuales del Torneo de bolos Yo Soy Copa Airlines 2013 celebrado en las instalaciones de Albroom Bowling. En el evento participaron 24 equipos de diversas áreas y contó con la asistencia de más de 120 colaboradores. El segundo lugar fue para el equipo *AIS Vengers* de la Dirección de Servicios de Aplicación y el tercer lugar para *La Cuadrilla* de la VP Técnica.

Fotografía N°2. Liga Externa Amistad Grupo Motta 2013



Fotografía N°4. Newsletter Club de Running

Sociedad

Inversión social / vida en comunidad

Copa Airlines es una empresa comprometida con la responsabilidad social que promueve un conjunto de iniciativas que contribuyen a mejorar aspectos sociales de la vida en comunidad, siendo en porcentaje la inversión social realizada la siguiente:

Inversión social vida en comunidad	2010	2011	2012	2013
Educación	49%	43%	31%	47%
Niñez	13%	22%	26%	22%
Ambiente	9%	7%	10%	10%
Alianzas	18%	26%	20%	18%
Otros	11%	2%	13%	3%
	100%	100%	100%	100%

Tabla N° 4. Iniciativas de Copa de vida en comunidad

Actividades desarrolladas

Durante este período llevamos a cabo una serie de actividades y brindamos apoyo ante situaciones que exigían nuestra colaboración:

+378 niños en Veranito Feliz

+100 colaboradores en situación difícil

+155 vales por inundaciones

+1000 niños atendidos con el programa de deserción escolar

24 estudiantes- Padrino Empresario

+150 maestros entrenados en nuevas metodologías de enseñanza

129 donaciones de Boletos

121 becados UTP Mecánicos

+ \$150k en donaciones a ONG enfocadas en niñez, educación y cultura.

Programas de apoyo con ONG

Gracias a nuestra **Fundación Despega con Copa Airlines** hemos apoyado a varias organizaciones cuya finalidad es el bienestar de la niñez panameña:

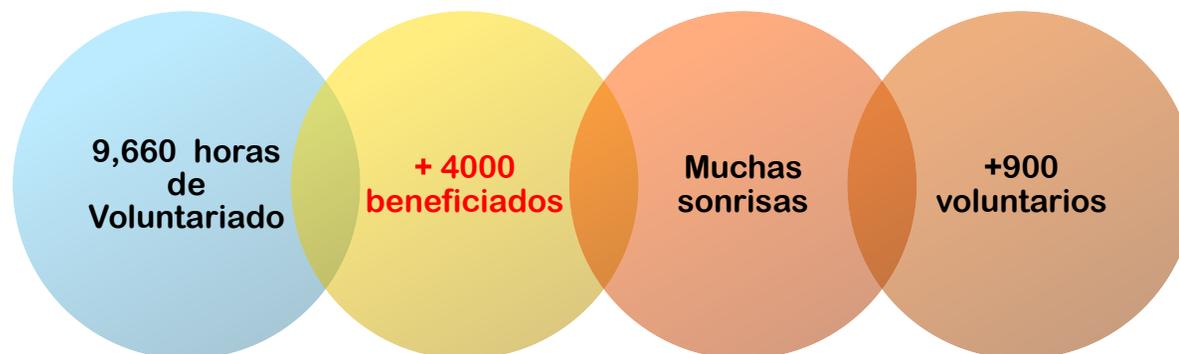


Voluntariado corporativo

Reconociendo los deberes que tenemos como empresa y nuestros colaboradores como ciudadanos hemos desarrollado nuestro programa de voluntariado corporativo **“Yo soy voluntario”**, logrando así, involucrarnos en nuestra comunidad y en sus necesidades.



En el 2013 alcanzamos un total de 10,006 horas de voluntariado superando las 6,872 horas del año 2012, con el apoyo de más de 1,100 voluntarios.





Fotografía N°1. Actividades Voluntariado Corporativo

Programas Sociales de Copa Airlines



Programa: Fundación ¡Despega!

La misión de la Fundación Despega con Copa Airlines está enfocada en atender a tres grupos de alto interés para la empresa: nuestros colaboradores, nuestra comunidad y nuestro medio ambiente. Por medio de la Fundación ¡Despega! con Copa Airlines hemos logrado dar apoyo a distintas organizaciones sin fines de lucro que defienden y apoyan los derechos de nuestra comunidad. Reconociendo los deberes que tenemos como empresa y nuestros colaboradores como ciudadanos hemos desarrollado nuestro programa de voluntariado corporativo “Yo soy voluntario”. Gracias al Programa ¡Despega!, Copa Airlines y su gran equipo de voluntarios emprenden continuamente iniciativas con resultados concretos que impactan positivamente a nuestros colaboradores, así como a las comunidades donde operamos, logrando resultados exitosos con la implementación de proyectos sociales y educativos, que al cierre del año 2013 han beneficiado a más de 25,000 niños, niñas y adolescentes en Panamá y los demás países donde operamos.



Programa: Junior Achievement

Copa Airlines y Jr. Achievement por segundo año reafirman su alianza en pro de la educación de la juventud panameña. Gracias a la participación del grupo de voluntarios de la Fundación Despega con Copa Airlines, los estudiantes de la comunidad de Tocumen participaron de los cursos de “Las ventajas de permanecer en la escuela” y “Emprender en el Medio Ambiente”. Mediante el programa “Las ventajas de permanecer en la escuela”, voluntarios de Copa desarrollan tutorías para ayudar a más de 1,800 estudiantes de séptimo grado de escuelas públicas del área, a comprender el costo de abandonar el colegio y los beneficios de la educación. Además, les ayudan a identificar intereses, habilidades y aptitudes personales inculcándoles la importancia de la educación como factor decisivo en la toma de decisiones que puedan ayudar a lograr el éxito. En este programa de invirtieron un total de 215 horas de voluntariado.



Fotografía N°2. Programa Junior Achievement



Programa: *Copa Airlines te invita a un Viaje Inolvidable*

Copa Airlines celebra 20 años de cumplir los sueños de muchos niños panameños: viajar en un avión y celebrar la Navidad. Este 2013, no fue la excepción y más de 120 niños abordaron emocionados un moderno avión Boeing 737-800 de la aerolínea panameña y pudieron participar de un día maravilloso, con la misma ilusión y alegría, de la primera versión del Viaje Inolvidable, hace 20 años.



Programa: *Apoyo a campañas de concientización de la cinta rosada*

En el mes de octubre los aviones de la flota de Copa Airlines desplegaron el símbolo de la cinta rosada, que identifica, a nivel internacional, la lucha contra el cáncer de seno. El distintivo expresa el compromiso de la aerolínea panameña con los objetivos de concientización de la campaña de la Cinta Rosada, que realiza FundAyuda, con el apoyo del Despacho de la Primera Dama de la República.



Fotografía N°3. Apoyo a campañas de concientización

Becas ¡Despega!

Programa: Becas ¡Despega! el futuro de tu hijo

Gracias al Programa de Becas ¡Despega!, nuestros colaboradores pueden brindarle a sus hijos la oportunidad de estudiar en una escuela privada y bilingüe, asegurándoles así los inicios de su sostenibilidad. Este año otorgamos 11 becas más (matrícula y mensualidad, uniformes, transporte y útiles) lo que suma un total de 46 becas otorgadas desde que iniciamos este programa. Este es un programa continuo que comprende toda la escolaridad del niño hasta culminar la educación secundaria.



Fotografía N°4. Becas ¡Despega! el futuro de tu hijo

Apoyo a la Campaña Nacional contra la Trata de Personas

Como parte de nuestra estrategia de Responsabilidad Social Empresarial, Copa Airlines se une por segundo año a los esfuerzos de la Comisión Nacional contra la Trata de Personas en su lucha por desaparecer esta dramática problemática que afecta a más de 20 millones personas a nivel mundial.

Los aviones de Copa con el símbolo de la campaña “No todo es lo que parece”, forman parte de las actividades que buscaron concientizar a pasajeros y colaboradores sobre la existencia de este mal y el modo de operación de las redes criminales que lo ejecutan.

Las víctimas de la trata de personas son normalmente engañadas o amenazadas para abandonar sus lugares de origen y ser trasladadas lejos. Luego, son explotadas con fines sexuales, utilizadas como servidumbre o para la extracción ilícita de órganos. Esfuerzos como este buscan eliminar los mitos, la ignorancia e indiferencia detrás de las que se esconde la trata de personas.



Fotografía N°5. Campaña Nacional contra la Trata de Personas

Nuestro compromiso con las practicas anticorrupción/ transparencia

En Copa Airlines estamos comprometidos de manera inquebrantable a dirigir y operar nuestro negocio con honestidad e integridad, tal como está consagrado en el documento corporativo Valores en Acción. Ratificamos nuestro compromiso con el siguiente principio del Pacto Mundial de las Naciones Unidas:

Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.

La cultura de Copa Airlines está basada en nuestros Valores en Acción, siendo el quinto valor “Somos honestos e íntegros en todas nuestras acciones”, lo que nos guía en nuestra conducta, actitud y toma de decisiones:

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

Contamos con el mecanismo para la denuncia de situaciones, conocido bajo el nombre de La Voz del Colaborador y hemos mantenido procedimientos de silbato para presentar preocupaciones relacionadas con contabilidad, controles internos contables o asuntos de auditorías, al Comité de Auditoría y para presentar otras preocupaciones a los directores no-administrativos de Copa. Estos procedimientos de silbato pueden ser obtenidos en www.copaair.com.

Relación con gobiernos y prácticas corruptas en el extranjero

Los colaboradores de Copa Airlines (o sus representantes) no pueden ofrecer sobornos a agentes extranjeros, partidos políticos extranjeros, oficiales de partidos políticos o candidatos para cargos políticos extranjeros con el propósito de obtener, retener o dirigir negocios hacia cualquier persona. Entendiendo “soborno” como cualquier cosa de valor dado o propuesta realizada a un agente extranjero como incentivo para obtener, retener o dirigir negocios.

Integridad en el negocio y registros de contabilidad

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

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

Conflictos de interés

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

Todo nuevo colaborador que entra a Copa Airlines firma el Código de Ética y Conducta Empresarial, y es instruido en el mismo. A la vez que durante el año damos charlas referentes al tema y comunicamos mensajes claves.

Nuestro Gobierno Corporativo coloca de forma transparente la relación y comportamiento de los Altos Directivos de la empresa, la Junta Directiva y sus accionistas. La Dirección de Auditoría y Seguridad, que es responsable de auditar los procesos contables y de seguridad de la empresa, incluye auditores de finanzas, auditores de tecnología y auditores de gestión de la calidad y la seguridad.

Derechos Humanos fundamentales en el trabajo- Prácticas Laborales y trabajo decente

El activo más importante para Copa Airlines es su talento humano. Trabajamos para que la relación con nuestros colaboradores sea positiva. Es por esto que mantenemos un Código de Ética y Conducta Empresarial, y Políticas de Recursos Humanos claras, las cuales son de conocimiento de todos nuestros colaboradores. Nuestra plataforma de políticas detalla cada proceso de contratación, compensación, evaluación de desempeño, libre asociación, conflicto de intereses, entre otros. Estos lineamientos nos permiten cumplir con condiciones de trabajo justas para nuestros colaboradores.

Los aspectos que conforman esta subcategoría, se fundamentan en la siguiente normativa:

-  Naciones Unidas, Declaración Universal de Derechos humanos, 1948.
-  Naciones Unidas, Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, 1966. Naciones Unidas, Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, 1966.
-  Naciones Unidas, Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), 1979.
-  Declaración de las Naciones Unidas, Declaración y Programa de Acción de Viena, 1993.
-  Convenios Fundamentales de la OIT relativos a:
 1. Libertad Sindical y a la Protección del Derecho de Sindicación, 1948 (núm. 87)
 2. Aplicación de los principios del Derecho de Sindicación y de Negociación Colectiva, 1949 (núm. 98)
 3. Trabajo Forzoso u Obligatorio, 1930 (núm. 29)
 4. Abolición del Trabajo Forzoso, 1957 (núm. 105)
 5. Edad Mínima de Admisión al Empleo, 1973 (núm. 138)
 6. Prohibición de las Peores Formas de Trabajo Infantil y la Acción Inmediata para su Eliminación, 1999 (núm. 182)
 7. Igualdad de Remuneración entre la Mano de Obra Masculina y la Mano de Obra Femenina por un Trabajo de Igual Valor, 1951 (núm. 100)
 8. Discriminación en Materia de Empleo y Ocupación, 1958 (núm. 111).

Los Indicadores sobre Prácticas Laborales se inspiran asimismo en dos instrumentos que abordan la responsabilidad social de las iniciativas empresariales:

-  Organización Internacional del Trabajo, Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social, 1977.
-  Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos, Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, 2011.

Libertad de asociación y negociación colectiva

Principio 3: Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Es compromiso de Copa Airlines respetar y apoyar el derecho de los colaboradores a la libertad de asociación sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva, de acuerdo con los Convenios N° 87 y N° 98 de la OIT, así como de la legislación de la República de Panamá y de los países donde opera:

-  Convenio N° 87 de la OIT sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948.
-  Convenio N° 98 de la OIT sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949.

Contamos con convenios colectivos firmados y con un sistema de monitoreo que mide el cumplimiento de los acuerdos.

Del total de nuestros 8,644 colaboradores aproximadamente el 54 % está sindicalizado y pertenecen a 8 organizaciones sindicales en Panamá y Colombia, sin contar las organizaciones sindicales de los otros países donde operamos. Existen cuatro sindicatos que cubren los empleados en Colombia. En Argentina, Uruguay, Brasil y Puerto Rico, nuestros empleados están afiliados a sindicatos de la industria aérea. Tal y como se refleja en la siguiente tabla en el 2013, están representados en los acuerdos de negociación colectiva un total de **4,036** adherentes con relación a nuestro total de colaboradores de 6,291 en Copa Panamá, lo que significa un 64% del total y un incremento de un 5% con relación al 2012:

SINDICATO	SEXO	2011	2012	2013
UNPAC	Femenino	40	43	51
	Masculino	733	775	865
SIPANAB	Femenino	610	734	830
	Masculino	596	648	747
SITECMAP	Femenino	1	97	0
	Masculino	91	97	81
SIELAS	Femenino	474	478	415
	Masculino	1,205	1,149	1,047
Total		3,750	4,021	4,036

Tabla N° 5. Composición de los Sindicatos

Trabajo forzoso u obligatorio

Principio 4: Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.

Es compromiso de nuestra empresa apoyar y promover la eliminación de toda forma de trabajo forzoso u obligatorio, de acuerdo con los Convenios N° 29 y N° 105 de la OIT y la legislación nacional vigente, así como la de aquellos países donde opera nuestra empresa:

-  Convenio N° 29 de la OIT sobre el trabajo forzoso, 1930.
-  Convenio N° 105 de la OIT sobre la abolición del trabajo forzoso, 1957.

Para Copa Airlines el trabajo en equipo es un valor en acción que deben mantener todos nuestros colaboradores. Apoyando a este valor invertimos en la celebración de logros corporativos, lo que favorece la integración y genera el sentido de pertenencia de nuestros colaboradores.

Se han definido criterios en función de la criticidad donde verificamos a través de un cuestionario aplicado previo a la contratación de contratistas y proveedores, que respetan el Código de Trabajo y cumplen con el mismo. Estamos atentos a evitar que quienes trabajen con nosotros incurran formas de trabajo forzoso u obligatorio o hayan estado involucrados en este tipo de práctica.

Para cumplir con este compromiso contamos con un departamento de Bienestar Corporativo el cual está encargado de generar entornos de trabajo que aseguren la satisfacción de nuestros equipos. Nuestras condiciones de trabajo favorecen el desempeño laboral, permiten el crecimiento, la estabilidad, la calidad de vida personal y la valoración por lo que se hace.

Las herramientas de Recursos Humanos se vuelven así medulares y focalizadas específicamente en la selección de la gente correcta para manejar el negocio, recompensando y diseñando patrones para que los colaboradores puedan vincularse con los planes, así como la creación de un desarrollo estratégicamente motivado y políticas de relaciones labores.

El 100% de nuestros colaboradores tienen un contrato de empleo que estipula los términos y las condiciones de la prestación del servicio y tiene una descripción de su trabajo actual, donde se detalla la descripción del cargo correspondiente.

Compensación

La compensación anual de los colaboradores está compuesta por una parte fija (salarios mensuales) y una parte variable que incluye beneficios directos o indirectos. Los beneficios que otorgamos son considerados como parte de la compensación del colaborador. Entre estos, se encuentran premios de asistencia, programas de incentivos de producción (aplica en algunas áreas), y el bono anual voluntario por repartición de utilidades.

Es compromiso de Copa Airlines es promover la igualdad de remuneración entre la mano de obra masculina y la mano de obra femenina por un trabajo de igual valor, según lo establecido en el Convenio N° 100 de la OIT, demostrando que no existe discriminación en cuanto al sexo.

Copa Airlines busca crear las mejores condiciones de trabajo haciendo hincapié en los enfoques e instrumentos que les han resultado útiles, manteniendo y mejorando cada año sus beneficios y programas en materia laboral. En la siguiente tabla resumimos los beneficios a nuestros colaboradores:

Indicadores	
ESTÁNDAR LABORAL	Cargas Sociales Impuesto Sobre la Renta Vacaciones XIII Mes Seguro Social Seguro Educativo
	Prima de Empleados Prima de Antigüedad Indemnización y Preaviso
	Seguro de Vida 100% de nuestros colaboradores cuenta con seguro de vida.
	Repartición de Utilidades 100% de nuestros colaboradores recibe bono por repartición de utilidades.
	Negociación Colectiva 4 Sindicatos (SITECMAP-SIELAS-UNPAC-SIPANAB)

Indicadores		
BENEFICIOS	Boletos Aéreos	El 100% de nuestros colaboradores cuenta con el beneficio de pasajes aéreos (incluye familiar y descuentos).
	Vale Navideño	A excepción de planilla gerencial todos nuestros colaboradores reciben un bono navideño.
	Educación	Acuerdos de tarifa especial con: University of Louisville, Universidad Santa María La Antigua, Universidad del Istmo, Berlitz, ELS Language Center, New Horizons
	Salud	Acuerdos de tarifa especial con: Óptica Sosa y Arango, Laboratorio Clínico Fernández, Clínica Dental Ford, Clínica de Ortodoncias de Panamá, Non Stress Center, Powerplate, Evolution Fitness, Sheraton Spa & Gym, Renova Spa, Calas Body, Tu Pies Quiropedia, Assit Card, Powerclub Gym, Crossfit Mad BoX, Crossfit Costa Del Este / Crossroads Box Ciudad Del Saber, Sheraton SPA & Gym, Renova Spa Hotel Riu Plaza Panamá, Powerplate
	Transporte	Contamos con un servicio de transporte el cual permite que nuestros colaboradores puedan llegar seguros a su área de residencia y a su lugar de trabajo.
	Ahorro	PROFUTURO
	Otros	Acuerdos de tarifa especial con: Cable and Wireless, Cableonda, Movistar, Microsoft Office Home Use Program, Multimax, Bahía Motors, Auto Shine, AUTOCENTRO, Magic Dreams, Café Maritano's

Tabla N° 6. Beneficios de nuestros colaboradores

Programas y reconocimiento a colaboradores

Nombre del programa/ N° de colaboradores premiados		2011	2012	2013
Tú haces la diferencia*	El programa "Tú Haces la Diferencia" se entrega trimestralmente a los colaboradores que son nominados por distinguirse por sus buenos resultados y comportamiento.	380	353	371
Estrella de la semana	Programa que reconoce a los colaboradores en función del logro de objetivos	3540	2410	2645
Pines de Antigüedad	Como reconocimiento a los años de servicio se entregan "pines de antigüedad" a los colaboradores	784	638	703
¡Bono! Repartición de utilidades* Apoyo al colaborador	¡Bono! : Contamos con un plan de participación de utilidades que aplica al 100% de nuestros colaboradores, siempre que la empresa cumpla con su meta de rentabilidad.	100%	100%	100%
Cuenta Conmigo	Cuenta Conmigo: programa por medio del cual se ofrecieron préstamos libres de intereses para resolver situaciones de crisis de nuestro recurso humano (siniestros, inundaciones, incendios, entre otros).	18	16	17
Donante Estrella (pintas de sangre)	Donante Estrella: proyecto social impulsado por y hacia los colaboradores que voluntariamente participan con el objetivo de generar un banco de sangre para nuestros colaboradores y sus hijos en caso de emergencias.	35	30	--

Tabla N° 7. Programas de Beneficios a colaboradores

El programa “Tú Haces la Diferencia” premia y reconoce las conductas sobresalientes de los colaboradores que van acorde con Nuestros Valores en Acción, dando la milla extra, así como acciones para el cumplimiento de objetivos de La Ruta al Éxito. Este reconocimiento se entrega trimestralmente a los colaboradores que son nominados por distinguirse por sus buenos resultados y comportamiento.

Los colaboradores nominados a “Tú Haces la Diferencia”, tienen la posibilidad de tener el privilegio de ir a buscar junto a un acompañante un nuevo avión de nuestra flota a la fábrica de BOEING.



Fotografía N°6. Premiación a colaboradores en el programa “Tú haces la diferencia”

Capacitación a colaboradores

En el 2013 se invirtieron un total de \$ 600 mil en capacitación a más de tres mil colaboradores. Brindamos capacitación para todos nuestros colaboradores, incluyendo la capacitación técnica de nuestros pilotos, despachadores, asistentes de vuelo y personal técnico. Además, ofrecemos al personal de primera línea, formación continua de servicio al cliente, así como capacitación en liderazgo para los gerentes. Actualmente tenemos tres simuladores de vuelo en nuestras instalaciones de entrenamiento en la Ciudad del Saber de Panamá. En 2005, arrendamos un simulador de vuelo Nivel B para el entrenamiento de Boeing 737- Next Generation que sirvió en un 80% las necesidades de formación inicial, de transición y de actualización, y el 100 % de nuestras necesidades de entrenamiento recurrente relativo a dicha aeronave. Durante 2007, hemos actualizado este simulador para proporcionar el 100% de nuestra formación inicial. En 2008, arrendamos un simulador de vuelo similar para Embraer 190 de entrenamiento que sirve para todas nuestras necesidades de formación inicial y recurrente. En 2010 Copa compró un segundo simulador completo de vuelo (FFS) Boeing 737- Next Generation, Nivel D. La calificación de nivel D es la más alta certificación proporcionada por la Administración Federal de Aviación (FAA) a cualquier dispositivo de entrenamiento de vuelo. Otra adquisición importante en 2011 fue el segundo entrenador de procedimientos Virtual B737 (VPT), que complementa la nueva formación de la ECA. En octubre de 2012, el contrato de arrendamiento en nuestro primer simulador GN B737 expiró y compramos un nuevo dispositivo de entrenamiento de tecnología FFTX, que gestiona nuestros diferentes dispositivos de entrenamiento y fue acompañado por un nuevo procedimiento de entrenamiento virtual.

Gestión de desempeño

En Copa Airlines la Gestión de Desempeño, es un proceso que permite el alineamiento de los colaboradores con la visión, el cumplimiento de los objetivos anuales de la Ruta el Éxito y los valores de Copa Holdings.

Este proceso tiene como objetivo habilitar a los líderes de equipos para comunicar, acompañar, medir y retroalimentar a cada colaborador, respecto a los objetivos de su cargo, la manera en la cual ejecuta los procesos y las competencias que debe desarrollar para ser exitoso. El desempeño de nuestro personal es evaluado por lo menos una vez al año.

Relaciones entre los trabajadores y la dirección

Anualmente realizamos nuestra encuesta de clima y compromiso cuyos resultados fueron los siguientes:

Indicador	2010	2011	2012	2013
Satisfacción	78%	65%	85%	77%
Clima	65%	64%	68%	67%
Compromiso	-	72%	77%	77%

Tabla N° 8. Resultados Encuesta de clima y compromiso

Los resultados indican que el Índice de **Compromiso** se mantuvo en el mismo nivel, un indicativo de que nuestros colaboradores están dispuestos a seguir contribuyendo a alcanzar los objetivos de la organización.

El indicador de **Clima** muestra una variación hacia abajo de un punto con respecto al año anterior, basado principalmente en las dimensiones que conforman este indicador de Liderazgo, Poder de Decisión y Recompensas.

El nivel de **Satisfacción** en Copa disminuyó considerablemente con respecto al año 2012, en 8 puntos. Este tipo de estudio ha generado un análisis y toma de decisiones a fin de determinar las acciones para evitar recurrencia y mejorar nuestros resultados.

No se han presentado reclamaciones sobre prácticas laborales.

Trabajo infantil

Principio 5: Las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo infantil.

Es compromiso de Copa Airlines apoyar y promover la erradicación del trabajo infantil, tal y como queda estipulado en los Convenios N° 138 y N° 182 de la OIT, así como en la normativa nacional:

 Convenio N° 138 de la OIT sobre la edad mínima de admisión al empleo, 1973.

 Convenio N° 182 de la OIT sobre las peores formas de trabajo infantil, 1999.

Es parte de nuestra política laboral, no contratar a menores de edad por contravenir nuestros principios éticos de respeto y protección del menor. Es requisito obligatorio para todos los aspirantes a ingresar a nuestra institución, presentar el original de su cédula de identidad para verificar su edad. El 100% de los colaboradores que conforman nuestra plantilla son mayores de 18 años.

De igual forma verificamos a través de un cuestionario aplicado previa a la contratación de contratistas y proveedores que no promuevan el trabajo de menores, confirmando que respetan los derechos del niño y no contratan mano de obra infantil.

No discriminación

Principio 6: Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.

Es compromiso de nuestra aerolínea asegurarnos que todos y cada uno de nuestros colaboradores tengan las mismas oportunidades sin distinción alguna de raza, color, género, edad, idioma, nacionalidad o país de origen, religión, etnia o procedencia social, ni ningún otro estado, tal y como lo establece el Convenio N° 111 de la OIT:

 Convenio N° 100 de la OIT sobre la igualdad de remuneración, 1951.

 Convenio N° 111 de la OIT sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958.

 Es nuestra preocupación generar un ambiente de trabajo respetuoso, y cordial tanto para nuestros colaboradores como para las otras partes interesadas.

En el año 2013 no se reportaron incidentes por discriminación de trabajadores.

El total de colaboradores de Copa es de 7,147, de los cuales el 63% es de sexo masculino y el 37% de sexo femenino. En cuanto a la distribución de las posiciones gerenciales por género, se aprecia un mayor incremento entre el porcentaje de colaboradores de sexo femenino (24%) con respecto al sexo masculino (9%).

Estamos conscientes de la disminución del número de colaboradores de sexo femenino en posiciones ejecutivas, versus el incremento en el número de colaboradores de sexo masculino. Nuestros colaboradores tienen derecho a percibir el mismo pago por la misma tarea, sin discriminación de ninguna naturaleza. La distribución de los colaboradores por edades y sexo, refleja que somos una institución joven y dinámica, tal y como se desprende de las siguientes cifras:

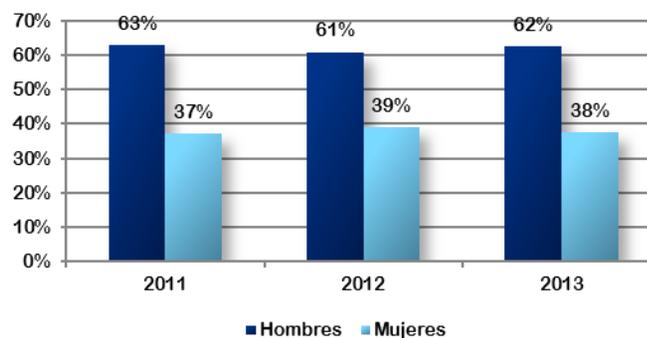
Indicador	2011	2012	2013
Total de Colaboradores	6,117	6,291	7,147
Hombres	3,849	3,830	4,464
Mujeres	2,268	2,461	2,683
Colaboradores: contrato permanente	6,049	6,270	7,072
Colaboradores: contrato temporal	68	21	75
Colaboradores-Estaciones	1,249	1,272	1,369
Mujeres en posiciones gerenciales	81	84	104
Hombres en posiciones gerenciales	148	162	177
Vacantes gerenciales llenadas con talento interno	25	47	46
Vacantes ejecutivas llenadas con talento interno	157	368	333
Mujeres en posiciones ejecutivas	388	528	335
Hombres en posiciones ejecutivas	424	538	596

Tabla N° 9. Distribución de los colaboradores por edades y sexo

Diversidad e igualdad de oportunidades

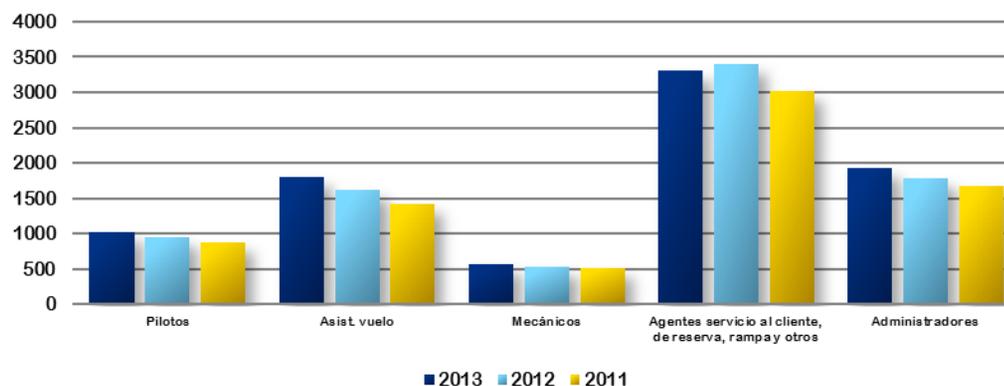
Copa Airlines propicia un ambiente de trabajo que promueve la diversidad e igualdad de oportunidades tanto para el nivel del Gobierno Corporativo como para el resto de la organización.

En el 2012 y 2013 el porcentaje de hombres y mujeres se ha mantenido dentro de nuestra organización.



Gráfica Nº2. Composición de la organización

Aproximadamente el 67% de nuestros colaboradores se encuentran en Panamá, mientras que el 33% restante se distribuye entre nuestras estaciones en el exterior. La composición de los colaboradores de Copa se puede categorizar de la siguiente manera:

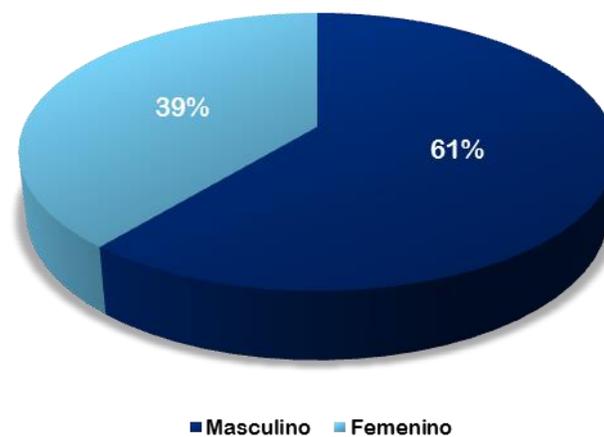
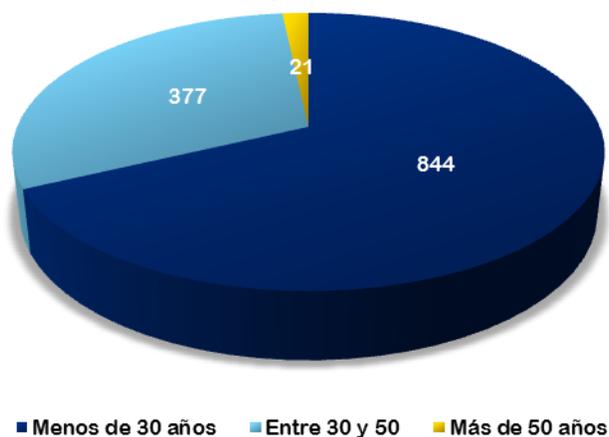


Gráfica Nº3. Colaboradores de Copa por categoría

Empleo

Copa Airlines ofrece atractivas oportunidades para atraer y mantener aquellas personas interesadas en el fascinante mundo de la aviación comercial. En el período el total de nuevas contrataciones fue de 1,242 colaboradores y el índice de rotación fue de 13.3%:

Gráfica N°4. Nuevas contrataciones



Comprometidos con nuestro Desempeño Ambiental



CopaAirlines 

A STAR ALLIANCE MEMBER 

Desempeño Ambiental

En Copa Airlines estamos comprometidos en la conservación del ambiente. Este compromiso es un eje fundamental de nuestra responsabilidad social empresarial, explícita en la declaración de nuestra cultura corporativa. Asimismo, ratificamos nuestro compromiso con los siguientes principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas:

-  Principio 7: Las empresas deberán tener un enfoque preventivo que favorezca al medio ambiente.
-  Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
-  Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Estamos en la fase de implementación del Programa de Adecuación y Manejo Ambiental (PAMA) el cual incluye acciones para minimizar y/o prevenir los riesgos ambientales y con ello dar cumplimiento a la normativa ambiental vigente relacionada con nuestra actividad.

Hemos seguido fortaleciendo nuestro equipo multidisciplinario dedicado al desarrollo de nuevas iniciativas de reducción y a la implementación de nuevas tecnologías para reducir el impacto de la huella de CO2 por medio del ahorro de combustible.

Mantenemos el programa de medición de la huella de carbono iniciado en el año base 2011.

Continuamos con el Fuel Efficiency Program e importantes incitativas para la eficiencia en el uso de combustible.

Seguimos siendo socios estratégicos de ANCON (Asociación Nacional para la Conservación de la Naturaleza) y apoyamos su misión de salvaguardar el patrimonio nacional de nuestro país, lo que nos permite participar con nuestros voluntarios en campañas de sensibilización, reforestación y limpieza de playas.

Medio Ambiente

Emisiones

Durante el primer trimestre de 2013, publicamos nuestro informe final sobre la medición de Gases de Efecto Invernadero (GEI), basados e GHG Protocol, herramienta de contabilidad internacional ampliamente utilizada para entender, cuantificar y gestionar las emisiones de GEI. El GHG Protocol ha sido desarrollado entre el World Resources Institute (WRI) y el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), junto con empresas, gobiernos y grupos ambientalistas de todo el mundo, con el fin de construir una nueva generación de programas efectivos y creíbles para abordar el cambio climático. Con esta iniciativa, creemos que estamos avanzando hacia la gestión del riesgo ambiental y la identificación de oportunidades de reducción de emisiones. El año 2012 completamos los estudios de impacto ambiental requeridos para nuestras nuevas operaciones y talleres de mantenimiento, así como, la instalación de una planta de tratamiento de aguas residuales para nuestros servicios de

abordo.

Programa de eficiencia en el consumo de combustible - (Fuel Efficiency Program)

Nos propusimos ahorrar 500,000 galones de combustible en el 2013 mediante un programa sostenible de ahorro de combustible para reducir costos operativos y las emisiones de CO₂. Las iniciativas implementadas son las recomendadas por IATA las cuales se pueden medir en la actualidad.

Como resultado del programa implementado, logramos el ahorro de 440,378 galones de combustible que representa 1.3 millones de dólares.

En 2013, enfocamos nuestros esfuerzos en mantener y potenciar una serie de iniciativas dirigidas a reducir las emisiones de CO₂ y disminuir el impacto ambiental de nuestras operaciones, además de respaldar acciones que promueven la conciencia ambiental de nuestros

colaboradores, clientes y comunidades en las que operamos. Se mantiene el programa de medición de la huella de carbono tomando como año base 2011.

En el 2013 tuvimos 7 iniciativas que contribuyeron en el ahorro de combustible:

1. Iniciativa "Gaseo adicional por despacho"
2. Iniciativa "Optimización del Uso de APU – Estaciones"
3. Iniciativa: "Optimización del Uso de APU – Panamá"
4. Iniciativa: "Gaseo adicional en estaciones"
5. Iniciativa: "Alternos preferidos"
6. Iniciativa: "Reducción de Peso – Abastecimiento"
7. Iniciativa: "Cerrar las ventanas en el aterrizaje"

Iniciativa: "Gaseo adicional por despacho"

- Consiste en colocar combustible adicional (combustible colocado cuando en la ruta hay una irregularidad) solamente en los vuelos que lo necesiten, para así reducir el peso de la aeronave, que se traduce en un consumo menor de combustible. Lo que se busca es que el remanente sea lo más cercano al ideal, esto nos ofrece un indicador para medir que los despachadores estén optimizando la cantidad de combustible en caso de que haya alguna irregularidad.

Medida:

- Se mide el combustible remanente con que aterrizó el avión contra el combustible "ideal" con que debió aterrizar. La diferencia de los mismos nos marca el combustible adicional por despacho. Definimos un escenario "ideal" como un vuelo con la máxima capacidad de pasajeros y un buen clima.

Resultado:

- Ahorro de 232,903 galones.

Áreas involucradas:

- Dir. SOCC, VP Operaciones de vuelo.

Iniciativa “Optimización del Uso de APU – Estaciones”

- Se monitorea el uso del APU o GPU en todas las estaciones por medio de un reporte quincenal para asegurarnos de que se está utilizando el equipo más económico para proveer energía al avión.

Medida:

- Se mide los minutos que el APU estuvo encendido durante la rotación. Así se monitorea las estaciones con promedios más altos y bajos para entonces medir el consumo por minuto y se localiza las oportunidades de mejora por estación.

Resultado:

- Ahorro de 121,456 galones.

Áreas involucradas:

- Servicio a pasajeros, Dir. Servicios Aeroportuarios; Dir. SOCC, VP Operaciones de vuelo.

Iniciativa: “Optimización del Uso de APU – Panamá”

- Se monitorea el uso del APU o GPU en Panamá por medio de un reporte quincenal para asegurarnos que se está utilizando el equipo más económico para proveer energía al avión. Se mide por separado debido a que nuestro HUB tiene el impacto más significativo en consumo de APU. El APU (Auxiliary Power Unit) es la planta auxiliar de los aviones que es utilizada para alimentar los sistemas hidráulicos, iluminación y de aire acondicionado. Usa Jet Fuel del tranque central de las aeronaves. El GPU y/o ACU es más barato y no consume combustible.

Medida:

- Se mide los minutos que el APU estuvo encendido durante la rotación. Así se monitorea los promedios más altos y bajos para entonces medir el consumo por minuto y se localiza las oportunidades de mejora.

Resultado:

- Ahorro de 26,410 galones.

Áreas involucradas:

- Operaciones terrestres, VP Servicios Aeroportuarios; Dir. SOCC, VP Operaciones de vuelo.

Iniciativa: “Gaseo adicional en estaciones”

- Reducir la cantidad excedente de combustible que nos colocan en las estaciones. Para esta iniciativa se mide la cantidad de veces que hubo un gaseo mayor a 200lb en los vuelos.

Medida:

- Se mide la diferencia entre la cantidad de combustible planificado contra la cantidad real de combustible con que sale el avión (cuando marca el OUT). La diferencia de los mismos nos ofrece un indicador para localizar las estaciones con diferencias más grandes.

Resultado:

- Ahorro no hubo. Tuvimos una pérdida de 4,065 galones. El promedio de combustible gaseado en el 2013 fue mayor que en el 2012. Hubo ahorro durante algunos meses del año (agosto, septiembre, noviembre y diciembre) sin embargo terminamos en pérdida porque hubo un mayor impacto en los primeros meses del año.

Áreas involucradas:

- Servicio a pasajeros, Dir. Servicios Aeroportuarios, Dir. SOCC, VP Operaciones de vuelo.

Iniciativa: “Alternos preferidos”

- Consiste en utilizar el alternativo preferido (aeropuerto más cercano al destino) cuando el clima es favorable y las probabilidades de desviación son mínimas. El resultado de una menor distancia al alternativo es un menor consumo de combustible.

Medida:

- Para este proyecto se analizaron todos los alternos de cada destino y se hicieron los arreglos necesarios con los aeropuertos para poder utilizarlos. Estos datos se obtienen de los planes de vuelo.

Resultado:

- Ahorro de 63,674 galones.

Áreas involucradas:

- Dir. SOCC, VP Operaciones de vuelo.

Iniciativa: "Reducción de Peso – Abastecimiento"

- Se busca la reducción de peso abordo que no se utiliza. Solo se suplementa la cantidad de bebidas y comidas necesarias para los respectivos vuelos. De esta forma se optimiza el uso de abastecimientos ofrecidos y peso superfluo.

Medida:

- Peso de abastecimiento de bebidas y comidas que no se utilizan.

Resultado:

- Ahorro de 53,400 galones.

Áreas involucradas:

- Operaciones terrestres, VP Servicios Aeroportuarios, Dir. SOCC, Operaciones de vuelo.

Iniciativa: "Cerrar las ventanas en el aterrizaje"

- Solicitar la contribución de los pasajeros a cerrar las ventanas después del aterrizaje. Esto ayuda a controlar la temperatura para que el APU trabaje menos por consiguiente favorece al ahorro de combustible.

Alianzas para promover la conciencia ambiental

Durante el 2013 se mantuvieron nuestras alianzas con las siguientes instituciones:

-  Autoridad Nacional de Ambiente (ANAM)
-  Asociación Nacional para la Conservación de la Naturaleza (ANCON)
-  ALBATROS
-  SUMARSE
-  SUMMIT
-  Museo de la Biodiversidad
-  Fundación Avifauna Eugene Eisenmann
-  Panamá Verde

Limpieza de playas

Durante los meses de julio y agosto de este año participamos en limpiezas de playas en la ciudad capital, actividad organizada por la Asociación Nacional para la Conservación de la Naturaleza (ANCON).

Plantones de mangle

Conscientes de nuestro aporte en la conservación del medio ambiente, el día Internacional del Hábitat conjuntamente con la fundación ANCON, efectuamos una reforestación sembrando 10,000 plantones de mangle en la Bahía de Panamá, en el área de Juan Díaz.

En esta feria de voluntarios de Copa participaron 120 personas entre administrativos y tripulantes de vuelos que se inscribieron para participar de las actividades de limpiezas de playa y reforestaciones.

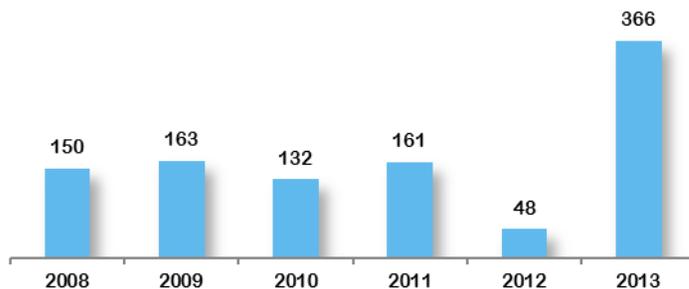
Cumplimiento regulatorio ambiental

En el 2013 iniciamos la implementación del Programa de Adecuación y Manejo Ambiental (PAMA), el cual fue aprobado por la Autoridad Nacional del Ambiente de Panamá (ANAM) en el 2012, para minimizar y/o prevenir los riesgos ambientales, todo ello con el fin de cumplir con la normativa ambiental vigente y hacer compatible nuestra actividad con el ambiente. Esta fase incluye el mantenimiento de una flota joven, uso de nuevas tecnologías de navegación, tales como RNAV para reducir el consumo de combustible, la instalación de winglets en nuestros aviones para reducir el consumo de combustible, los programas de compensación de emisiones de CO2 para nuestros pasajeros, y el reciclaje, entre muchos otros. Adicionalmente, el Reglamento de Aviación Civil de Panamá (RACP) contiene algunas disposiciones relacionadas con la protección del medio ambiente, que son similares a lo establecido en la Ley General del Ambiente, las cuales deben ser cubiertas para no ser objeto de multas por parte de la Autoridad de Aeronáutica Civil (AAC). Con la implementación del PAMA nos aseguraremos de satisfacer tales requerimientos de la AAC.

Programa de Reciclaje: 3R

Con el programa de reciclaje, se logró recolectar 67,502 libras de cartón, 11,277 libras de papel, 29,454 libras de plástico, esta iniciativa contribuyó a salvar: 366 árboles, 21,025.10 litros de petróleo, 44,966.28 Kw/h de Energía y 1,3 millones de litros de agua. Entre las iniciativas implementadas están:

- Capacitación continua y seguimiento de todos los procesos que generan desechos.
- Sensibilización acerca del impacto positivo del reciclaje en las fuentes hídricas, el aire y la tierra.
- Trabajo conjunto con el personal de la línea producción de abastecimiento a bordo, quienes realizan el trabajo de separación de desechos proveniente de los vuelos.
- Motivación a los colaboradores con actividades de reciclaje y comunicación de los logros alcanzados mensualmente.
- “Hacer el reciclaje... divertido”



Gráfica N°5. Equivalentes a árboles salvados por año (2008-2013)

Ruido

En materia de ruido, la República de Panamá ha adoptado el Anexo 16 de la normativa y las disposiciones de reducción del ruido de la OACI, a través del libro XIV del RACP. Los artículos 270A y 270B del libro XIV de la RACP, exigen que las aeronaves matriculadas en la República de Panamá, deben acreditar al menos cumplimiento con la Etapa 2 de la norma de homologación en cuanto al ruido. A partir del 1º de enero de 2003 todas las aeronaves que se matriculen por primera vez en la República de Panamá, que cumplan con el Artículo 270A, deben acreditar el cumplimiento con la Etapa 3 de la norma de homologación en cuanto al ruido. Actualmente, todos nuestros aviones que operamos tienen o están en vías de cumplir con los requisitos de ruido más estrictos establecidos tanto por la OACI como el AAC.

Índice de Fotografías

<i>Fotografía N°1.</i>	<i>Pedro Heilbron CEO Copa Airlines</i>	<i>3</i>
<i>Fotografía N°2.</i>	<i>Liga Externa Amistad Grupo Motta 2013</i>	<i>61</i>
<i>Fotografía N°3.</i>	<i>Deportes Somos Copa</i>	<i>61</i>
<i>Fotografía N°4.</i>	<i>Newsletter Club de Running</i>	<i>61</i>
<i>Fotografía N°1.</i>	<i>Actividades Voluntariado Corporativo</i>	<i>66</i>
<i>Fotografía N°2.</i>	<i>Programa Junior Achievement.....</i>	<i>67</i>
<i>Fotografía N°3.</i>	<i>Apoyo a campañas de concientización</i>	<i>68</i>
<i>Fotografía N°4.</i>	<i>Becas ¡Despega! el futuro de tu hijo</i>	<i>69</i>
<i>Fotografía N°5.</i>	<i>Campaña Nacional contra la Trata de Personas</i>	<i>69</i>
<i>Fotografía N°6.</i>	<i>Premiación a colaboradores en el programa “Tú haces la diferencia”.....</i>	<i>79</i>

Índice de Tablas

Tabla N° 1.	<i>Mediciones de la calidad del ambiente realizadas</i>	52
Tabla N° 2.	<i>Programas de Capacitación</i>	54
Tabla N° 3.	<i>Programas de Salud Ocupacional</i>	59
Tabla N° 4.	<i>Iniciativas de Copa de vida en comunidad</i>	62
Tabla N° 5.	<i>Composición de los Sindicatos</i>	74
Tabla N° 6.	<i>Beneficios de nuestros colaboradores</i>	77
Tabla N° 7.	<i>Programas de Beneficios a colaboradores</i>	78
Tabla N° 8.	<i>Resultados Encuesta de clima y compromiso</i>	81
Tabla N° 9.	<i>Distribución de los colaboradores por edades y sexo</i>	83

Índice de gráficas

Gráfica N°1.	<i>Distribución número de colaboradores.....</i>	20
Gráfica N°2.	<i>Composición de la organización</i>	84
Gráfica N°3.	<i>Colaboradores de Copa por categoría</i>	84
Gráfica N°4.	<i>Nuevas contrataciones</i>	85
Gráfica N°5.	<i>Equivalentes a árboles salvados por año (2008-2013).....</i>	96



Comprometidos con las Futuras Generaciones
