



Comunicación del Progreso 2014 Copa Airlines



A STAR ALLIANCE MEMBER 



APOYAMOS
EL PACTO MUNDIAL

Acerca de este informe

Con el presente informe queremos compartir con nuestros grupos de interés y con el público en general, las acciones y resultados más relevantes de Copa Airlines durante 2014, respecto a nuestro compromiso con el buen desempeño económico, ambiental y social. Describimos a través de estos tres ejes, nuestra gestión empresarial socialmente responsable, fundamentada en los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en materia de Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Medio Ambiente y Prácticas Anticorrupción.

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, desde octubre de 2001, fecha desde la cual ha publicado anualmente la Comunicación del Progreso “Communication on Progress” (COP).

Este informe está disponible a través de nuestra página web www.copaair.com en la sección Acerca de Copa Airlines/Responsabilidad Social o en la página web del Pacto Mundial: www.unglobalcompact.org.

Para la elaboración de este informe, nos apoyamos en los lineamientos para Comunicaciones del Progreso de los Principios del Pacto Mundial, así como, de las “Guías para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad GRI G4”, del *Global Reporting Initiative* y el suplemento del Sector de Operadores de Aeropuertos “Sector Disclosures Airport Operators”, las cuales ofrecen directrices sobre los principios e indicadores internacionalmente aceptados, que permiten la fijación de metas con la aspiración de alcanzar un mejor desempeño.

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

En Copa Airlines estamos conscientes que nuestra estrategia empresarial de ampliar operaciones y brindar un servicio superior a nuestros clientes, solo es posible si lo realizamos de una manera responsable, minimizando los impactos que generan nuestras decisiones y operaciones en lo económico, lo social y lo ambiental. La presente Comunicación de Progreso, al igual que el año anterior, presenta las actividades desarrolladas en estas tres dimensiones, las cuales nos permiten dar cumplimiento a los 10 Principios del Pacto Mundial. Como resumen de las acciones implementadas durante el 2014, podemos destacar:

Desempeño Económico

- El servicio de transporte aéreo continuó siendo como en el año anterior, uno de los sectores que contribuyó de manera importante a la economía panameña, aportando un 4.2% del Producto Interno Bruto (PIB) y generando 43.500 empleos. El aporte fiscal del transporte aéreo se estimó en \$ 349 millones en impuestos directos e indirectos al país.
- Como empresa que cotiza en la Bolsa de Valores de Nueva York, contamos con canales permanentes de rendición de cuentas a los accionistas que han depositado su confianza en nosotros.
- A lo largo de este año, ingresaron más de 2,000 nuevos colaboradores, contribuyendo al desarrollo de Panamá y de la región.
- Nuestros ingresos consolidados ascendieron a \$ 2,7 mil millones, lo que representa un aumento del 3.7 % con respecto al 2013.

Desempeño Social

- La seguridad es el primer valor que rige nuestras operaciones. Por consiguiente, es nuestra responsabilidad legal, ética y profesional estar preparados para responder a accidentes y emergencias de manera inmediata, coordinada, compasiva y efectiva.
- La seguridad de nuestros clientes y colaboradores es un derecho fundamental que respetamos y practicamos día a día. Desarrollamos y fomentamos una cultura de prevención para el cumplimiento de altos estándares de seguridad, salud y protección ambiental en nuestras operaciones.
- Como uno de nuestros valores en acción “Anticipamos y superamos las expectativas de nuestros clientes”, por lo que es nuestra guía de conducta y de toma de decisiones de todos los que pertenecemos a Copa Airlines, un compromiso total con la calidad de nuestras actividades.
- Adquirimos ocho nuevos aviones Boeing Next Generation 737-800, cerrando el año con una flota de 98 aeronaves con tecnología de última generación.






Fotografía N°1.

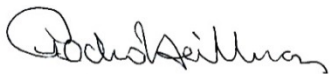
Pedro Heilbron CEO Copa Airlines

- Nuestros indicadores operacionales alcanzaron los mejores niveles, ubicándose entre los más altos de la industria a nivel mundial:
 - Puntualidad por encima del 90 % entre las mejores, reconocida como la mejor aerolínea por Flighttag.
 - Factor de cumplimiento del 99.8 %.
 - Confiabilidad de despacho en 99.6 %.
 - Manejo de equipaje de nuestros pasajeros con un 20% de mejora.
- Fuimos elegidos como la aerolínea líder de México y Centro América por los Word Travel Awards, una de las premiaciones más importante del turismo mundial.
- Mejoramos los indicadores de amabilidad y eficiencia en aeropuertos, a bordo y en la entrega de equipaje, aspectos claves para lograr el Net Promoter Score o índice de lealtad más alto de nuestra historia y alcanzando la meta del 52% en varios meses del 2014.
- Brindamos formación a los colaboradores, con énfasis en la capacitación técnica de pilotos, despachadores, asistentes de vuelo y personal técnico. Adicionalmente este año podemos destacar:
 - 69% de las posiciones gerenciales han sido cubiertas con talento interno.
 - Ofrecimos más de 6,000 cupos en nuestra Academia de Liderazgo y Servicio.
 - Nuestra Academia de Inglés formó a más de 280 colaboradores, contribuyendo a su elegibilidad para ascensos.
 - Más de 10 colaboradores operativos ingresaron al Programa Fast Track, favoreciendo su desarrollo profesional hacia posiciones supervisorias y gerenciales.
- Como parte de nuestra política de privacidad, protegemos la confidencialidad de los datos e información que nos proporcionan los clientes a través del uso de nuestro sitio web. Tomamos todas las medidas necesarias para asegurar que dicha información solo se utilizará con el propósito de proporcionar un servicio superior a nuestros clientes, por medio de un mejor conocimiento de sus intereses y necesidades.
- Ofrecemos a los pasajeros con discapacidades un servicio digno, cortés y profesional en todo momento.
- Como parte de nuestro compromiso con la responsabilidad social, promovimos un conjunto de iniciativas para contribuir a mejorar aspectos sociales de la vida en comunidad, fundamentalmente en los temas de educación, niñez, ambiente y fortalecimiento de alianzas, entre las que resaltan:
 - Más de 6,500 horas de voluntariado de nuestros colaboradores.
 - Más de 150 maestros de escuelas públicas recibieron entrenamiento en nuevas tecnologías de enseñanza.
 - Más de 100 niños se beneficiaron con el Programa de Jr. Achievement.
 - Más de 250 mil dólares fueron invertidos en subsidios universitarios, becas para nuestros colaboradores y sus hijos
- Mejoramos nuestros servicios y consolidamos nuestro liderazgo en la región, conectando ahora a 69 destinos en 30 países de Norte, Centro, Sur América y el Caribe, al inaugurar nuevos destinos: Montreal- Canadá Fort Loderdeale-EEUU, Georgetown-Guyana y Santa Clara-Cuba.
 - Conectamos a la Ciudad de David, provincia de Chiriquí con nuestros 69 destinos a través del Hub de las Américas.
 - Establecimos un acuerdo de código compartido con GOL
- Inauguramos un nuevo Copa Club en Medellín Colombia, sumado a los que operamos en Santo Domingo, San José, Ciudad de Guatemala, Ciudad de Panamá.

Desempeño ambiental

-  Para reducir el impacto de nuestra Huella de Carbono, seguimos fortaleciendo nuestro equipo multidisciplinario dedicado al desarrollo de nuevas iniciativas de reducción de CO2 mediante el ahorro de combustible. Continuamos con los programas de medición de la huella de carbono y el Fuel Efficiency Program (Eficiencia en el Uso de Combustible), en los cuales implementamos las siguientes incitativas:
 - Optimización del Uso de APU – Estaciones
 - Optimización del Uso de APU – Panamá
 - Reducción de Peso – Abastecimiento
-  Como parte de los programas anteriores, registramos un importante ahorro de combustible, que aunado al nuevo sistema de plan de vuelo FPM, nos permitió optimizar: el gaseo adicional por despacho, gaseo adicional por estaciones, seleccionar los alternos preferidos en base a parámetros establecidos, optimizar la altura óptima del vuelo y tomar en cuenta corrientes de aire. Iniciamos las instalaciones de los innovadores “Split Scimitar” Winglets, los cuales reducen la resistencia aerodinámica, y en consecuencia permiten un uso más eficiente del combustible en nuestros aviones. Esperamos que con la optimización de nuestras aeronaves, obtengamos una reducción adicional de 1.70% en el consumo de combustible y con ello, reducir nuestra huella de carbono.
-  Continuamos nuestras alianzas con diferentes instituciones, entre ellas: ANAM, ANCON, ALBATROS, SUMMIT, MUSEO DE LA BIODIVERSIDAD, Fundación Avifauna Eugene Eisenmann, Panamá Verde. Seguimos siendo socios estratégicos de ANCON (Asociación Nacional para la Conservación de la Naturaleza), apoyando su misión de salvaguardar el patrimonio nacional de nuestro país. Esta alianza nos permitió participar con nuestros voluntarios en campañas de sensibilización, reforestación y limpieza de playas. Seguimos siendo miembros de SUMARSE, asociación que impulsa la responsabilidad social en Panamá, en cuyas actividades participamos activamente.

El 2014 ha sido un año de retos importantes para Copa Airlines, ya que a pesar de la ampliación de nuestras operaciones y mejoras en el servicio, registramos una baja en nuestros ingresos unitarios, causada principalmente por la desaceleración en las economías de la región, pero seguimos trabajando y seguimos escuchando a nuestra gente. Estamos seguros que gracias al compromiso y dedicación de los más de 9,000 colaboradores quienes son la fuerza de Copa Airlines, podemos continuar en la Ruta del Éxito.



Pedro Heilbron, Presidente Ejecutivo

Contenido

Acerca de este informe.....	2
Mensaje del Presidente Ejecutivo	3
Perfil de la empresa.....	9
Nuestra Historia	9
Misión y valores en acción	14
Nuestro modelo de liderazgo	16
La Ruta al Éxito	18
Principales productos y servicios.....	19
Mercado que sirve la empresa	21
Dimensión de Copa Airlines 2014	22
Alianzas	24
Aspectos materiales y cobertura	26
Nuestros grupos de interés.....	29
Gobierno corporativo	32
Junta Directiva de Copa Airlines.....	32
Otros Comités para Toma de Decisiones	33
Desempeño económico	36
Fortalezas competitivas	37
Estrategia empresarial	39
Beneficios Económicos del Transporte Aéreo en Panamá.....	40
Contribución con el desarrollo de la industria en Panamá	40
Desempeño social	43
Derechos Humanos fundamentales en el trabajo	43
Prácticas laborales y trabajo decente	47

Responsabilidad sobre productos y servicios	58
Sociedad	69
Desempeño Ambiental	79
Medio Ambiente.....	79
Índice de Fotografías	87
Índice de gráficas.....	87
Índice de Tablas.....	88



¿Quiénes
Somos?

soyos
Copa
Airlines

CopaAirlines 

A STAR ALLIANCE MEMBER 

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., 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.
Destinos:	69 destinos en 30 países en Norte, Centro, Sur América y El Caribe.
Alianzas comerciales principales:	Mantenemos una alianza estratégica con la compañía estadounidense United Airlines y somos miembros de Start Alliance. Gracias a los acuerdos de código compartido que hemos establecido con otras líneas aéreas, ofrecemos vuelos a más de 120 destinos a nivel global.
Aeropuertos principales y conexiones:	Nuestro centro de conexiones principal es el Aeropuerto Internacional de Tocumen y el mayor <i>focus city</i> 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 de ese país, brindando conexión a través del Hub de las Américas con vuelos desde Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Medellín y Pereira.

Nuestra Historia

Copa Airlines fue fundada en 1947 como la Compañía Panameña de Aviación. Iniciamos nuestras operaciones con vuelos a tres ciudades de Panamá utilizando aviones Douglas DC-3/C47. En 1966 ya teníamos tres frecuencias semanales a San José, Costa Rica que fue el primer destino internacional. En 1969 incorporamos un avión AVRO 748 para volar a la ciudad de Kingston en Jamaica, Managua en Nicaragua y Barranquilla en Colombia. En la década de 1970 incorporamos las ciudades de Medellín, Cartagena, San Salvador y Ciudad de Guatemala a nuestra creciente red de rutas.





1980 - 1990

- Nos enfocamos en el alcance internacional . Incorporamos un avión Boeing 737-100. Durante la década ampliamos nuestros destinos a las ciudades de Puerto Príncipe-Haití, Santo Domingo-República Dominicana, San Juan-Puerto Rico y Miami-Estados Unidos.



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.
- Incorporamos los destinos de Caracas-Venezuela, Ciudad de México-México, Santiago de Chile-Chile, Cali y Bogotá en Colombia, Quito y Guayaquil en Ecuador, Lima -Perú, Buenos Aires -Argentina y La Habana -Cuba.



1998 - 1999

- Establecimos una alianza estratégica con Continental Airlines. En el período lanzamos nuestra nueva imagen como Copa Airlines y adoptamos el programa de viajero frecuente OnePass®. Al mismo tiempo, iniciamos la renovación de nuestra flota con aviones Boeing 737 Next Generation.



2000

- Nos enfocamos en nuestra estrategia de expansión en la región.



2005

- Comenzamos a participar, a través de Copa Holdings, S. A., en la Bolsa de Valores de Nueva York, convirtiéndonos en la tercera línea aérea latinoamericana en cotizar en este importante mercado.
- Incorporamos los destinos de Cancún-México, Sao Paulo-Brasil, San Andrés-Colombia, Tegucigalpa-Honduras y Orlando, Los Ángeles y Nueva York en Estados Unidos.



2006

- Añadimos los destinos de Córdoba-Argentina, Guadalajara-México, Washington D.C.-Estados Unidos y Punta Cana-República Dominicana y aumentamos las frecuencias de vuelo a siete de nuestros destinos.



2008

- Iniciamos operaciones en Puerto España-Trinidad y Tobago, Belo Horizonte-Brasil, Santa Cruz -Bolivia, Valencia -Venezuela y Aruba.



2009

- Realizamos un pedido de 15 aeronaves con entrega entre 2010 y 2015 y 8 opciones para entrega entre el 2015 y 2017, equipadas con el diseño distintivo de Boeing Sky Interior.



2010

- Iniciamos operaciones en la isla de St. Maarten.
- Aero República comenzó a operar bajo la marca Copa Airlines Colombia.
- Iniciamos el proceso de integración a Star Alliance.
- Realizamos el mayor pedido de nuestra historia que incluyó 32 aeronaves Boeing Next Generation 737-800, y 10 opciones de compra, con un valor aproximado de US\$2,600 millones de dólares.



2011

- Expandimos a 6 nuestros bancos de vuelo en el Hub de las Américas en Panamá.
- Ampliamos la red de rutas con 7 nuevos destinos, solidificando así el liderazgo del Hub de las Américas en la región.
- Celebramos cinco años de cotización de Copa Holdings, S.A. (CPA listado en NYSE) en la Bolsa de Nueva York.



2012

- Incorporamos el nuevo programa de viajero frecuente MileagePlus en conjunto con United Airlines.
- Entramos formalmente a la red global de aerolíneas Star Alliance.
- Iniciamos operaciones a Las Vegas-Estados Unidos, Recife-Brasil, Curazao, Guanacaste-Costa Rica e Iquitos-Perú.



2013

- Iniciamos operaciones en Boston y Tampa en Estados Unidos.
- Recibimos los premios "Mejor Aerolínea de Centroamérica y El Caribe" y "La Aerolínea con el Mejor Personal de Cabina y de Aeropuertos de Centroamérica y el Caribe", otorgados por SkyTrax.
- Culminamos el año con una flota de 90 aviones.



2014

- Iniciamos operaciones en Georgetown-Guyana, Fort Lauderdale-Estados Unidos, Montreal-Canadá y Santa Clara-Cuba.
- Finalizamos el año con 98 aeronaves.
- Fuimos galardonados como "Aerolínea Líder de México y Centroamérica" por el World Travel Awards.

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, es parte intrínseca del 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 del negocio, dando especial relevancia a la seguridad, nuestros clientes, el mejoramiento continuo y la honestidad e integridad de nuestras acciones.

- 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.

**Nuestro primer
compromiso es con la
Seguridad**



- 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.

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



- 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.

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



- 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.

**Buscamos el
mejoramiento
continuo**



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

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



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 ameriten nuestra accionar

Apoyamos el desarrollo 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 de los cuales 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 convenientemente 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 Airlines 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 y Sur América y el Caribe.



Copa Vacations

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



Copa Courier

- Ofrece a nuestros clientes el servicio de envíos a más de 165 destinos en todo el mundo. A través de nuestra página web pueden calcular el precio del envío, además de acumular 200 millas por cada 4 envíos mediante el ConnetMiles.



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 2014 consolidamos nuestro liderazgo en la región al operar a 69 destinos en 30 países de Norte, Centro y Sur América y el Caribe, desde el Aeropuerto Internacional de Tocumen y el Juan Santamaría en Costa Rica, con la incorporación de los nuevos destinos: Montreal (Canadá), Fort Lauderdale (USA), Georgetown (Guyana) y Santa Clara (Cuba).

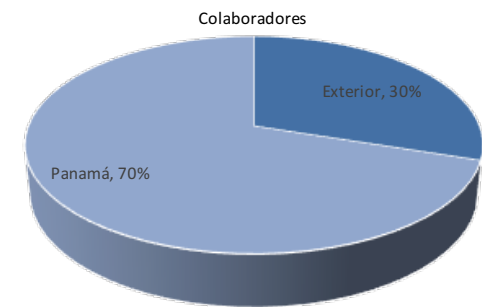


Dimensión de Copa Airlines 2014

NÚMERO DE COLABORADORES

Creemos que nuestro potencial de crecimiento y el logro de los objetivos corporativos orientados a resultados, están directamente relacionados con la 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 talentosos, propiciamos canales de comunicación abiertos e implementamos una estrategia de compensación diseñada para alinear los intereses de nuestros colaboradores con los de nuestros accionistas a través de la participación en ganancias.

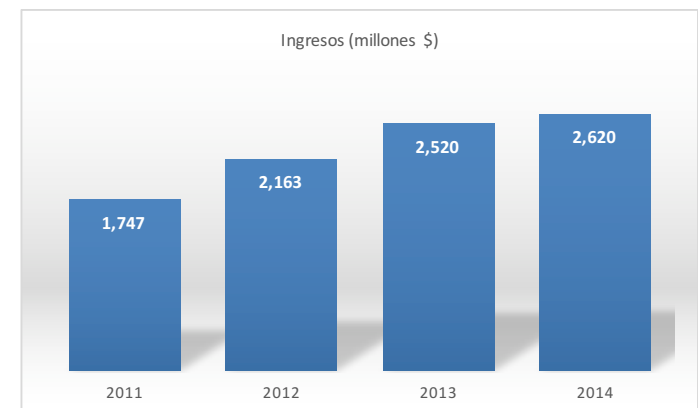
De los 9,267 colaboradores de la Compañía, el 70% se encuentra en Panamá, mientras que el 30% restante se distribuye entre nuestras estaciones en el exterior.



Gráfica Nº1. Número de colaboradores

OPERACIONES DE PASAJEROS

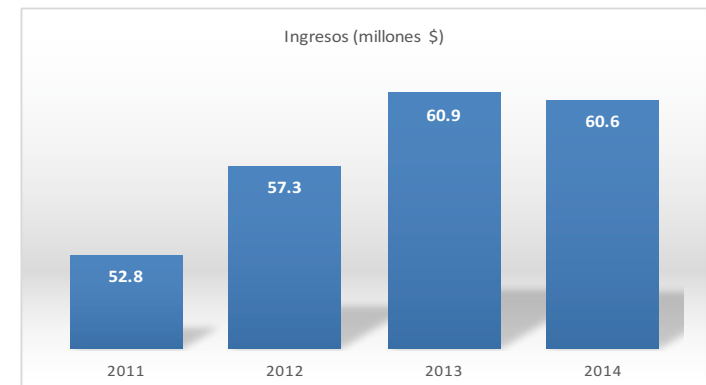
Los ingresos por concepto de pasajeros alcanzaron \$2,620 millones en 2014, \$ 2,520 millones en 2013, \$ 2,163 millones en 2012 y \$ 1,747 millones en 2011, lo que representa el 96.8%, 6.6%, 96.2% y 95.4%, respectivamente, de los ingresos totales de Copa. El tráfico de pasajeros por ocio, constituye cerca de la mitad del total del tráfico, 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 es relativamente estable, debido a la afluencia constante de viajeros de negocios. Aproximadamente la mitad de los pasajeros consideran a 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.



Gráfica Nº2. Operaciones de pasajeros

OPERACIONES DE CARGA

Además del servicio de pasajeros, hacemos uso eficiente de la capacidad extra de nuestras aeronaves para transportar carga. El negocio de carga generó ingresos de aproximadamente 60,6 millones de dólares en el 2014, 60,9 millones en 2013, \$ 57,3 millones en 2012 y \$ 52,8 en 2011, lo que representa el 2.2%, 2.3%, 2.6% y 2.9%, respectivamente, de los ingresos operativos de la empresa. Cuando se requiere, también arrendamos tripulación y capacidad de carga chárter.



Gráfica N°3. Operaciones de Carga

AERONAVES

Al 31 de diciembre de 2014, operamos una flota compuesta de 98 aviones, incluyendo **18 Boeing 737-700** y **54 Boeing 737-800 Next Generation**, y **26 Embraer 190**. Para adecuar nuestra capacidad a la creciente demanda, mantenemos pedidos firmes, incluyendo los compromisos de compra y arrendamiento, por 21 aviones **Boeing 737**, así como, la opción de derechos de compra por 8 aviones adicionales **Boeing 737 Next Generation**. Realizamos también un pedido de 61 aviones **Boeing 737-MAX 8 y 9** para ser entregados entre 2018 y 2024.



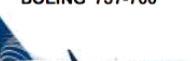
Aircraft Type	2013	2014
 EMBRAER-190 Capacity: 94 pax Range: 2,200nm	26	26
 BOEING 737-700 Capacity: 124 pax Range: 3,000nm	18	18
 BOEING 737-800 Capacity: 160 pax Range: 3,000nm	46	54
	90	98

Tabla N° 1 Aeronaves

Alianzas

Trabajamos con nuestros socios estratégicos para ofrecer a los clientes la más alta calidad de servicios, conveniencia e integración de su experiencia de viaje. Las alianzas de código compartido que hemos establecido, nos permiten brindar un servicio consistente sin importar cuál es el destino final de los clientes. En todos los vuelos de Copa Airlines, Copa Airlines Colombia y aerolíneas miembros de Star Alliance, los clientes pueden acumular millas del programa de viajero frecuente ConnectMiles.



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. Star Alliance cuenta con 27 de las aerolíneas más importantes del planeta para ofrecer la conveniencia, comodidad y eficiencia en sus conexiones.



Desde 1998 desarrollamos una alianza comercial con United Airlines, para unificar y estandarizar los productos y servicios y mantener una amplia gama de beneficios a los 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.



Hemos creado un acuerdo de código compartido con AEROMEXICO 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 México.



Mantenemos una alianza comercial con Royal Dutch Airlines (KLM) 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, iniciamos una alianza comercial con GOL Líneas Aéreas Inteligentes S.A. 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.

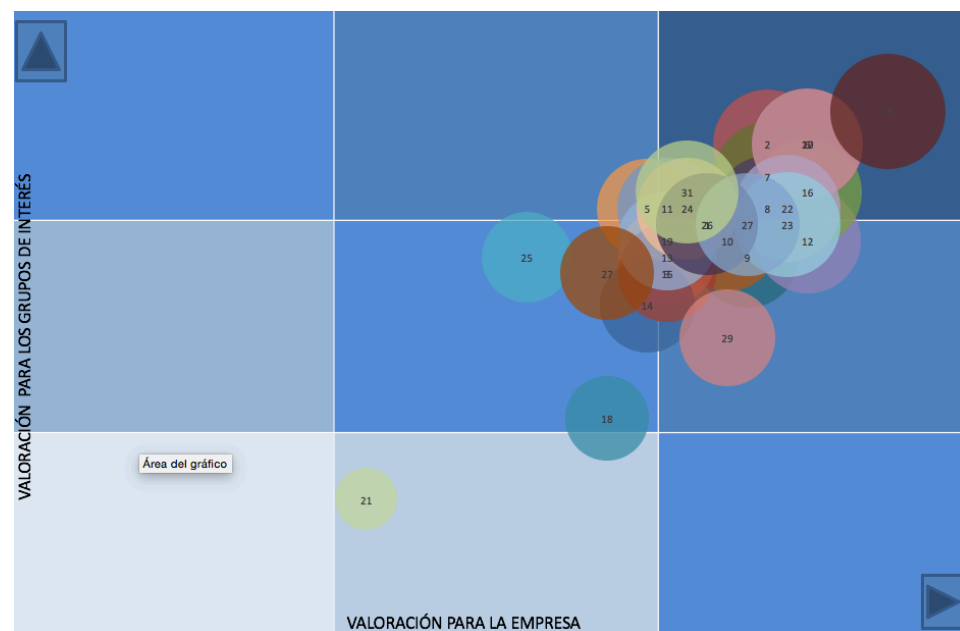


Mantenemos un acuerdo de código compartido con Cubana de Aviación en vuelos operados por Copa Airlines entre Panamá y La Habana.

Aspectos materiales y cobertura

En esta sección se señalan 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 los grupos de interés.

CATEGORÍA	ASUNTO	Nº
Desempeño Económico	Consecuencias económicas indirectas	1
	Desempeño Económico	2
	Prácticas de adquisición	3
	Presencia en el Mercado	4
Desempeño Social	Comunicaciones de marketing	5
	Comunidades Locales	6
	Confidencialidad del cliente	7
	Diversidad e igualdad de oportunidades	8
	Empleo	9
	Etiquetado de Productos y Servicios	10
	Formación y educación	11
	Igualdad de retribución entre mujeres y hombres	12
	Libertad de asociación y negociación colectiva	13
	Lucha contra la corrupción	14
	No discriminación	15
	Salud y seguridad de los clientes	16
	Salud y seguridad en el trabajo	17
	Trabajo forzoso	18
	Trabajo infantil	19
	Inversión social	20
	Mecanismos de reclamación prácticas laborales	21
	Relaciones trabajadores y la dirección	22
	Calidad del servicio	23
	Continuidad del negocio y planes de emergencia	24
	Provisión de servicios o facilidades para personas con especial necesidades	25
Desempeño Ambiental	Cumplimiento regulatorio ambiente	26
	Efluentes y residuos	27
	Emisiones	28
	Energía	29
	Ruido	30



Hemos enfatizado nuestra Comunicación del Progreso en los asuntos más significativos, de acuerdo a las categorías Económico, Social y Ambiental para reflejar nuestro desempeño. En la siguiente tabla mostramos los asuntos priorizados y su relación con los 10 principios del Pacto Mundial. Estos principios de orientación del comportamiento organizacional, se han traducido 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	<p>Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.</p> <p>Principio 2: Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos.</p>
Desempeño Social	Derechos Humanos fundamentales en el trabajo	No discriminación	Principio 6: Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.
		Trabajo forzoso	Principio 4: Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.
		Trabajo infantil	Principio 5: Las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo infantil.
		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.
	Prácticas laborales y trabajo decente	<ul style="list-style-type: none"> - Igualdad de retribución entre mujeres y hombres - Empleo - Diversidad e igualdad de oportunidades - Formación y educación 	Principio 6: Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.
		<ul style="list-style-type: none"> - Salud y seguridad en el trabajo 	Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Categoría	Sub categoría	Aspecto	Pacto Mundial de las Naciones Unidas
			Principio 2: Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos.
		- Relaciones trabajadores y la dirección	Principio 3: Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
	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.
		- Salud y seguridad de los clientes	
	Sociedad	- Confidencialidad del cliente	
		- Provisión de servicios o facilidades para personas con necesidades especiales	
Desempeño Ambiental	Medio Ambiente	- Continuidad del negocio y planes de emergencia	Principio 7: Las empresas deben apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales. Principio 8: Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental. Principio 9: Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente.
		Comunidades locales	
		Lucha contra la corrupción	
		- Emisiones	
		- Ruido	
		- Cumplimiento regulatorio ambiente	
		- Energía	

Nuestros grupos de interés

En Copa Airlines hemos identificados los grupos de interés que están vinculados o que influyen en nuestras operaciones. Nuestra relación se realiza a través de los siguientes 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:



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

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

Su función primordial 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.
- 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

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

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 y todas sus decisiones se toman 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, destacan el Comité Ejecutivo Extendido y el Comité Ejecutivo Ampliado.

COMITÉ EJECUTIVO EXTENDIDO

Al cierre de todos los trimestres, se realiza una reunión del Comité Ejecutivo, los Directores y Subdirectores de la empresa para asegurar que se comparta información pronta y oportunamente. El contenido de este Comité incluye 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, gerencia y liderazgo

COMITÉ EJECUTIVO AMPLIADO

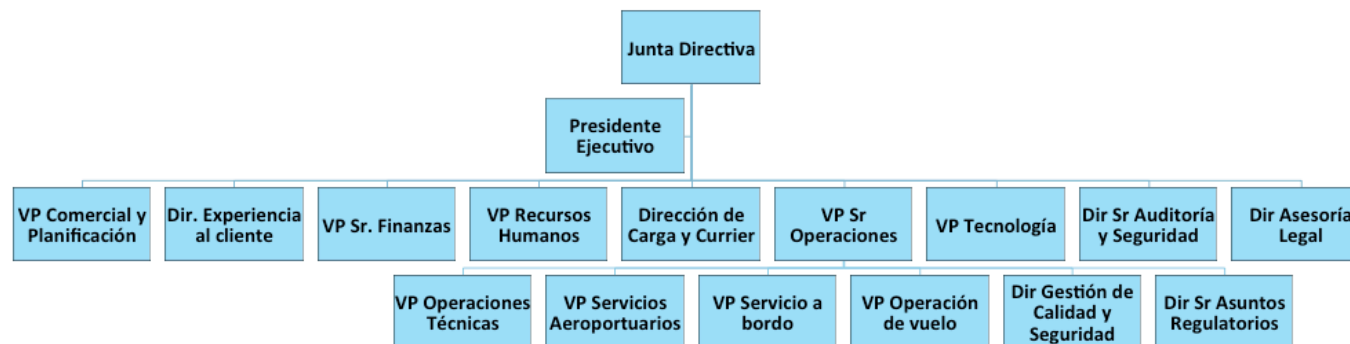
El Comité Ejecutivo Ampliado integrado por el Presidente Ejecutivo Vicepresidentes, Directores y Gerentes de la organización, se reúne tres veces al año, para compartir información de objetivos corporativos y resultados financieros. El contenido de este Comité se enfoca en los siguientes temas:

- 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 en nuestro equipo de colaboradores. Cada departamento se enfoca en el logro de sus objetivos, anticipando y asegurando la transparencia en la toma de decisiones 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 en los 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. Refleja la adhesión a los principios que fomentan el entendimiento y la colaboración en el hacer, apoyados en nuestros cinco valores fundamentales: Seguridad, Expectativas, Ambiente, Mejoramiento Continuo, Honestidad e Integridad. 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.





Comprometidos con nuestro Desempeño Económico

CopaAirlines 

A STAR ALLIANCE MEMBER 

Desempeño económico

La dimensión económica de la sostenibilidad está relacionada con los impactos de Copa Airlines en la situación económica de nuestros grupos de interés y en los sistemas locales, nacionales e internacionales donde operamos. Al conocer el impacto económico nos aseguramos de respetar los Derechos Humanos fundamentales y 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 el siguiente principio 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.

Pacto Mundial de las Naciones Unidas - Eje: Derechos Humanos

Nuestros ingresos consolidados ascendieron a \$ 2,7 mil millones en 2014, un aumento del 3.7 % sobre los ingresos de 2013, debido al aumento tanto en los ingresos por venta de pasajes como por carga. Este aumento obedeció principalmente a un aumento del 9.5 % en la capacidad en el año 2014 en comparación con 2013.

Los ingresos por concepto de venta de pasajes ascendieron a \$ 2,6 mil millones en 2014, un aumento del 4 % sobre los ingresos de 2013. Este incremento obedeció principalmente, a un aumento del 9.5% en los ingresos por millas de pasajeros en el 2014 en comparación con 2013. El rendimiento por pasajero disminuyó en un 5.1 % a 12,6 centavos de dólar en 2014, debido principalmente a las ventas dolarizadas en Venezuela.

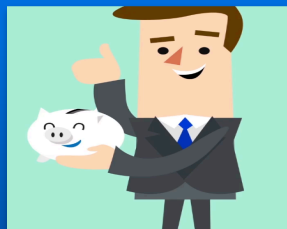
Los ingresos por carga, correo y otras áreas fueron \$ 85,2 millones en 2014, una disminución del 3.9 % con respecto a 2013. Este descenso obedeció a la baja de correo y de otros ingresos, impulsado principalmente por una disminución de la capacidad nacional en 2014.

Nuestros gastos operativos consolidados ascendieron a US \$ 2,2 mil millones en 2014, un aumento del 4.5 % con respecto a los gastos del 2013, como resultado de un mayor costo en el combustible y un aumento de los salarios y beneficios debido al crecimiento en nuestra capacidad.

Creemos que nuestras principales fortalezas comerciales, que nos han permitido competir con éxito en la industria de las aerolíneas, se han mantenido, siendo fundamentalmente 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, que ofrece 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 permite a nuestros aviones, operar sin restricciones de desempeño a las que estarían sujetos en los aeropuertos de mayor altitud. Creemos que el aeropuerto central de Copa en Panamá nos permite beneficiarnos del país como centro de servicios financieros, de transporte marítimo, de comercio y de su economía estable, basada en el dólar de EUA, zona de libre comercio y el creciente turismo.



Nos centramos en mantener nuestros costos de operación bajos. En los últimos años, los bajos costos de operación y eficiencia han contribuido significativamente a nuestra rentabilidad. El costo de operación de millas voladas por número de asientos disponibles, excluyendo los costos por gastos de combustible y deterioro de la flota, fue de 7,04 centavos en 2010, 6,73 en 2011, 6,77 en 2012, 6,75 en 2013 y 6,57 en 2014. Creemos que el costo por milla-siento disponible refleja nuestra moderna flota, operaciones eficientes y el costo competitivo de trabajo en Panamá.



Nuestra flota se compone de modernos Boeing 737-Next Generation y Embraer 190 aeronaves equipados con dispositivos de punta alar o winglets y otras características de ahorro de costes y de seguridad modernos. Durante los próximos años, estimamos mejorar nuestra moderna flota a través de la incorporación de al menos 21 aviones Boeing 737 Next Generation. Recientemente hemos anunciado un pedido de 61 aviones adicionales Boeing 737 -MAX 8 y 9 que se entregarán entre 2018 y 2024. 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, 737-MAX 8, 737-MAX 9 y Embraer 190 puedan seguir ofreciendo importantes ventajas de costes operativos en términos de costos de eficiencia y mantenimiento de combustible.

UDAS

DESTINO	HORA	ESTADO
15 PUNTUALIDAD	01:30	A: T&E M
56 OTP	01:45	A: TIEM
00 90 %	02:15	A: TIEM
01 SAN FRANCISCO	03:00	A: TIEM
21 TORONTO	03:30	A: TIEM
34 PARIS	03:45	A: TIEM
34 BAHAMAS	04:00	A: TIEM
51 LOS ANGELES	04:00	A: TIEM
21 MONTREAL	05:00	CA
31 MONTREAL	05:00	CA
3 DETROIT	05:20	CA

Tenemos una marca fuerte y una reputación de servicio de calidad. Nuestra marca se asocia con valor a los pasajeros, ofreciendo un servicio de clase mundial y precios competitivos. Para el 31 de diciembre de 2014, la estadística para la puntualidad alcanzó 90.36%, el factor de cumplimiento 99.8% y el manejo de equipaje fue de 6,14 bolsas mal manejadas por cada 1,000 pasajeros. Nuestro enfoque en el servicio al cliente ha ayudado a construir la lealtad de los pasajeros. Nuestra marca también se ha mejorado a través de nuestra relación con UAL, la similitud de nuestros aviones y la participación en el programa de United Club de UAL, que opera en sociedad con el programa Copa 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 el mejoramiento continuo. Cada uno de los empleados 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 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 premios, eventos especiales en la empresa y, en el caso de nuestra alta dirección, de 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 mantener una fuerza de trabajo motivada, centrada en la satisfacción de los clientes, el logro de eficiencias y una creciente rentabilidad.

Estrategia empresarial

Los elementos clave de nuestra estrategia de negocios incluyen los siguientes:

Ampliar nuestra red mediante el aumento de frecuencias y añadiendo nuevos destinos.	<ul style="list-style-type: none"> El aeropuerto central de la Ciudad de Panamá, nos permite consolidar el tráfico aéreo y dar servicio a determinados mercados desatendidos, especialmente en América Central y el Caribe. Estimamos proporcionar nuevos servicios a destinos regionales para poder mejorar la conectividad global y la rentabilidad de nuestra red. Nos planteamos la expansión de nuestras operaciones mediante el aumento de frecuencias de vuelos en las rutas más rentables e iniciar el servicio a nuevos destinos.
Seguir centrándonos en mantener nuestros costos bajos.	<ul style="list-style-type: none"> 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 hacer un uso eficaz de los recursos, a través de la utilización de aviones eficientes y la productividad de los empleados. Nos proponemos 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.	<ul style="list-style-type: none"> Continuamos centrándonos en la satisfacción de nuestros clientes y ganar su lealtad, al ofrecer una combinación de servicio y tarifas competitivas superiores. Creemos que nuestro éxito operativo se fundamenta en mantener vuelos a tiempo. Reducir el equipaje mal manejado y ofrecer horarios convenientes a destinos atractivos, son esenciales para lograr este objetivo. Continuamos incentivando 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.
Capitalizar las oportunidades en Copa Airlines Colombia.	<ul style="list-style-type: none"> Nos esforzamos por mejorar la rentabilidad de Copa Airlines Colombia mediante una variedad de iniciativas, incluyendo la modernización de su flota, la integración de su red de rutas con Copa y la mejora de la eficiencia general.
Nuestro centro de operaciones en la Ciudad de Panamá-Tocumen Internacional Aeropuerto (PTY)	<ul style="list-style-type: none"> Por su ubicación ofrece una serie de ventajas, entre las cuales está la presencia de un clima templado ideal para las operaciones aeroportuarias.

Beneficios Económicos del Transporte Aéreo en Panamá

Durante el 2014 el servicio de transporte aéreo continuó siendo, uno de los sectores que contribuyen de una manera importante a la economía panameña. Según las investigaciones realizadas por *Oxford Economics* y difundidas por la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA por sus siglas en inglés), el transporte aéreo aportó el 4.2% del Producto Interno Bruto (PIB) de Panamá, generando 43.500 empleos. Al incorporarle los aportes del sector a la industria del turismo, estas cifras aumentan un 12% del PIB, creando 181.000 empleos. El aporte fiscal del transporte aéreo se estimó en \$ 349 millones en impuestos directos e indirectos a Panamá.

Según IATA la fuerte alianza entre líneas aéreas, Aeropuerto Internacional de Tocumen y las autoridades locales, ha hecho posible los resultados obtenidos, que aunado a la iniciativa de la ampliación del Aeropuerto de Tocumen, mejorará la capacidad del servicio.

Representantes de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA), liderados por el consejero delegado, *Antony Tyler*, dieron a conocer en la capital panameña las revelaciones de la investigación:

“Panamá es una de las historias de éxito de la aviación y un modelo de desarrollo eficaz de este sector en la región. Sí Panamá continúa trabajando en la misma línea de cooperación y cumpliendo las mejores prácticas de la industria, estamos seguros que el país seguirá beneficiándose del potencial de la aviación durante muchos años”.¹

Contribución con el desarrollo de la industria en Panamá

La Academia Latinoamericana de Aviación Superior (ALAS), es una escuela de aviación patrocinada por Copa Airlines que brinda la oportunidad de estudiar la carrera técnica de aviación en Panamá. Fue inaugurada oficialmente en el 2013 demostrando nuestro compromiso con el desarrollo de talento local de alta calidad.

¹ Fuente. Representantes de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA), liderados por el consejero delegado, Antony Tyler, tomado de Capital Financiero.



Comprometidos con nuestro Desempeño Social







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, Prácticas Laborales y Trabajo Decente, y Sociedad**, cuyos asuntos que representan el mayor impacto significativo para la empresa, son los siguientes:

-  Derechos Humanos fundamentales en el trabajo
-  Prácticas laborales y trabajo decente
-  Responsabilidad sobre productos y servicios
-  Sociedad

Derechos Humanos fundamentales en el trabajo



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.

Pacto Mundial de las Naciones Unidas - Eje: Derechos Humanos

En Copa Airlines estamos comprometidos en apoyar y respetar los Derechos Humanos fundamentales en el trabajo 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 convenios fundamentales sobre el trabajo que derivan en los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos y Laborales.

Los **Valores en Acción** son nuestro patrón de conducta deseado. Es por esto que todos los 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. La toma de decisiones y manejo del negocio, están referidos 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 “Costumer Care”** la cual tiene como objetivo mantener una **comunicación abierta con nuestros clientes**, permitiendo el manejo adecuado de quejas, comentarios, peticiones y sugerencias.

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

Sabemos que la educación es un derecho humano, es por esto que en el 2014 otorgamos **Becas Completas** (matrícula y mensualidad, uniformes, transporte y útiles) para que los 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.

Promovemos el respeto de los Derechos Humanos y particularmente rechazamos 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.

Estamos comprometidos en 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, con la responsabilidad de supervisar y monitorear el cumplimiento de este Código. Preside el Comité de Ética que debe estar conformado por un mínimo de tres (3) oficiales, incluyendo el Director Legal y el Director de Auditoría Interna y cuyas Las decisiones se toman por consenso general. Reporta directamente al Presidente Ejecutivo (CEO) y realiza también informes periódicos al Comité de Auditoría, con respecto a la implementación y la eficacia de este Código, así como a 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 dicho 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.



NO DISCRIMINACIÓN



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

Pacto Mundial de las Naciones Unidas - Eje: Prácticas Laborales

Es compromiso de nuestra aerolínea asegurar que los 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 establecen los siguientes Convenios 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.

Nos preocupamos por generar un ambiente de trabajo respetuoso, y cordial tanto para nuestros colaboradores como para las otras partes interesadas. Nuestros colaboradores tienen derecho a percibir el mismo pago por la misma tarea, sin discriminación de ninguna naturaleza. En el año 2014 no se reportaron incidentes por discriminación de trabajadores.



TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO



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

Pacto Mundial de las Naciones Unidas - Eje: Prácticas Laborales

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 operamos:

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

Fundamentado en uno de los Valores en Acción “Trabajamos en equipo y contribuimos a un ambiente positivo”, y en uno de los objetivos de nuestra Ruta al Éxito “Trabajar en equipo: Promoviendo la creación de un ambiente laboral positivo, la motivación, satisfacción, retención y el compromiso de los colaboradores”, estamos enfocados en hacer de nuestra empresa uno de los mejores lugares para trabajar.

Para cumplir con este compromiso contamos con un Departamento de Bienestar Corporativo, encargado de generar entornos de trabajo que aseguren la satisfacción del personal. 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.

En el caso particular de la contratación de contratistas y proveedores, aplicamos un cuestionario previo a cualquier acuerdo, para asegurarnos que cumplen con el Código de Trabajo. Estamos atentos a evitar que quienes trabajen con nosotros, incurran en formas de trabajo forzoso u obligatorio o hayan estado involucrados en este tipo de práctica.

Todos los colaboradores tienen un contrato de empleo que estipula los términos y las condiciones de la prestación del servicio y una descripción de su cargo.



TRABAJO INFANTIL



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

Pacto Mundial de las Naciones Unidas - Eje: Prácticas Laborales

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

-  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 planilla son mayores de 18 años.

De igual forma verificamos a través de un cuestionario aplicado, previo 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.



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.

Pacto Mundial de las Naciones Unidas - Eje: Prácticas Laborales

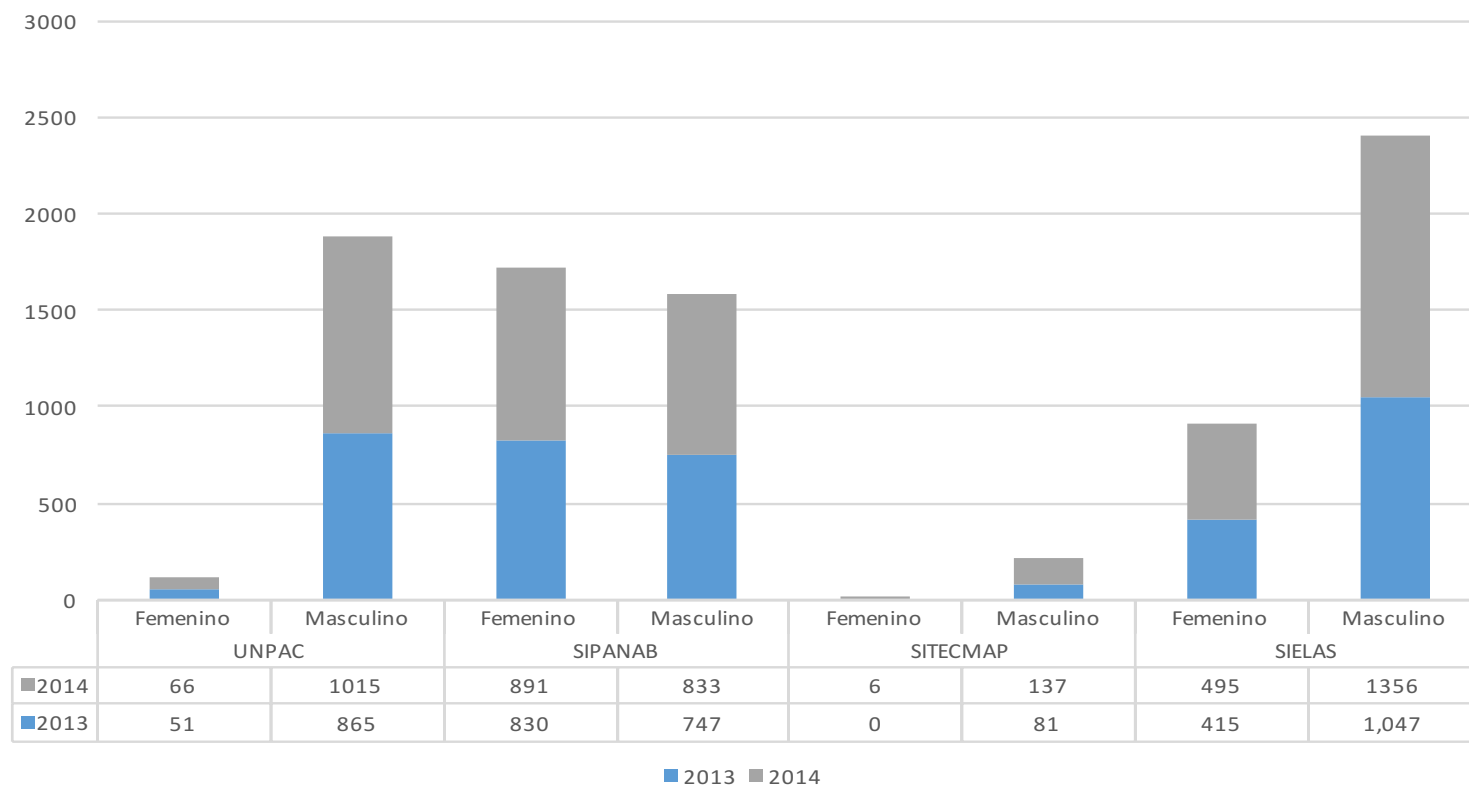
Es compromiso de Copa Airlines respetar y apoyar el derecho de los colaboradores a la libertad de asociación sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva, de acuerdo con la legislación de la República de Panamá y de los países donde operamos, así como, con los Convenios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

-  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 colaboradores, aproximadamente el 59 % está sindicalizado y pertenecen a ocho organizaciones sindicales, cuatro en Panamá y cuatro en Colombia, sin contar las organizaciones sindicales de los otros países donde mantenemos actividades. En Argentina, Uruguay, Brasil y Puerto Rico, nuestros empleados están afiliados a sindicatos de la industria aérea.

La siguiente tabla refleja el total de adherentes a los acuerdos de negociación colectiva en Panamá. Como se puede apreciar hubo un incremento del 19% con relación al 2013:



Gráfica N°4. Convenios colectivos

Prácticas laborales y trabajo decente

En Copa Airlines promovemos el trabajo en equipo como parte de nuestros Valores y Ruta al Éxito. Mantenemos un Código de Ética y Conducta Empresarial, y Políticas de Recursos Humanos claras, las cuales son del conocimiento de todos los 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 de Desempeño Social, 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:
 - ❖ Libertad Sindical y a la Protección del Derecho de Sindicación, 1948 (núm. 87)
 - ❖ Aplicación de los principios del Derecho de Sindicación y de Negociación Colectiva, 1949 (núm. 98)
 - ❖ Trabajo Forzoso u Obligatorio, 1930 (núm. 29)
 - ❖ Abolición del Trabajo Forzoso, 1957 (núm. 105)
 - ❖ Edad Mínima de Admisión al Empleo, 1973 (núm. 138)
 - ❖ Prohibición de las Peores Formas de Trabajo Infantil y la Acción Inmediata para su Eliminación, 1999 (núm. 182)
 - ❖ Igualdad de Remuneración entre la Mano de Obra Masculina y la Mano de Obra Femenina por un Trabajo de Igual Valor, 1951 (núm. 100)
 - ❖ 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:

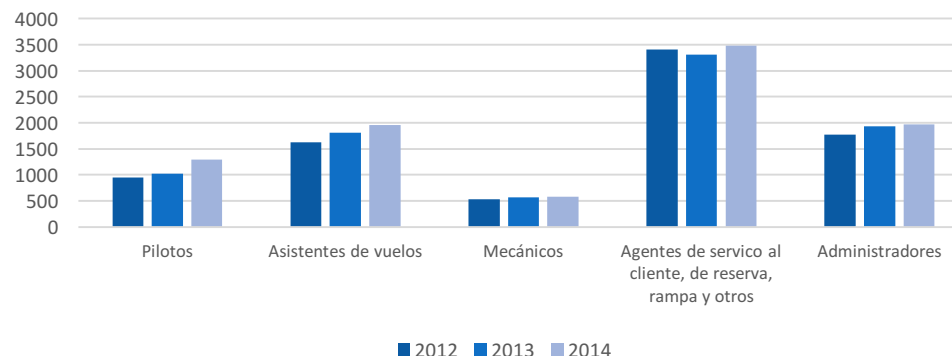
- Organización Internacional del Trabajo, Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social, 1977.
- Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos, Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, 2011.

La subcategoría de Prácticas laborales y trabajo decente incluye todo lo relacionado con diversidad e igualdad de oportunidades, Igualdad de retribución entre mujeres y hombres, empleo, formación y educación, salud y seguridad en el trabajo y relaciones trabajadores y la Dirección.

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

En Copa Airlines propiciamos 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.

Aproximadamente el 70% de nuestros colaboradores se encuentran en Panamá, mientras que el 30% restante, se distribuye entre nuestras estaciones en el exterior. La composición de los colaboradores de Copa se categoriza de la siguiente manera:



Gráfica N°5. Colaboradores de Copa por categoría

COMPENSACIÓN

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

El 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.

Nos proponemos crear las mejores condiciones de trabajo haciendo hincapié en los enfoques e instrumentos que han resultado útiles, manteniendo y mejorando cada año los 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
	Seguro de Vida	Indemnización y Preaviso
	Repartición de Utilidades	100% de nuestros colaboradores recibe bono por repartición de utilidades.
	Negociación Colectiva	4 Sindicatos (SITECMAP-SIELAS-UNPAC-SIPANAB)
BENEFICIOS	Boletos Aéreos	El 100% de nuestros colaboradores cuenta con el beneficio de pasajes aéreos (incluye familiar y descuentos).

Indicadores		
	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° 2		Beneficios de nuestros colaboradores

Evaluación de puestos de trabajo

Hemos continuado aplicando el modelo de evaluación de las condiciones de trabajo desarrollado por nuestro Departamento de Seguridad Industrial, basado en el método LEST de F. Guélaud, M.N. Beauchesne, J. Gautrat y G. Roustang, miembros del Laboratoire d'Economie et de 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 los colaboradores de manera directa en sus puestos de trabajo, a fin de encontrar alternativas tecnológicas o de buenas prácticas para mejorar sus condiciones laborales.

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.

Programas de reconocimiento a colaboradores

Como todos los años realizamos programas de reconocimiento a nuestros colaboradores, premiando conductas acorde con Nuestros Valores en Acción y el cumplimiento de objetivos de La Ruta al Éxito. Los resultados para el 2014 fueron los siguientes:

Nombre del programa/ Nº de colaboradores premiados		2011	2012	2013	2014
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	400
Estrella de la semana	Programa que reconoce a los colaboradores en función del logro de objetivos	3,540	2,410	2,645	2,715
Pines de Antigüedad	Como reconocimiento a los años de servicio se entregan “pines de antigüedad” a los colaboradores	784	638	703	1180
¡Bono! Repartición de utilidades Apoyo al colaborador	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%	100%
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	13
Donante Estrella (pintas de sangre)	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 emergencia.	35	30	--	11
Tabla Nº 3 Programas de Beneficios a colaboradores					

Programa “Tú Haces la Diferencia”

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. En el 2014 se beneficiaron 400 colaboradores.

FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

En el 2014 brindamos capacitación a 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. Nuestra capacidad en formación la hemos fortalecido a través de los años:

- 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.
- En el 2007 actualizamos el 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 compramos 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 de nuestro primer simulador GN B737 expiró y compramos un nuevo dispositivo de entrenamiento de tecnología FFX, que gestiona nuestros diferentes dispositivos de entrenamiento y fue acompañado por un nuevo procedimiento de entrenamiento virtual. Recientemente el Centro de Entrenamiento y Capacitación de Servicio A bordo, ubicado en la Ciudad del Saber recibió la maqueta/simulador de OWE – Salida de Ventana de Emergencia modelo Boeing-737- con este dispositivo se completan todos los ambientes reales destinados a la ejecución de entrenamientos de Seguridad. Los Tripulantes de Cabina podrán realizar las prácticas controladas de seguridad y evacuación en puertas, ventanas y deslizadores de nuestros modelos de aeronaves Boeing 737 y Embraer 190.

Este año seguimos creciendo y capacitando ofreciendo más de 6,000 cupos para cursos de capacitación y formación en nuestra Academia de Liderazgo y Servicio.




Nuestra Academia de Inglés capacitó a más de 280 colaboradores, lo que les ha permitido prepararse y ser elegibles para ascensos dentro de la empresa.

Iniciamos la Escuela de Mecánicos que hoy cuenta con 19 estudiantes entre los cuales, 11 son colaboradores que podrán obtener el título de mecánico para seguir creciendo dentro de Copa Airlines. Asimismo, continuamos con nuestro apoyo a ALAS, la Academia Latinoamericana de Aviación Superior que hoy cuenta con 39 estudiantes, 8 de los cuales son compañeros de Copa Airlines.

Escuela de Técnicos de Copa Airlines

Brinda formación especializada en aviónica, motores y fuselajes, con más de 4,000 horas de entrenamiento. El programa disponible para colaboradores de Copa Airlines y estudiantes de escuelas técnicas, ofrece:

Colaboradores de Copa:

-  Licencia remunerada y goce de beneficios de colaborador
-  Dedicación total
-  Material de estudios y herramientas de trabajo cubiertos por Copa Airlines.

- Póliza de vida y Salud
- Estudiantes de escuelas técnicas:
- Bono mensual de \$350 USD
 - Póliza de vida y Salud
 - Transporte, uniformes, materiales académicos y herramientas cubiertos por Copa Airlines



Fotografía N°2. Escuela de Técnicos de Copa Airlines



SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Nuestro primer compromiso es con la seguridad de nuestros clientes, colaboradores y terceros involucrados en nuestras operaciones, 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 y programas, bajo la normativas regulatorias aplicables.

Programas de seguridad industrial

Continuamos con nuestros programas que promueven el cuidado y protección de nuestros colaboradores, como son:

- Programa de conservación auditiva, para 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.

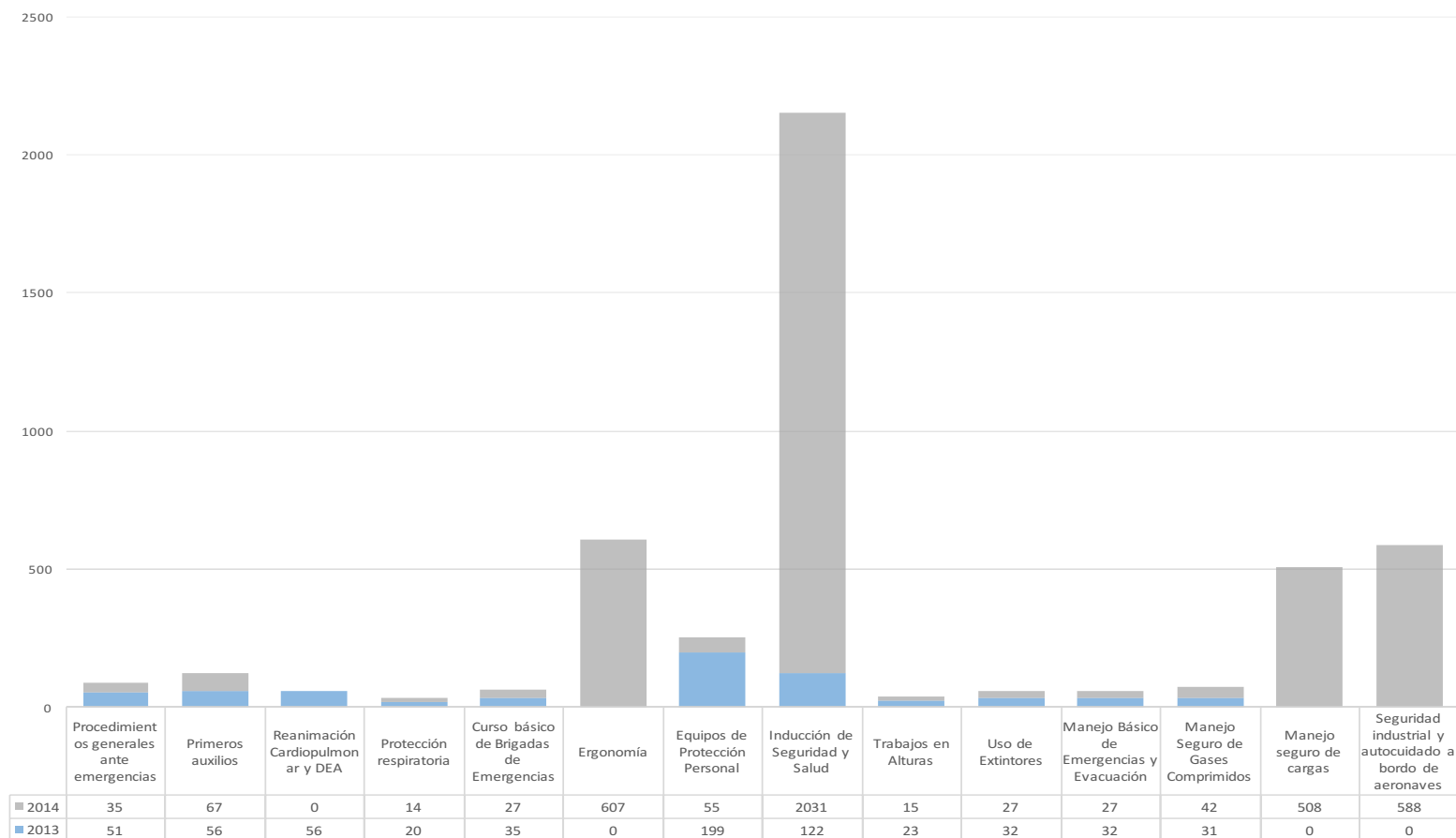
Monitoreo del ambiente de trabajo

Hemos mantenido el compromiso de medir la calidad del ambiente interior al que se ven expuestos los 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	2014
Medición de calidad de aire interior (muestreo) en salidas y retornos de aires acondicionados.	31	31	59	71
Medición de iluminación (muestra representativas de las instalaciones cerradas y abiertas).	403	400	1,288	1,389
Medición de estrés térmico (WGTB) Wet Globe Temperature Bulb. <i>(Solo áreas de alto riesgo, áreas confinadas no climatizadas).</i>	3	5	8	3
Calidad de agua (pruebas en áreas operativas con riesgo medio/alto). Áreas de aeropuerto.	10	10	4	4
Análisis microbiológico de ductos de aire acondicionado (pruebas de cultivos en áreas de riesgo)	3	5	9	5
Temperatura y humedad ambiental (cantidad de puestos de trabajo)	403	400	1,206	1,389
Estudios de puesto de trabajo (puestos con alto riesgo estudiados).	3	3	12	4
Estudio de suelos (áreas exteriores a los edificios, áreas operativas aeropuerto).	2	4	4	1
Audiometrías de personal operativo aeropuerto, mayor riesgo de exposición (total de muestreo % por área)	132	115	172	0
Total de mediciones realizadas (agua, aire, luz, suelo, puesto, ambiente laboral).	990	973	2,762	2866
* No incluye las mediciones de seguimiento del departamento.				
Tabla Nº 4 Mediciones de la calidad del ambiente realizadas				

Programa capacitación en Seguridad Industrial y Calidad Ambiental




Continuando con nuestro programa de capacitación, en el 2014 realizamos una serie de eventos con la participación de colaboradores tanto de las áreas operativas como administrativas de la empresa:



Gráfica N°6. Programas de capacitación Seguridad Industrial y Calidad Ambiental

Salud Ocupacional

Las actividades realizadas durante el 2014 correspondiente al Programa de Salud Ocupacional fueron las siguientes:

Programa de salud ocupacional	Resultados
Contratación de personal del Equipo de Salud Ocupacional	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Médico jefe Especialista en Salud Ocupacional (1) ▪ Enfermera Laboral (1) ▪ Asignación de Consejera de Salud Mental al Departamento
Atención de Salud	Atención de salud (morbilidad, urgencias, control de enfermedades crónicas, evaluaciones laborales y consejería de salud mental.
Vacunación	809 dosis de vacunas aplicadas a más de 700 personas (influenza, tétano, rubeola, sarampión, papiloma humano, hepatitis A + B).
Promoción y Prevención	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se realizaron 8 InfoSalud para publicación. ▪ 8 murales informativos ▪ 9 volantes de material educativo. ▪ Entre los temas tratados destacan: influenza, ébola, dengue, chikungunya, cáncer de mamas y próstata, HIV y sida, hipertensión, Tabaquismo, prevención del H1N1 entre otros.
  	
Enfermedades Crónicas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Captación y controles de seguimiento a colaboradores con enfermedades crónicas. ▪ Jornadas de toma de presión (16 jornadas, 310 tomas de presión). ▪ Jornada de prevención de diabetes (1 jornadas con 50 tomas de glicemia capilar). Conferencias de Diabetes Mellitus a 95 personas.
Campaña para la Prevención del Cáncer de Mama y Próstata	Conferencias a 60 colaboradores de SAC, distribución de material educativo en las diferentes áreas.
Alcohol y Drogas	Se realizaron 1,198 pruebas preventivas de alcohol y drogas.
Ferias de Salud. Costa del Este y ATO	Control de presión arterial, pruebas de diabetes gratuita, perfil de colesterol y triglicéridos, fisioterapias, evaluaciones ópticas, participación de casas farmacéuticas.
Almuerzo y Aprendo sobre los	Ergonomía en la oficina

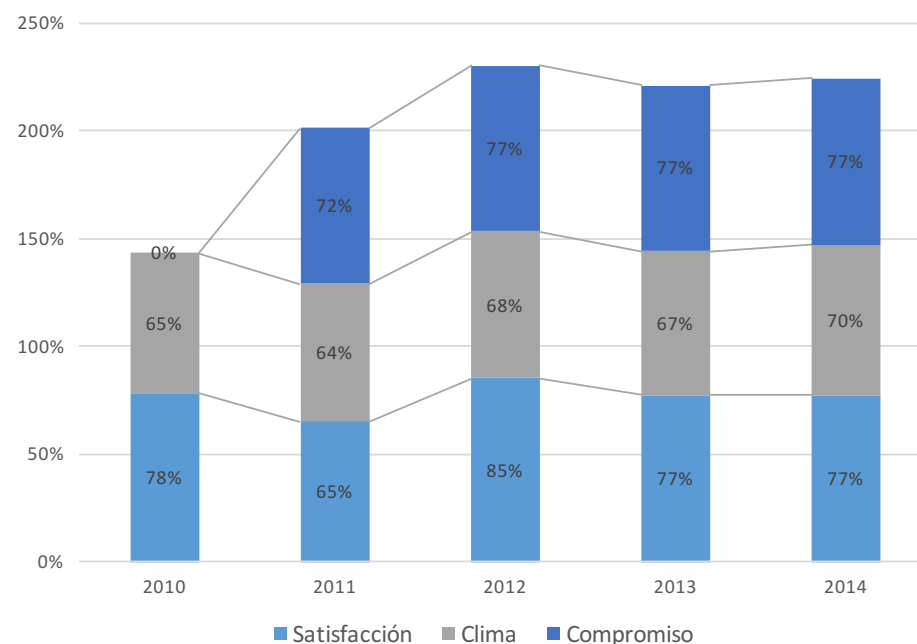
60

Programa de salud ocupacional			Resultados
siguientes temas			Etiquetado nutricional 40
			Bebidas azucaradas 80
			Preparación comida saludable (Taller) 20
Conferencias sobre los siguientes temas			VIH y SIDA 288
			Lumbalgia 112
			Cáncer de mamas / Próstata 60
			Infecciones Respiratorias 105
			Hábitos alimenticios 75
			Diabetes Mellitus 95
			Prevención y control de presión Arterial 95
			Salud Ocupacional (NI) 103
			Ébola 115
Capacitación nuevos ingresos			<ul style="list-style-type: none"> Se capacitaron 508 colaboradores de Nuevo Ingreso. En esta capacitación se abarcaron las áreas de Rampa, SAC, SAP, AAB.
Participación en días de salud			Realizadas en las semanas de las áreas operativas. SAP, GRH, AAB, SAB y RAMPA.
Participación del personal de salud en actividades de Responsabilidad Social Empresarial			Escuela La Chapa en el corregimiento de San Martín, en conjunto con el personal de RAMPA (Se realizaron donaciones, charlas y películas educativas con temas alusivos a estilos de vida saludable, celebración del día del niño, navidad y otras). Escuela San Diego en el corregimiento de Pacora en conjunto con el área de Operaciones de Vuelo.
VIH/SIDA			Dirigido a la población de SAB y SAP con un total de 481 pruebas realizadas, conferencias de prevención, distribución de material educativo.
Nutrición			<ul style="list-style-type: none"> Atención por parte de una nutricionista durante el año 2014. Atendidos en control nutricional 114 colaboradores (90 de CDE y 24 de ATO). Se complementó con conferencias y talleres (Bebidas Azucaradas, Fibras en los alimentos, Súper alimentos, Beneficios del cromo, Actividad física, Bebidas alcohólicas Porciones de porciones, Desayuno, Comer fuera de casa, Mi plato USDA, Día mundial de la alimentación, Lucha contra la obesidad y Frutas y vegetales).
Ergonomía			<ul style="list-style-type: none"> Ejercicios terapéuticos: 111 Capacitaciones de biomecánica corporal: 63 a 508 colaboradores. Análisis ergonómicos: 6 en diferentes áreas. Visitas de seguimientos en las áreas: 66 Intervenciones con pausas activas: 17 a 166 colaboradores.

Tabla Nº 5 Programas de Salud Ocupacional 2014

RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN

Como años anteriores, realizamos nuestra encuesta de clima y compromiso, cuyos resultados fueron los siguientes:



Gráfica N°7. Resultados encuesta de clima y compromiso de trabajadores

Los resultados nos indican que el nivel de **Satisfacción** se mantiene con respecto al año anterior, gracias a las medidas adoptadas en el 2012.

El indicador de **Clima** muestra una variación hacia arriba con respecto al año anterior, fundamentada en los elementos que sustentan el indicador de Liderazgo, Poder de Decisión y Recompensas.

El indicador de **Compromiso** se mantiene en su nivel, asociado a la disposición de nuestros colaboradores de cumplir con los objetivos y valores de la organización.

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. Este año nos hicimos merecedores de dos premios relacionados con nuestra calidad del servicio:



La más puntual de
Latinoamérica

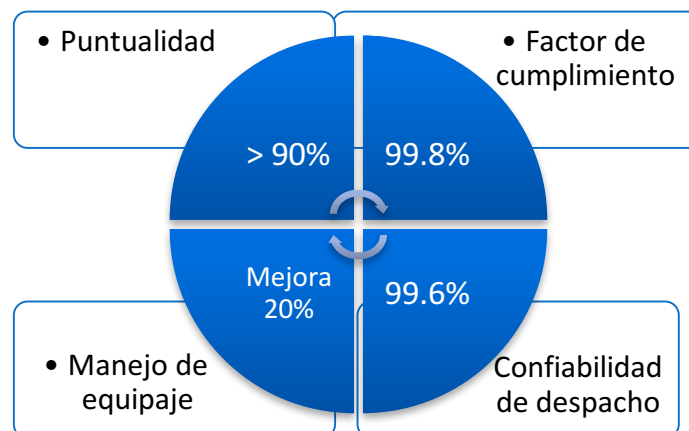
- Copa Airlines fue reconocida como “la más puntual de Latinoamérica”, al lograr un promedio anual de puntualidad del 90.29%, ubicándose en el primer lugar en el ranking “On-Time Performance Service 2014” que premia la consultora internacional FlightStats



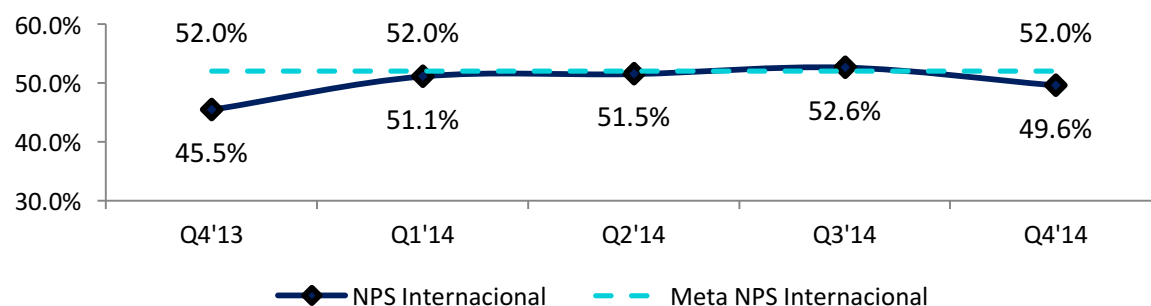
Aerolínea Líder de
México y Centroamérica

- Copa Airlines es premiada en agosto 2014 como “Aerolínea Líder de México y Centroamérica” por el World Travel Awards, reconocida como los “Óscar del turismo”

El 2014 ha sido un año de grandes logros y nuevos retos para nuestra empresa. Nuestros indicadores operacionales han estado en los mejores niveles y entre los más altos de la industria a nivel mundial:

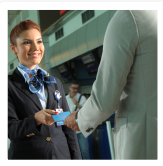


En el manejo de equipaje mejoramos significativamente, esforzándonos en llevar a nuestros pasajeros sus maletas en buen estado y completas. En puntualidad fuimos reconocidos entre las mejores a nivel mundial, y reconocido como la mejor aerolínea por Flight Tag. Fuimos elegidos como la aerolínea líder de México y Centro América por los World Travel Awards, una de las premiaciones más importante del turismo mundial, demostrando nuestro compromiso por prestar un servicio de clase mundial a todos nuestros clientes. Mejoramos los indicadores de amabilidad y eficiencia en aeropuertos, a bordo y la entrega de equipaje, aspectos claves para lograr el Net Promoter Score o índice de lealtad más alto de nuestra historia y alcanzando la meta del 52% en varios meses del 2014. **Para el 2015 nuestra meta es aumentarlo a 53%.**



Gráfica N°8. Monitoreo trimestral del Net Promoter Score (NPS)

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



Atención al pasajero

- Solicite un reembolso
- Reclamo de equipaje
- Reporte su artículo olvidado
- Sugerencias y reclamos
- Declaración electrónica de bienes (Brasil)
- Ley Nº 20.831 de Chile
- Declaración jurada de vienes a Cuba
- Desistimiento y retracts
- Nuestro compromiso con el cliente
- Compromiso fiscal digital (México)



Reservaciones











- Reserve su vuelo
- Reserve su hotel
- Reserve su auto
- Solicite un ascenso
- Reserve su seguro
- Seguro de viaje
- Hoteles
- Guía de destinos
- Maneje su reserva
- Web Check-In
- m.copaair.com



Información de vuelos

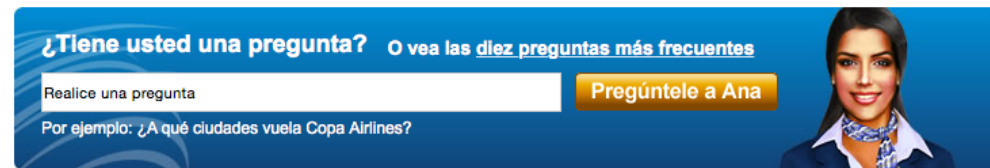
- Equipaje
- Viajando con mascotas
- Cargos de equipaje y servicios
- A dónde volamos
- Requisitos migratorios
- Asistencia especial
- Estado de vuelos
- Itinerarios
- Notificaciones de vuelo
- A bordo
- Opciones de registro para su vuelo

Nuestro compromiso con el cliente se resume en:

-  Informar las tarifas más bajas disponibles
-  Notificar retrasos, cancelaciones y desvíos conocidos
-  Entregar el equipaje a tiempo
-  Las reservaciones se mantendrán vigentes sin pago durante 48 horas
-  Reembolso de boletos aéreos
-  Adaptaciones para clientes con discapacidades y otras necesidades especiales
-  Satisfacer las necesidades esenciales de los clientes durante las demoras prolongadas en la pista
-  Exceso de reservaciones
-  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

Asimismo, a través de Facebook nuestros clientes pueden tener acceso al servicio de respuesta inmediata “Pregúntale a Ana”, en donde pueden obtener respuestas de una amplia variedad de preguntas o escoger dentro de nuestras **Diez preguntas frecuentes**:



- ¿Dónde puedo consultar las ofertas y promociones disponibles en Copa Airlines?
- ¿Dónde puedo encontrar los itinerarios de vuelo de Copa Airlines?
- ¿Cuáles son las ciudades y nuevos destinos que vuela Copa Airlines?
- ¿Dónde puedo ver las tarifas que tienen disponibles?
- ¿Qué puedo hacer mediante la sección de Maneje su reserva?
- ¿Cuántas maletas puedo llevar conmigo?
- ¿Qué descuentos ofrece Copa Airlines?
- ¿Cómo reservo un boleto aéreo?
- ¿Cuáles son las formas de pagos disponibles?
- ¿Puedo cambiar la fecha, la ruta o el itinerario de mi boleto aéreo en línea?

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, encargada de desarrollar y fomentar una cultura de prevención, así como velar por el cumplimiento de altos estándares de seguridad, salud y protección ambiental en nuestras operaciones.

Mantenemos 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 valorar la gestión operativa y los sistemas de control de una compañía aérea. Esta auditoría evalúa los Sistemas de Control de seguridad de las aerolíneas, en diferentes áreas tales como organización y gestión corporativas, operación de aeronaves, despacho de vuelos, ingeniería y mantenimiento de 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, evaluamos periódicamente los conocimientos, la experiencia y los registros de seguridad de nuestros pilotos. Todos los pilotos 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 el que los datos de todos los vuelos se analizan para la seguridad o para detectar anomalías técnicas. Durante 2014, hemos mantenido nuestra certificación de seguridad IOSA.

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 utilice solo con el propósito de proporcionar un servicio superior a nuestros clientes por medio de un mejor conocimiento de sus intereses y necesidades.

Estamos comprometidos a no vender ni compartir, información alguna de nuestros clientes, a menos que una autoridad competente lo requiera.

A su vez, toda la información relacionada con compras con tarjetas de crédito a través del sitio web, solo se utilizará para completar la compra específica para la que se proporcionó la información.

PROVISIÓN DE SERVICIOS O FACILIDADES PARA PERSONAS CON NECESIDADES ESPECIALES

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 los clientes pueden obtener más información en nuestra página web:



Menores viajando solos

- Contamos con un servicio para menores que viajan sin acompañantes que garantiza que desde su llegada al mostrador en el aeropuerto, los niños sean atendidos por el agente de servicio al pasajero hasta que sean recibidos en su destino final donde se les entregan a su familiar, tutor o anfitrión.



Bebés

- Orientamos a los pasajeros que viajan con bebé(s) entre 0-23 meses de edad, sobre las condiciones para el viaje, costos si ocupa un asiento, manejo de sillas de bebé como equipaje y responsabilidades.



Solicitud de menú especial

- Brindamos el servicio de alimentos especiales en vuelos internacionales para satisfacer las necesidades de nuestros clientes por razones nutricionales, de dieta, religiosas, étnicas o de otra índole. La comida es comparable con el nivel de servicio programado para su vuelo, según el destino, la duración y el horario del vuelo.



Animales en servicio

- Para la comodidad de nuestros pasajeros con necesidades especiales, se permite viajar con ciertos animales de servicio.



Silla de ruedas

- Contamos con sillas de ruedas disponibles para el uso de nuestros pasajeros en cada uno de los mostradores en los aeropuertos hacia donde volamos. Todas las aeronaves cuentan con sillas de ruedas a bordo. Estas sillas de ruedas han sido diseñadas especialmente para encajar en los pasillos de las aeronaves y pueden ser utilizadas por los pasajeros que requieran de esta necesidad para acceder a los baños de la aeronave.



Condiciones médicas especiales

- Ofrecemos a los clientes una serie de observaciones para pasajeros enfermos o heridos, ya sea porque están en capacidad de atender sus propias necesidades o porque son asistidos por un acompañante durante el viaje: cuándo puede viajar según su condición médica, cuánto tiempo debe esperar antes del viaje y qué aspectos debe tomar en cuenta.



Asistencia al viajar

- Ofrecemos recomendaciones para mujeres en estado de embarazo, pasajeros con necesidades especiales, pasajeros invidentes y/o con discapacidad auditiva, pasajeros con trastornos mentales, asistencia en el aeropuerto, asistencia durante el vuelo, control de seguridad.



Servicio de oxígeno médico

- Los pasajeros que deseen usar un concentrador de oxígeno portátil a bordo del avión deben notificarlo con un mínimo de 48 horas de anticipación. El Centro de Reservaciones u Oficinas de Ventas comprobará que el aparato a utilizar esté incluido en la lista actual de aparatos aprobados.

CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Y PLANES DE EMERGENCIA

En Copa Airlines tenemos un compromiso total con la calidad y la seguridad, y con base a este compromiso, llevamos a cabo nuestras operaciones. Aun así, reconocemos que los accidentes y emergencias, aunque no sean 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 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 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 nuestra organización, una actuación concordante con las 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

SERVICIOS Y MEJORAS IMPLEMENTADAS EN EL 2014

Con el propósito de mejorar el servicio de nuestros clientes en el 2014, implementamos las siguientes mejoras:

-  Conectamos a David y Chiriquí con nuestros 69 destinos a través del Hub de las Américas

En enero iniciamos las operaciones con dos vuelos directos entre David, en la provincia de Chiriquí, y el Hub de las Américas en la Ciudad de Panamá, conectando de esta manera esa importante provincia con la extensa red de rutas de Copa Airlines en Norte, Centro y Sur América.

-  Establecimos un acuerdo de código compartido con GOL

Firmamos un amplio acuerdo comercial y de código compartido con GOL “*Linhas Aéreas Inteligentes*”. El alcance de la cooperación, será incluido en todos los vuelos del Hub de las Américas de Copa Airlines en Panamá desde y hacia Brasil, así como hacia algunas ciudades de Latinoamérica y determinados vuelos más allá de las puertas de enlace de Copa en Brasil, que incluyen a más de 40 ciudades nacionales y vuelos operados

Comunicación del Progreso 2014

domésticamente por GOL en Brasil. El acuerdo también incluirá cooperación del programa de viajero frecuente para contar con un programa propio de viajero frecuente en 2015.

Inauguramos un vuelo directo Panamá – Santa Clara en Cuba

Iniciamos vuelos directos a Santa Clara (Cuba), desde el Hub de las Américas en el Aeropuerto Internacional de Tocumen, conectando sus servicios a lo largo de Latinoamérica y el Caribe.

Iniciamos vuelos sin escala entre Panamá y sus nuevos destinos: Georgetown y Fort Lauderdale

Comenzamos vuelos directos a las ciudades de Georgetown (Guyana) y Fort Lauderdale (EEUU), desde el Hub de las Américas en el Aeropuerto Internacional de Tocumen, conectándolas con sus servicios a lo largo del Continente americano. Fort Lauderdale se convierte en el décimo destino de Copa Airlines en Estados Unidos, y el cuarto en el estado de Florida. Mientras que con la adición de Georgetown, Guyana Copa Airlines ahora vuela a 30 países del continente americano.

Iniciamos vuelos sin escala entre Montreal y Panamá

Comenzamos vuelos directos a la ciudad de Montreal, cuatro veces a la semana, entre el Aeropuerto Internacional Pierre Elliott Trudeau de Montreal y el Aeropuerto Internacional de Tocumen en Panamá, conectando sus servicios a lo largo de Latinoamérica y el Caribe. Montreal es el segundo destino de Copa en Canadá.

Con este nuevo destino, Copa Airlines reafirma su compromiso de ofrecer un servicio de calidad mundial a sus clientes, manteniendo así su alto nivel de servicio reconocido por la industria y el mejor desempeño de puntualidad en América.



Fuimos anfitriones conjuntamente con Panamá de reunión de Star Alliance

Star Alliance, la principal alianza global de líneas aéreas comerciales del mundo, celebró reuniones de trabajo de alto nivel en ciudad de Panamá. Esto, como muestra del reconocimiento internacional a la trascendencia de nuestra empresa, línea aérea anfitriona del evento, y también en reconocimiento al desarrollo de Panamá como genuino Hub de las Américas. Por su parte, Star Alliance ofrece alcance mundial, mediante 18,000 vuelos diarios a 1,269 aeropuertos en 193 países.

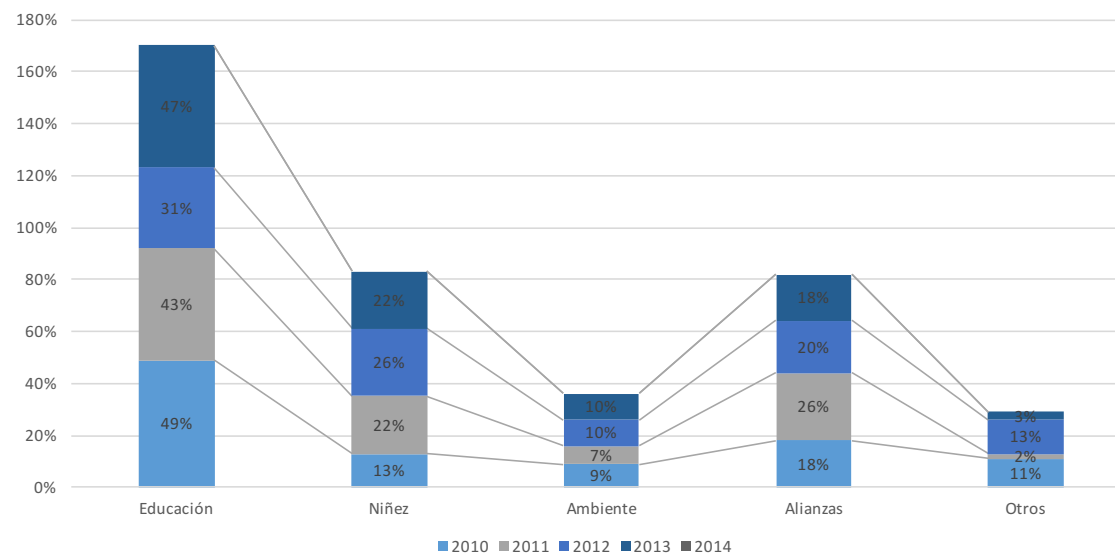
La reunión de Star Alliance estuvo encabezada por el CEO de la Alianza, Mark Schwab, y por los vicepresidentes de las 26 aerolíneas miembros de la Alianza, las cuales ofrecen múltiples ventajas a sus pasajeros incluyendo reciprocidad entre programas de millas de viajeros frecuentes. También ofrecen cómodas conexiones a más destinos que cualquier otra alianza del mundo.

"La celebración de esta reunión en Panamá nos brinda la oportunidad de reforzar nuestro compromiso en las Américas. Independientemente de los cambios recientes en la composición general de la Alianza, Star Alliance tiene una fuerte oferta para sus clientes que se extiende desde Alaska hasta Argentina. Ofrecemos más conexiones internacionales desde y hacia América del Norte y tenemos más líneas aéreas que sirven al mercado de la aviación más grande de América Latina - Brasil - que cualquier otra alianza aérea. Nuestra reunión aquí en Panamá ofreció, a todas nuestras aerolíneas miembros, la oportunidad de ser testigo de primera mano de las perspectivas del mercado que esta región ofrece actualmente a la aviación", afirma Schwab.

Sociedad

COMUNIDADES LOCALES

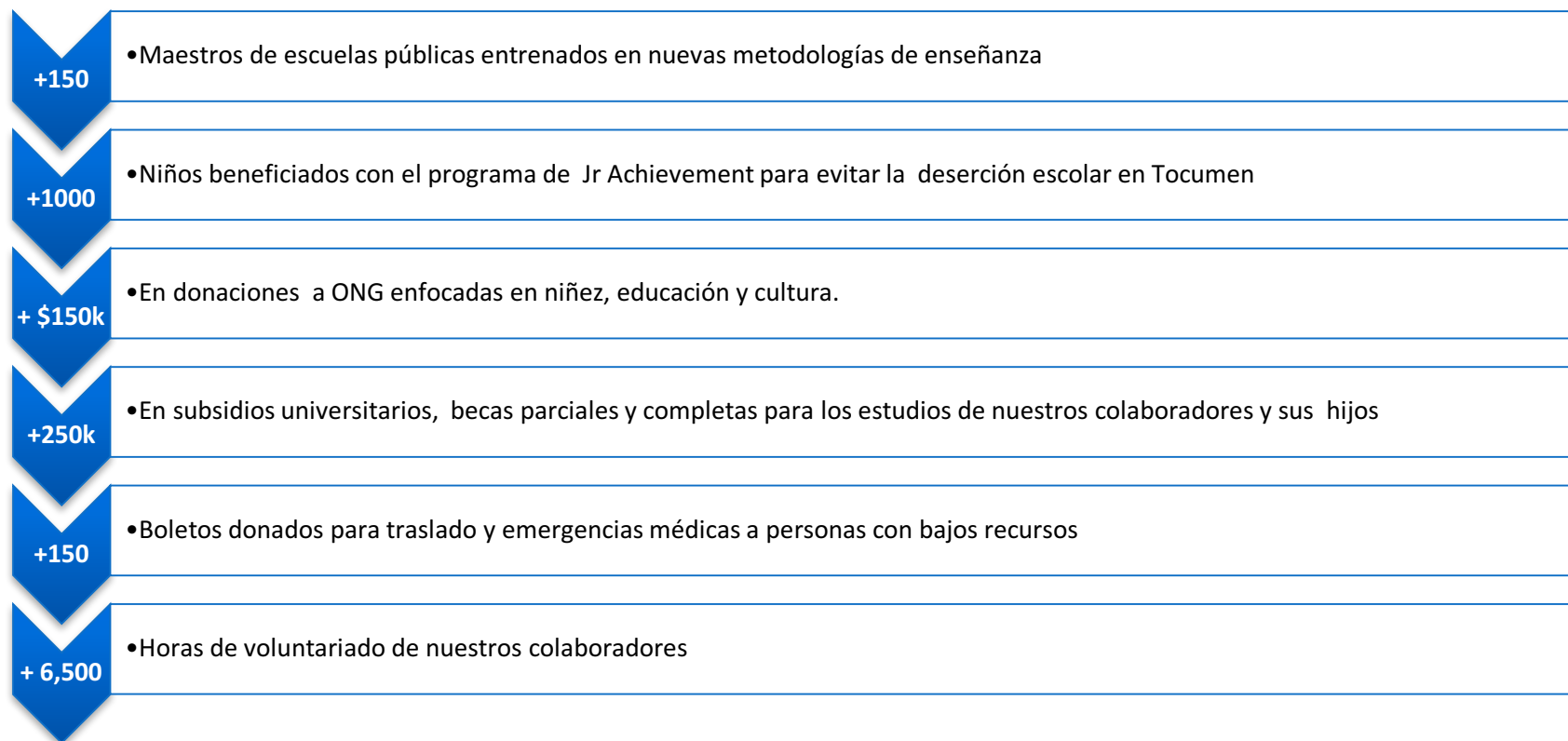
Somos una empresa comprometida con la responsabilidad social, promoviendo un conjunto de iniciativas que contribuyan a mejorar aspectos sociales de la vida en comunidad, siendo en porcentaje la inversión social realizada la siguiente:



Gráfica N°9. 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 exijan nuestra colaboración:



APOYO A FUNDACIONES; ONG Y CAMPAÑAS SOCIALES

Nuestra **Fundación Despega con Copa Airlines** apoya a varias fundaciones, campañas y otras organizaciones. Seleccionamos aquellas destinadas a las áreas mas criticas de nuestro entorno como la niñez y los grupos vulnerables o discriminados. Estos apoyos y alianzas buscan maximizar sinergias y hacer uso de recursos, conocimiento y habilidades complementarias. Dentro de las fundaciones, campañas y otras organizaciones que apoyamos están:

	 ARTE, EDUCACIÓN Y CULTURA		 Miembro de JA Worldwide	
				
				
 Combatimos el Trabajo Infantil con Salud y Educación		 United Way Panamá	 UNA NUEVA ESPERANZA DE VIDA	 Aldeas Infantiles SOS de Panamá

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Hemos desarrollado nuestro programa de voluntariado corporativo “Yo soy voluntario”, logrando involucrarnos en nuestra comunidad y en sus necesidades. En el 2014 alcanzamos un total de 16,506 horas acumuladas de voluntariado en todos los años de actividad, con el apoyo de más de 1,100 voluntarios.



6,500 horas de Voluntariado

+1,100 voluntarios

Voluntarios de Copa Airlines visitan Hospital Oncológico

El 20 y 27 de mayo de 2014, el grupo de voluntarios de Copa AIRLINES, “Servicio a Bordo”, apoyó un año más la Campaña contra el Cáncer de Piel en el Hospital Oncológico.



Fotografía N°3. Voluntarios de Copa Airlines

Voluntariado con Live United

Los colaboradores de Copa con el apoyo de Live United, realizaron actividades de voluntariado en el mes de mayo.



Fotografía N°4. Voluntariado con Live United

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 a 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.



Fotografía N°5. Yo soy voluntario



Programa: Junior Achievement

Copa Airlines y Jr. Achievement reafirman por segundo año consecutivo, 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 en los cursos: “Las ventajas de permanecer en la escuela” y “Emprender en el Medio Ambiente”. Con este programa se han beneficiado mas **de 1000** niños contribuyendo a evitar la deserción escolar en la comunidad de Tocumen.



Fotografía N°6. Programa: Junior Achievement



Programa: Copa Airlines te invita a un Viaje Inolvidable

Un total de 128 niños de las fundaciones Pro Niñez y Calicanto realizaron un viaje especial de Navidad con destino al Mundo Mágico de Copa Airlines, acompañados del niño símbolo de la Teletón 2014, Eduardo Macre Jr.

Desde el inicio de esta iniciativa, en 1993, Copa Airlines ha buscado conceder a estos niños de zonas vulnerables un sueño de Navidad aportando bienestar social a las comunidades con las que trabajamos.



Fotografía N°7. Viaje Inolvidable

Hoy celebramos la vida, luchando juntos

Apoyo a campañas de concientización de “Hoy celebramos la vida, luchando juntos”

Copa Airlines y el Aeropuerto Internacional de Tocumen respondieron al llamado realizado por la Primera Dama de la República, Lorena Castillo de Varela, en torno a la detección temprana del cáncer de mama y próstata, que este año, bajo el slogan “Hoy celebramos la vida, luchando juntos” busca crear conciencia sobre la importancia de este tema de salud en nuestro país.



Fotografía N°8. Hoy celebramos la vida, luchando juntos

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. Un total de 34 hijos de colaboradores participan en el Programa de Despega la Educación de tus Hijos en Escuelas Privadas Bilingües.



Fotografía N°9. Programa Becas ¡Despega!

NUESTRO COMPROMISO CON LAS PRACTICAS ANTICORRUPCIÓN/ TRANSPARENCIA

La cultura de Copa Airlines está basada en nuestros Valores en Acción, siendo el quinto valor **“Somos honestos e íntegros en todas nuestras acciones”**, el que guía 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.

Hemos establecido un Código de Ética y Conducta Empresarial el cual es del conocimiento de todos nuestros colaboradores. Contamos con un 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.

En Copa Airlines ratificamos nuestro compromiso con el principio del Pacto Mundial de las Naciones Unidas que establece:



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

Pacto Mundial de las Naciones Unidas - Eje: Anti Corrupción

RELACIÓN CON GOBIERNOS Y PRÁCTICAS CORRUPTAS

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.

La Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero prohíbe dar cualquier cosa de valor, directa o indirectamente, a los funcionarios de fuera de EE.UU. gobiernos, candidatos políticos con el fin de obtener o retener negocios. Pagos ilegales a funcionarios gubernamentales de cualquier país también están estrictamente prohibidos.

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 realizado con 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

Nuestro Código de Ética y Conducta Empresarial establece los posibles conflictos que pueden presentarse por el interés privado que puede tener un Alto Directivo, Oficial o colaborador en contra de los intereses de Copa Airlines. 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.

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.

Comprometidos con nuestro Desempeño Ambiental



CopaAirlines 

A STAR ALLIANCE MEMBER 

Desempeño Ambiental

Como parte de nuestra responsabilidad social con el medio ambiente, estamos comprometidos en su conservación y por lo tanto ratificamos nuestro adhesión a los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas relacionados con el medio ambiente:



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.

Pacto Mundial de las Naciones Unidas - Eje: Medio Ambiente

Hemos seguido fortaleciendo el desarrollo de nuevas iniciativas e 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.

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.

Medio Ambiente

EMISIONES

Durante el primer trimestre de 2014, 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 Wold Business Council for Sustainable Developmemnt (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.

PROGRAMA DE EFICIENCIA EN EL CONSUMO DE COMBUSTIBLE - (FUEL EFFICIENCY PROGRAM)

En el 2014 se registró un ahorro de combustible de 1,900,539 galones YOY. El ahorro restante de 1,504,371 galones YOY proviene de otras iniciativas no cuantificadas, aunado a la optimización operacional gracias al nuevo sistema de plan de vuelo FPM. Este sistema optimiza el gaseo adicional por despacho, gaseo adicional por estaciones, selecciona los alternos preferidos en base a parámetros establecidos, optimiza la altura óptima del vuelo, toma en cuenta corrientes de aire, etc. Durante la implementación del nuevo sistema de plan de vuelo, se hicieron pruebas y mejoras durante todo el año para lograr una mejor calibración del sistema. Es por esta razón que no pudimos cuantificar con exactitud cuántos galones se ahorraron por cada una de las iniciativas que dependen del uso del plan de vuelo.

En el 2014 mantuvimos las siguientes iniciativas que contribuyeron en el ahorro de combustible:

1. Optimización del Uso de APU – Estaciones
2. Optimización del Uso de APU – Panamá
3. Reducción de Peso – Abastecimiento

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 miden los minutos que el APU estuvo encendido durante la rotación. Así se monitorean las estaciones con promedios más altos y bajos para entonces medir el consumo por minuto y se localizan las oportunidades de mejora por estación.

Resultado:

- Ahorro de 14,634 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 miden los minutos que el APU estuvo encendido durante la rotación. Así se monitorean los promedios más altos y bajos, para entonces medir el consumo por minuto y se localizan las oportunidades de mejora.

Resultado:

- Ahorro de 333,407 galones.

Áreas involucradas:

- Operaciones terrestres, VP Servicios Aeroportuarios; 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 48,127 galones.

Áreas involucradas:

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

INSTALACIÓN DE LOS INNOVADORES “SPLIT SCIMITAR” WINGLETS PARA OPTIMIZAR EFICIENCIA DE SUS VUELOS

En el mes de abril iniciamos las instalaciones de los innovadores “Split Scimitar” Winglets, los cuales reducen la resistencia aerodinámica, y en consecuencia permiten un uso más eficiente del combustible en los vuelos. Con esta inversión, Copa Airlines reafirma su compromiso de continuar dotando a sus aeronaves de tecnología de vanguardia, lo que le permitirá reducir el impacto de la resistencia aerodinámica, optimizar y hacer más eficientes sus vuelos.

Esperamos que con esta optimización de nuestras aeronaves, obtengamos una reducción adicional de 1.70% en el consumo de combustible y con ello, reducir nuestra huella de carbono.

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 los aviones que operamos tienen o están en vías de cumplir con los requisitos de ruido más estrictos, establecidos tanto por la OACI Organización Internacional de la Aviación como por el ente nacional la Autoridad Aeronáutica Civil AAC.

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.

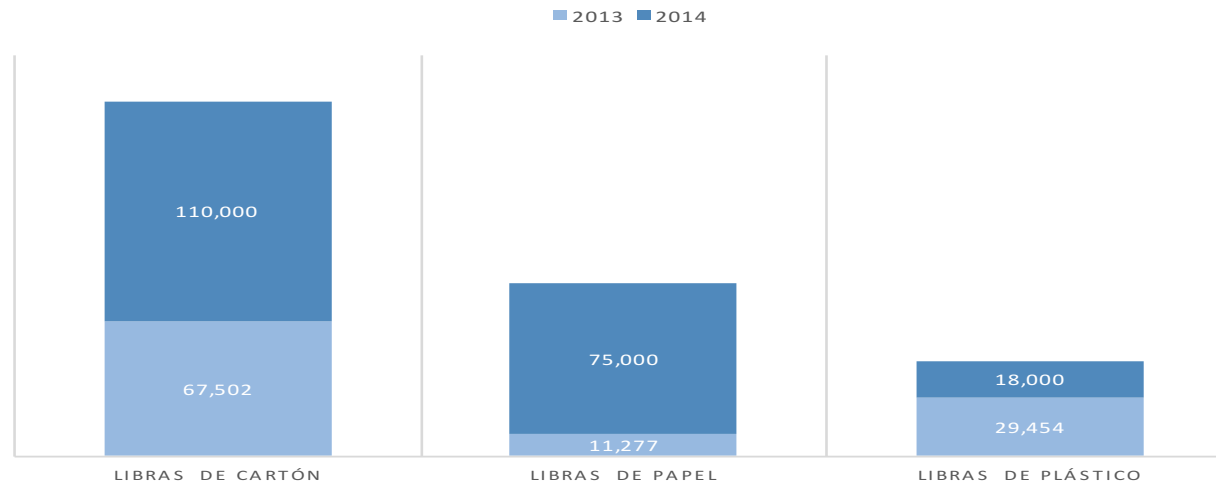
CUMPLIMIENTO REGULATORIO AMBIENTAL

Hemos continuado con 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, todo ello con el fin de cumplir con la normativa ambiental vigente y hacer compatible nuestra actividad con el ambiente. Es por ello que hemos continuado con la renovación de nuestra flota, uso de modernas tecnologías de navegación tales como RNAV para reducir el consumo de combustible, la instalación de winglets en los aviones para reducir el consumo de combustible, los programas de compensación de emisiones de CO2 para nuestros pasajeros, y el reciclaje, entre otros.

Mantenemos el cumplimiento a las exigencias del Reglamento de Aviación Civil de Panamá (RACP) para la protección del medio ambiente, similares a lo establecido en la Ley General del Ambiente.

PROGRAMA DE RECICLAJE: 3R

Con el programa de reciclaje, se logró recolectar:



Gráfica Nº10. Material recolectado con el programa de reciclaje

Estas iniciativas contribuyeron a salvar o ahorrar el equivalente a	2013	2014
Equivalencia en árboles salvados	366 árboles	1,338
Millones de litros de agua	1,3	4
Litros de petróleo	21,025.10	-
Energía Kw/h	44,966.28	-

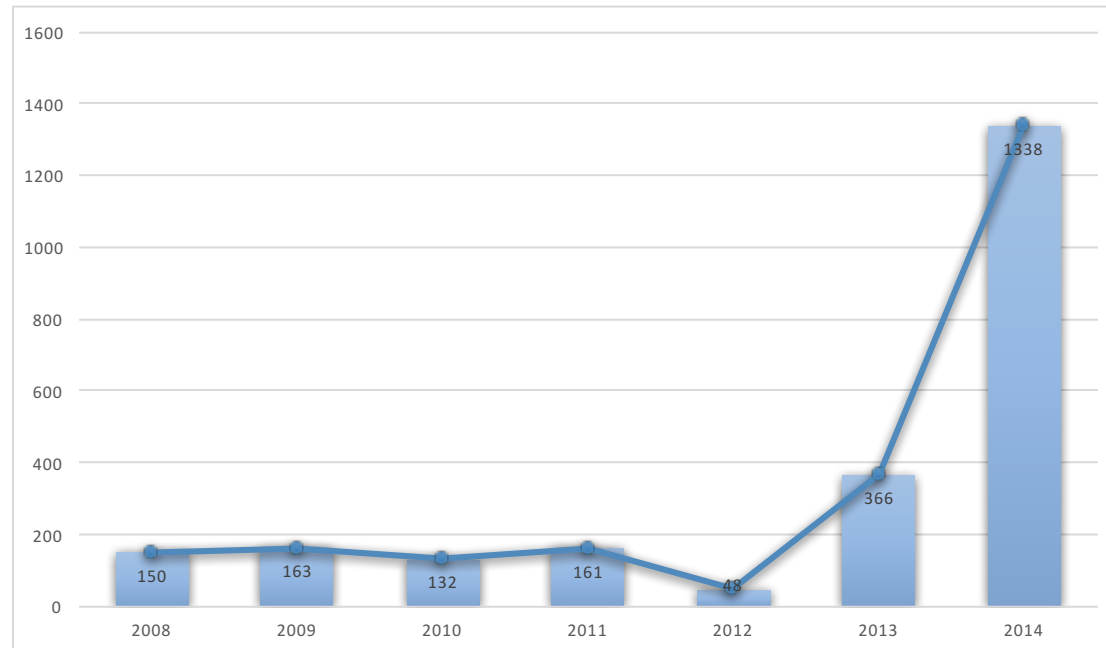
Tabla Nº 6 Iniciativas de ahorro

Entre las iniciativas implementadas este año destacan:

- 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”











Fotografía N°10. Programas de reciclaje de papel



Gráfica Nº11. Equivalentes a árboles salvados por año (2008-2014)

ALIANZAS PARA PROMOVER LA CONCIENCIA AMBIENTAL

Durante el 2014 continuamos 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

Como una práctica constante de colaboración con la Asociación Nacional para la Conservación de la Naturaleza (ANCON, participamos en las limpiezas de playas en la ciudad capital.



Fotografía N°11. Limpieza de playas

Índice de Fotografías

Fotografía N°1.	Pedro Heilbron CEO Copa Airlines	3
Fotografía N°2.	Escuela de Técnicos de Copa Airlines	53
Fotografía N°3.	Voluntarios de Copa Airlines	72
Fotografía N°4.	Voluntariado con Live United.....	73
Fotografía N°5.	Yo soy voluntario.....	73
Fotografía N°6.	Programa: Junior Achievement	74
Fotografía N°7.	Viaje Inolvidable	74
Fotografía N°8.	Hoy celebramos la vida, luchando juntos	75
Fotografía N°9.	Programa Becas ¡Despega!.....	75
Fotografía N°10.	Programas de reciclaje de papel.....	84
Fotografía N°11.	Limpieza de playas.....	86

Índice de gráficas

Gráfica N°1.	Número de colaboradores	22
Gráfica N°2.	Operaciones de pasajeros.....	22
Gráfica N°3.	Operaciones de Carga.....	23
Gráfica N°4.	Convenios colectivos	47
Gráfica N°5.	Colaboradores de Copa por categoría	49
Gráfica N°6.	Programas de capacitación Seguridad Industrial y Calidad Ambiental	55
Gráfica N°7.	Resultados encuesta de clima y compromiso de trabajadores	58
Gráfica N°8.	Monitoreo trimestral del Net Promoter Score (NPS)	60
Gráfica N°9.	Iniciativas de Copa de vida en comunidad	69

Gráfica Nº10.	Material recolectado con el programa de reciclaje	83
Gráfica Nº11.	Equivalentes a árboles salvados por año (2008-2014)	85

Índice de Tablas

Tabla Nº 1	Aeronaves	23
Tabla Nº 2	Beneficios de nuestros colaboradores.....	50
Tabla Nº 3	Programas de Beneficios a colaboradores.....	51
Tabla Nº 4	Mediciones de la calidad del ambiente realizadas.....	54
Tabla Nº 5	Programas de Salud Ocupacional 2014	57
Tabla Nº 6	Iniciativas de ahorro	83

¿Quiénes Somos?



Comprometidos con las Futuras Generaciones