



A STAR ALLIANCE MEMBER 

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

2015

Este informe cubre el periodo de enero a diciembre de 2015 y pretende ser un ejercicio de transparencia con todos nuestros grupos de interés



A STAR ALLIANCE MEMBER 

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

ÍNDICE

MENSAJE DEL PRESIDENTE EJECUTIVO

4

PRINCIPALES CIFRAS

5

PERFIL DE LA COMPAÑÍA

6

GOBIERNO CORPORATIVO

14

RELACIÓN CON NUESTROS
GRUPOS DE INTERÉS

17

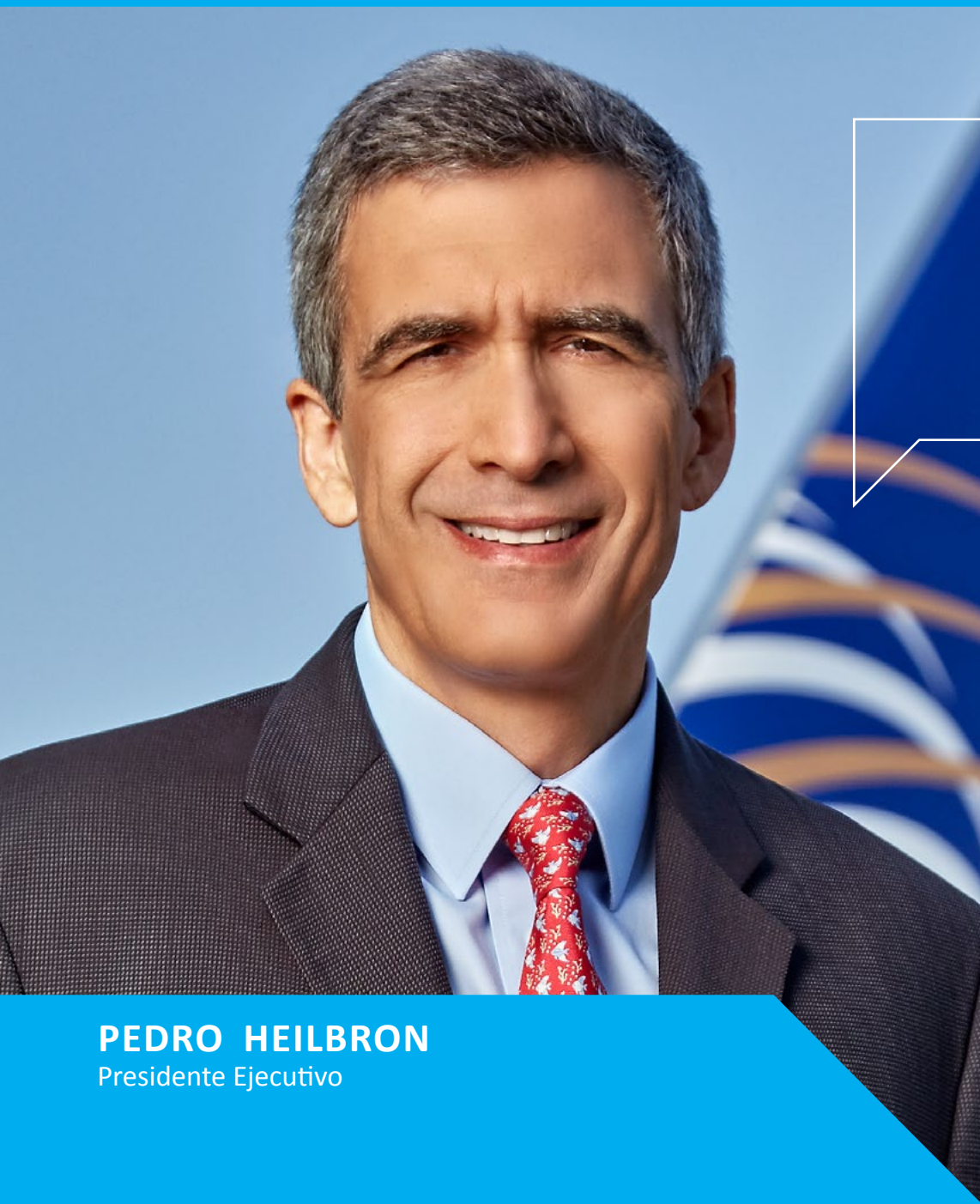
COMPROMISOS CON LAS
SOSTENIBILIDAD

19

TABLA DE INDICADORES

43

- Estrategia de sostenibilidad
- Compromiso con los clientes
- Compromiso con los colaboradores
- Compromiso con el ambiente
- Compromiso social



PEDRO HEILBRON
Presidente Ejecutivo

MENSAJE DEL PRESIDENTE EJECUTIVO

El año 2015 fue un año de importantes logros pese a los retos que tuvimos como consecuencia de la situación del mercado

En gran medida esto se debe a la manera responsable como todos hemos contribuido al manejo de la aerolínea, enfocados en la Ruta al Éxito, buscando eficiencias y ahorros en nuestros procesos y manteniendo los excelentes estándares operativos que nos distinguen y nos permiten contar con la lealtad de nuestros pasajeros. La desaceleración de las economías de América Latina así como la devaluación de la moneda en países clave de la región fue un reto durante este año. Sin embargo, seguimos siendo una aerolínea que obtuvo resultados positivos lo que nos da una base sólida y sostenible

para nuestro crecimiento a futuro. Gracias al esfuerzo de los más de 9,000 colaboradores que forman parte de nuestra empresa, cumplimos 68 años de operaciones brindando a nuestros clientes un servicio seguro de clase mundial, la mejor puntualidad de la región y la mayor conectividad a través del Hub de las Américas. Hemos reforzado nuestros canales de comunicación y venta a nuestros clientes y hemos consolidado nuestro programa de viajero frecuente ConnectMiles, que brinda a nuestros viajeros frecuentes mayores beneficios.

Esta excelencia en la atención al cliente solo se consigue con colaboradores comprometidos por lo que hemos mantenido nuestra estrategia de formación y retención del talento que nos ha llevado a mejorar los resultados de la encuesta de clima organización, un dato del que nos sentimos altamente orgullosos ya que aspiramos a ser una de las mejores empresas de la región para trabajar.

El compromiso mantenido en los últimos años con el impacto ambiental nos ha ayudado en la estrategia de manejo eficiente de nuestros costos que nos ha permitido un ahorro en el combustible así como beneficios en la gestión de los residuos.

Les invito a repasar por nuestro informe que les ayudará a conocer cómo nuestra estrategia de sostenibilidad nos ha ayudado a salir reforzados en un año de importantes retos.

PRINCIPALES CIFRAS

360

vuelos regulares diarios
entre 74 destinos

GOBIERNO CORPORATIVO 12

destacados miembros en
nuestra Junta Directiva

CLIENTES

230,000 afiliados a ConnectMiles en el primer año
Factor de cumplimiento con nuestros clientes del **99.72%**
Contamos **71 puntos de venta** en Panamá y el resto de la región
74.8% de ocupación en nuestros vuelos

AVIÓN
100

Nuestro éxito es posible gracias a ti

de Copa llega a Panamá

COLABORADORES

98% de nuestros colaboradores
tiene contrato fijo

Contamos con
**4 SINDICATOS DE
LA INDUSTRIA**

81% de satisfacción en la
encuesta de clima

AMBIENTE

Ahorro del 4.5% frente al combustible estimado para nuestra operación en 2015

Gracias al programa de reciclaje, recogimos **194 toneladas** de residuos

120,212 GALONES
de agua aceitosa recogida y tratada

1,270 árboles salvados gracias a nuestros programas ambientales

COMUNIDAD

- Más de **14,000 estudiantes** han sido impactados con nuestros programas de Mejoramiento de la Calidad Educativa
- Más de **10,000 horas** de Voluntariado en beneficio de las comunidades donde operamos con las de 50 actividades anuales.
- Más de **500,000 en donaciones** a organizaciones no gubernamentales en beneficio de niños y jóvenes de las comunidades donde operamos.
- Más de **150 boletos aéreos** donados para emergencias médicas y causas humanitarias.

PERFIL DE LA COMPAÑÍA

EN COPA AIRLINES TENEMOS COMO VISIÓN

ser la aerolínea líder en la aviación Latinoamericana y la conexión preferida, a través de Panamá, de las principales ciudades de la región. En este sentido, nos hemos marcado como propósito ser la compañía preferida de aquellos que viajan por el continente.

Nuestra sede se encuentra en el Business Park de Costa del Este, a seis millas del Aeropuerto Internacional de Tocumen. Este aeropuerto es nuestro “hub” en las Américas de donde conectamos a pasajeros de todo el continente. En Tocumen contamos con un hangar de mantenimiento, oficinas de operaciones en la terminal y mostradores entre otras propiedades operativas. Adicionalmente operamos el Centro de Capacitación de Clayton y nuestro Global Business Terminal. Además Copa Airlines cuenta con oficinas en otros 31 países.

En 2015 ofrecimos unos 360 vuelos regulares diarios entre 74 destinos en 31 países de Norte, Centro y Sudamérica y el Caribe desde su “hub” de la Ciudad de Panamá. A través de acuerdos de código compartido dimos acceso a vuelos a otros 200 destinos gracias, principalmente, a nuestra alianza con Star

Alliance. A través del “hub” de la Ciudad de Panamá, Copa Airlines fue capaz de consolidar el tráfico de pasajeros llegados de múltiples puntos para acercarlos a cada destino de manera efectiva.

Nuestro objetivo es seguir creciendo de manera rentable y mejorar nuestra posición como líder en la aviación latinoamericana al proporcionar una combinación de un

**servicio al
cliente de
primera
calidad,**

horarios convenientes y tarifas competitivas, manteniendo a su vez los costos operativos.

Esta estrategia viene marcada en lo que denominamos “La Ruta al Éxito” que es el plan de acción que elabora cada año el equipo de Copa Airlines. Este marca las prioridades de la empresa y es la herramienta principal para asegurar que todos trabajan en la misma dirección.

LOS PILARES DE LA RUTA AL ÉXITO SON:



VOLAR PARA GANAR

- Ampliar nuestra red añadiendo nuevos destinos y buscando optimizar las rutas donde se encuentre la demanda.



FORTALECER LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

- Nuestra prioridad es mantener la máxima calidad el servicio. Seguiremos enfocados en satisfacer a nuestros clientes y ganar su lealtad.



TRABAJAR EN EQUIPO

- Continuaremos incentivando a nuestros empleados a mejorar métricas operativas y de servicio relacionadas con la satisfacción de nuestros clientes.



LOGRAR COSTOS COMPETITIVOS

- Trabajamos para hacer una gestión más eficiente de nuestros costes sin sacrificar los servicios valorados por nuestros clientes ni afectar la seguridad de nuestras operaciones.

Copa Airlines celebró la llegada de su histórico avión número 100, símbolo de su consolidación y crecimiento



NUESTRA FLOTA:

77

aviones Boeing
737-Next
Generation

23

aviones
Embraer
190

Para poder seguir atendiendo la demanda del mercado y extender las rutas, la compañía tiene compromisos de compra y arrendamiento con Boeing: once pedidos de Boeing 737 Next Generation entre 2016 y 2018; 61 pedidos firmes de Boeing 737 MAX, que se entregará entre 2018 y 2025.

NUESTROS VALORES EN ACCIÓN:

Compromiso con la seguridad, tanto de nuestros clientes como colaboradores

Trabajo en equipo en un ambiente positivo en el que reconocemos y celebramos los logros de los demás



Integridad y honestidad en el relacionamiento con todos nuestros grupos de interés

Mejoramiento continuo, basado en la experiencia y la innovación



Satisfacer las expectativas de los clientes, manteniendo la mejor calidad en el servicio guiado por nuestro modelo de atención a nuestros pasajeros

HISTORIA



74 rutas
100 aviones



1 ruta
3 aviones

Fundación

1947

5 nuevos
destinos en
el caribe y
América

80's

Inicia
operaciones
el Hub de las
Américas

1992

Alianza
estratégica con
Continental
Airlines

1998

Comenzamos
a cotizar en
La Bolsa de
Valores de
Nueva York

2005

Se compran
15 aeronaves
nuevas

2009

Nos integramos
a Star Alliance

2012

Inicia al
programa
Connect Miles

2015



RESULTADOS FINANCIEROS

Desde enero de 2001, hemos crecido significativamente y hemos establecido un historial de rentabilidad consistente, con la única excepción de 2015.

Aunque en el pasado ejercicio nuestros ingresos y márgenes disminuyeron en comparación con 2014, nuestros ingresos operativos totales aumentaron de \$ 0.3 mil millones en 2001 a \$ 2.3 mil millones en 2015, mientras que nuestros márgenes operativos también han aumentado de 8.6% a 11.8% durante el mismo período.

Nuestros ingresos provienen principalmente del transporte de pasajeros, con un 96,3% a finales de 2015. El 3,7%

restante proviene de la carga y otros ingresos.

La reducción de ingresos fue consecuencia de la desaceleración económica de la región y un mayor número de vuelos por parte de la competencia a rutas donde teníamos alta participación del mercado.

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



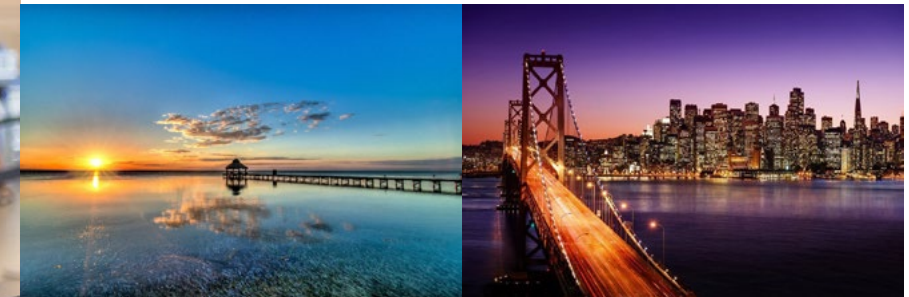
NUESTROS SERVICIOS

- El HUB DE LAS AMÉRICAS brinda horarios de vuelo convenientemente diseñados para conexiones rápidas y un servicio sin interrupciones de un extremo a otro.
- Un espacio reservado y privacidad en el COPA CLUB
- PROGRAMA CORPORATIVO premia la preferencia de viajes de negocios de nuestros clientes empresariales
- Descuentos para eventos especiales y convenciones con COPA CONVENCIONES
- Paquete de vacaciones con COPA VACATIONS
- Envíos a más de 165 países con COPA COURIER
- COPA CARGO, brindando soluciones logísticas de transporte de carga



FORTALEZAS

- Nuestro aeropuerto “Hub de las Américas” está estratégicamente ubicado.
- Nos enfocamos en mantener operaciones eficientes y el costo competitivo de la mano de obra en Panamá.
- Operamos una moderna flota, segura y cómoda para nuestros viajeros.
- Tenemos una marca fuerte y una reputación de servicio de calidad.
- Nuestra gestión fomenta una cultura de trabajo en equipo y mejora continua.



NUEVOS DESTINOS DE 2015:

Belize, San Francisco, Nueva Orleans, Villahermosa y Puebla.



GOBIERNO CORPORATIVO



Nuestra estructura de gobierno corporativo nos ha permitido mantener una gestión fuerte de la organización, definir una estructura clave en la toma de decisiones y alentar la transparencia en los proceso de comunicación.

Las prácticas de buen gobierno de la compañía están marcadas por la Bolsa de Nueva York, el Pacto Social, la Comisión de Bolsa y Valores de EEUU y la Comisión Nacional de Valores en de Panamá.

El principal órgano de gobierno de la empresa es la Junta Directiva, formado por doce miembros de los cuales cuatro tienen carácter independiente. La Junta Directiva tiene como responsabilidad principal dar seguimiento al cumplimiento de los objetivos de la compañía así como la aprobación de decisiones estratégicas para el futuro de la aerolínea.

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

LA JUNTA DIRECTIVA RECIBE INFORMACIÓN DIRECTA DE CUATRO COMITÉS

EL COMITÉ DE AUDITORÍA:

Asiste al Comité Ejecutivo en la revisión de la integridad de los informes financieros, la eficacia de los sistemas de gestión de riesgos y el cumplimiento de las leyes, políticas y los códigos éticos. Adicionalmente tiene la responsabilidad sobre los procedimientos de quejas relacionadas con asuntos de contabilidad, auditoría y control interno.

EL COMITÉ DE REMUNERACIONES:

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

COMITÉ DE 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:

Tiene como principal finalidad asesorar al Consejo de Administración de la compañía. Consta de al menos tres miembros si bien varía en función de las necesidades del momento.

Contamos con una Dirección de Auditoría y Seguridad, que es responsable de auditar los procesos contables y de seguridad de la empresa. Está formada por auditores de finanzas, de tecnología y de gestión de la calidad y la seguridad.

La compañía cuenta con un Código de Ética y Conducta Empresarial que marca las líneas de comportamiento de todos aquellos que trabajamos en Copa Airlines y especialmente de sus máximos dirigentes. Además, 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 la compañía.



RELACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

COPA Airlines entendemos que nuestros grupos de interés son los que hacen posible el desarrollo exitoso de nuestras actividades. Por ello, mantenemos un relacionamiento constante y transparente con cada uno de ellos:



CLIENTES

nuestro compromiso con el cliente está basado en la excelencia en la calidad del servicio, por eso contamos con múltiples canales de comunicación que nos permiten escucharlos y trabajar para cumplir sus expectativas.



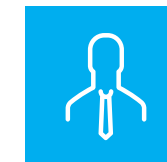
COLABORADORES

el crecimiento de nuestros colaboradores será el crecimiento de Copa Airlines. Por ello es fundamental para la compañía contar con programas de formación, desarrollo y bienestar que nos permiten mantener un contacto fluido con el equipo.



INVERSORES

creamos valor económico para nuestro inversores y accionistas desde una perspectiva de sostenibilidad y siguiendo los lineamientos de buen gobierno de la compañía.



SOCIOS COMERCIALES

son fundamentales para poder ofrecer a nuestros clientes un servicio integral de alta calidad. Es por ello que el número de socios de Copa Airlines está en constante crecimiento.



COMUNIDADES

apoyamos al desarrollo de los entornos donde operamos, actuando bajo una política de respeto y comunicación bidireccional que nos permite entender la mejor forma de dirigir nuestros esfuerzos de inversión social.



SINDICATOS

sólo en Panamá contamos con cuatro sindicatos de la industria y cuatro convenios colectivos firmados, con los que mantenemos conversaciones continuas así como revisiones de los acuerdos establecidos. Del mismo modo operamos con los sindicatos de todos los países donde tenemos operación.



PROVEEDORES

es el objetivo de la compañía mantener relaciones duraderas de beneficio mutuo con proveedores, garantizando su fortalecimiento en beneficio del servicio a nuestros clientes. Nuestra política de proveedores recoge las expectativas de nuestra compañía con respecto a su comportamiento así como nuestros compromisos con ellos.



AUTORIDADES DE GOBIERNO Y AEROPORTUARIAS

mantenemos comunicación fluida con las autoridades de gobierno reguladoras del sector así como con las autoridades aeroportuarias en un ejercicio de transparencia del desarrollo de nuestras actividades.

COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD

1. ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

El objetivo de la estrategia de RSE y sostenibilidad de Copa Airlines es contribuir al desarrollo sostenible de Panamá y de la región gestionando una operación responsable, comprometida con el bienestar de sus colaboradores, el medio ambiente y el desarrollo las comunidades en las que opera.

LA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD DE COPA SE BASA EN TRES PILARES:

1

Apoyar el bienestar y crecimiento profesional de los colaboradores

2

Conducir el negocio conservando el medio ambiente

3

Apoyar el desarrollo integral de las comunidades donde operamos

ESTOS PILARES SE MATERIALIZAN A TRAVÉS DE UN PLAN DE ACCIÓN FUNDAMENTADO EN:

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

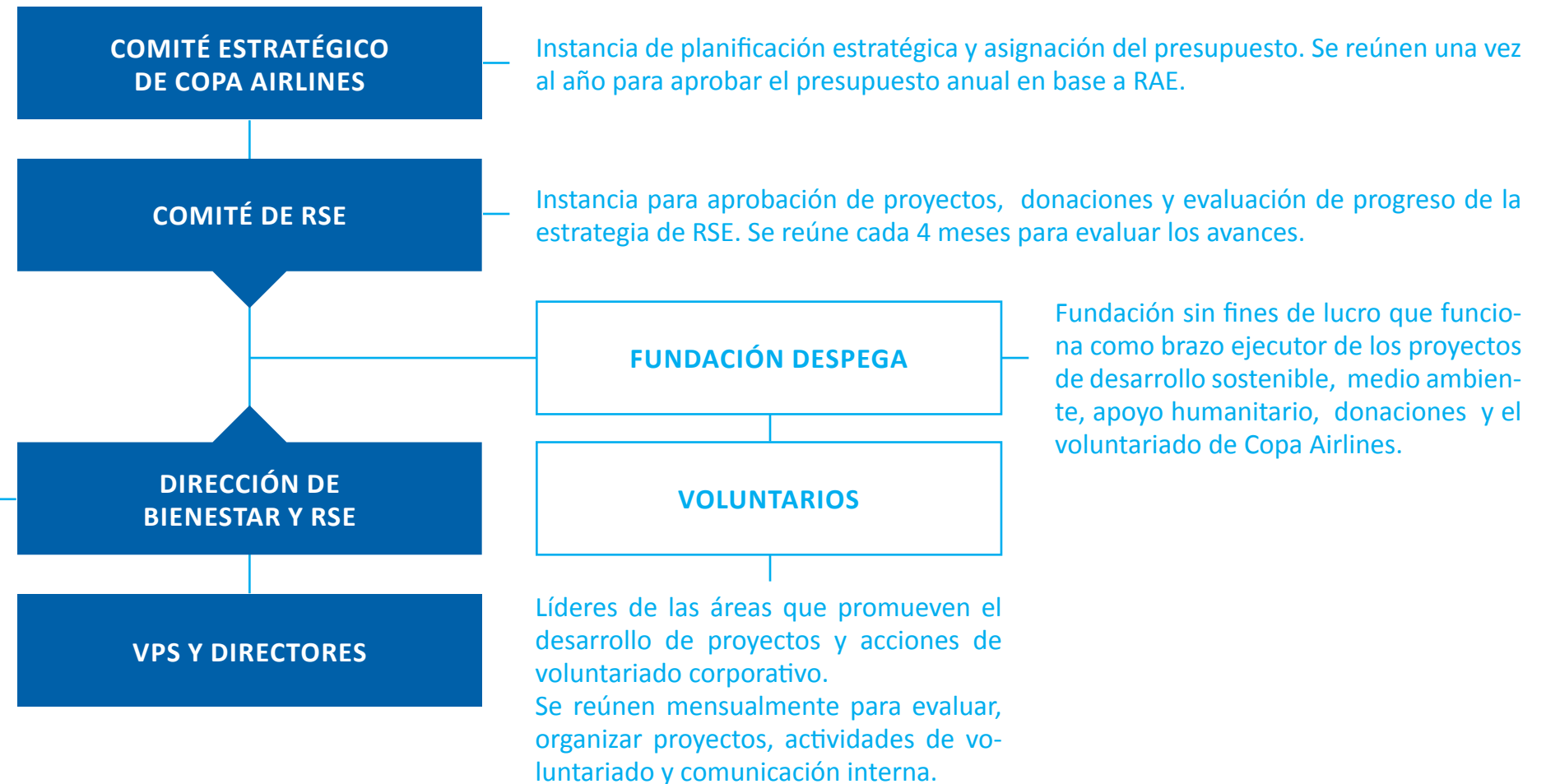
NUESTRA ESTRATEGIA DE RSE ESTÁ TOTALMENTE ALINEADA A NUESTRA ESTRATEGIA DE NEGOCIO:



En el marco de nuestro compromiso con la transparencia, para dar visibilidad a nuestra estrategia de RSE y comunicar nuestras buenas prácticas empresariales, pusimos en marcha en 2015 un completo plan de comunicación de todas estas actividades con nuestros diferentes grupos de interés.

GOBERNANZA DE LA RSE

Asegura e implementa acciones en cumplimiento de los principios del Pacto Global y desarrolla de estrategia de RSE aprobadas por el comité.



FUNDACIÓN DESPEGA



La Fundación Despega es el brazo ejecutor de los programas y proyectos de desarrollo sostenible, medio ambiente, apoyo humanitario, donaciones y voluntariado.

La Fundación cuenta con una Junta Directiva que se reúne una vez al año con el fin de determinar el plan estratégico de la Fundación y evaluar los resultados del año anterior. La Junta Directiva está compuesta por:

- Presidente: Pedro Heilbron
- Vicepresidente: Leo Marchosky
- Secretario: Ivette Franco
- Tesorero: Jose Montero
- Vocales: Laura Plata y Mayra Arosemena

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



2. COMPROMISO CON LOS CLIENTES

A pesar de la retadora situación del mercado, en 2015 mejoramos nuestra ocupación alcanzando un 74.8%. Esto se debió al reconocimiento por parte de nuestros clientes de nuestros altos estándares operativos junto una bajada unitaria de la tarifa de un 17% sobre las previsiones.

ESTA ESTRATEGIA NOS PERMITIÓ MEJORAR NUESTROS INDICADORES DE ATENCIÓN AL CLIENTE:

- Copa Airlines fue la segunda aerolínea más puntual del mundo según la Official Airline Guide (OAG) de Londres
- Puntualidad en el 90.78% de los vuelos
- Manejo de equipaje a tiempo en buenas condiciones con resultados de 5.23 equipajes dañados de cada mil
- Pérdidas de conexión de 7 por cada 1,000 pasajeros
- Minimizamos los inconvenientes operativos
- Factor de cumplimiento del 99.72% y a una fiabilidad de despacho del 99.66%



CONNECTMILES

En junio de 2015 implementamos de manera exitosa del programa de viajero frecuente ConnectMiles. Este programa permite a los clientes contar con beneficios a partir de sus millas de vuelo, participar en promociones y tener acceso a beneficios exclusivos. Para final del año el programa contaba con más de 230.000 afiliados.

Este es el primer programa de viajero frecuente exclusivo para clientes de Copa. Hasta 2015, nuestros pasajeros tenían acceso a los beneficios de Millage Plus, una tarjeta compartida de United Airlines.

VENTAS Y CANALES DE COMUNICACIÓN

Copa cuenta con una red de ventas y mercadeo directa de 71 puntos nacionales e internacionales.

DISTRIBUCIÓN DE LAS VENTAS:

66%

a través de agencias de viajes y otras aerolíneas.

17.9%

sitio web de Copa

12.7%

mostradores de boletos

3%

call center

En 2015 comenzamos a incentivar las ventas a través del uso de reservas directas en Internet ya que es nuestro canal de distribución más eficiente. Lo hicimos a través de promociones y campañas online. Nuestro portal es, además, nuestro canal más directo de comunicación con nuestros clientes donde pueden acceder a servicios como: gestión de las reservas de vuelos, alquiler de coches y hoteles; información y solicitud de reembolsos y reclamos; reportes y artículos olvidados, check-in online, información corporativa y requisitos migratorios.

Asimismo, a través de Facebook nuestros clientes pueden tener acceso directo a información sobre la compañía y un servicio de respuesta inmediata gracias a “Pregúntale a Ana” donde pueden obtener respuestas a una amplia variedad de preguntas.

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

En los últimos años, hemos aumentado nuestro uso de los medios sociales a través de Facebook y Twitter para mejorar nuestra imagen de marca y difundir información sobre nosotros y nuestras tarifas. También promovemos ofertas de paquetes para los destinos en los que volamos a través de esfuerzos combinados con hoteles seleccionados y agencias de viajes.

Todas las comunicaciones con nuestros clientes están sujetas a nuestra política de transparencia y veracidad que elimina la letra pequeña. Esto nos ha permitido conseguir su confianza.

SEGURIDAD

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

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

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.

El mantenimiento de la línea de Copa es realizado por los propios técnicos de Copa en nuestra base en Panamá y en estaciones fuera del país. Copa Airlines emplea a más de 529 profesionales de mantenimiento, incluyendo ingenieros, supervisores, técnicos y mecánicos que realizan el mantenimiento de acuerdo con programas establecidos por el fabricante y aprobados y certificados por las autoridades aeronáuticas internacionales. Cada mecánico es entrenado en los procedimientos de la fábrica y pasa con nuestro propio programa de entrenamiento interno riguroso. Nuestros procedimientos de seguridad y mantenimiento son revisados y auditados periódicamente por el fabricante de la aeronave.

Para dar respuesta en caso de que se produzcan emergencias, contamos con 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. Nuestros colaboradores reciben capacitación constante sobre los procedimientos y políticas incluidas en este manual.

LAS PRIORIDADES MARCADAS DURANTE UNA EMERGENCIA 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



NUESTRO COMPROMISO CON EL CLIENTE

1. Informar las tarifas más bajas disponibles
2. Notificar retrasos, cancelaciones y desvíos conocidos
3. Entregar el equipaje a tiempo
4. Las reservaciones se mantendrán vigentes sin pago durante 48 horas
5. Reembolso de boletos aéreos
6. Adaptaciones para clientes con discapacidades y otras necesidades especiales
7. Satisfacer las necesidades esenciales de los clientes durante las demoras prolongadas en la pista
8. Compensación por exceso de reservaciones
9. Divulgar las políticas de cancelación y reglas de viajero frecuente
10. Avisar oportunamente a los clientes sobre los cambios de itinerario
11. Asegurar la capacidad de respuesta ante las reclamaciones de los clientes
12. Mitigar las molestias de los pasajeros

CONFIDENCIALIDAD DEL CLIENTE

En Copa tomamos todas las medidas necesarias para asegurar la privacidad de los datos de nuestros clientes, cumpliendo con nuestra estricta política de privacidad. Estos datos no son vendidos ni compartidos a menos que una autoridad competente lo requiera.

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

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

SERVICE RECOVERY TEAM

El departamento de recuperación de servicios de Copa Airlines es el encargado de coordinar toda la logística de atención a pasajeros en operaciones irregulares, de manera que estos clientes se vean lo menos afectados posible por las incidencias.

Por nuestros altos estándares de calidad y gracias al trabajo realizado por nuestros colaboradores, en 2015 fuimos reconocidos con diferentes premios internacionales como:



GANADOR

Aerolínea Líder de México y Centroamérica



GANADOR

Aerolínea más Puntual de Latinoamérica



GANADOR

Segunda Aerolínea más Puntual de Mundo

3. COMPROMISO CON LOS COLABORADORES



Al final de 2015 contábamos con un total de 9,302 colaboradores, de cuales unos 1,000 son tercerizados. Aproximadamente el 70% de los empleados están ubicados en Panamá, mientras que el 30% restante está distribuido entre nuestras estaciones extranjeras.

CLASIFICACIÓN	201320142015		
PILOTOS	1,025	1,287	1,275
TRIPULANTES DE CABINA	1,807	1,955	1,965
MECÁNICOS	570	575	529
SERVICIO A PASAJEROS	3,305	3,483	3,427
PERSONAL ADMINISTRATIVO Y GERENCIAL	1,937	1,967	2,106
TOTAL	8,644	9,267	9,302

DE LOS COLABORADORES DE COPA:



98% tienen contrato fijo
2% tiene contrato temporal



64% son hombres
36% son mujeres

-30

75% de las nuevas contrataciones es menor de 30 años
25% tiene entre 30 y 60 años



51.3% de hombres en puestos ejecutivos
48.7% de mujeres en puestos ejecutivos



437 vacantes ejecutivas llenadas con talento interno
38 vacantes gerenciales llenadas con talento interno



Creemos que nuestro potencial de crecimiento y el logro de nuestros objetivos corporativos están directamente relacionados con nuestra capacidad de atraer, motivar y mantener a los mejores profesionales disponibles en la industria de las aerolíneas. Para alcanzar estos objetivos, las líneas estratégicas de trabajo son:

- **Mantener a Copa como uno de los mejores lugares para trabajar**
- **Fortalecer el desarrollo de nuestros líderes**
- **Desarrollar talento interno y panameño**

Los resultados positivos de esta estrategia se han hecho visibles en la encuesta de clima de con una mejora en la satisfacción del 77% al 81% con respecto al año anterior.

En los últimos años Copa Airlines ha ido convirtiéndose en una empresa con una estructura más horizontal, dando una mayor capacidad de decisión estratégica a nuestros gerentes y directores. El modelo de Copa Airlines, al que llamamos “Modelo de liderazgo” aspira a que nuestros líderes tengan la capacidad de influir positivamente en nuestro equipo de colaboradores. Cada departamento

se enfoca en el logro de sus objetivos, anticipando y asegurando la transparencia en la toma de decisiones. De esta forma, cada colaborador conoce su contribución e impacto en el logro de los objetivos organizacionales, así como en los de su departamento.

Nuestra estrategia de compensación refuerza nuestra determinación de retener a los colaboradores talentosos y altamente motivados y está diseñada para alinear los intereses de nuestros empleados con los de nuestros accionistas a través del programa de participación en los beneficios. Este programa refleja la creencia de que nuestros empleados seguirán dedicados a nuestro éxito si tienen una participación en ese éxito. Normalmente, pagamos bonificaciones en el primer trimestre del año basándonos en nuestro desempeño del año calendario anterior.

Contamos además con un programa de reconocimiento llamado “Tú haces la diferencia” en el que 220 colaboradores fueron premiados por sus excelentes resultados y la generación de un clima de trabajo positivo.



EMPLEADOS SINDICALIZADOS

2012

4,021

2013

4,036

2015

4,855

SINDICATOS

Aproximadamente el 60% de los empleados directos de la compañía pertenecen a ocho organizaciones sindicales: cuatro cubriendo empleados en Panamá y cuatro cubriendo empleados en Colombia, además de organizaciones sindicales en otros países a los que volamos.

LOS CINCO SINDICATOS EN LOS QUE PARTICIPAN LOS EMPLEADOS EN PANAMÁ SON:

- **UNPAC:** Unión Panameña de Aviadores Comerciales
- **SIPANAB:** Sindicato Panameño de Auxiliares Abordo
- **SELAS:** Sindicato Nacional de Empleados de Líneas Aéreas de Panamá

- **SITECMAP:** Sindicato de Técnicos de Mantenimiento de Aeronaves de Panamá

Negociamos con los sindicatos de forma ética y profesional, buscando alcanzar acuerdos positivos para ambas partes que garanticen la sostenibilidad y competitividad de la empresa en el largo plazo.



FORMACIÓN

Todos los colaboradores de Copa cuentan con procesos de formación continua que les permiten seguir creciendo dentro de la compañía y acceder a otras posiciones de su interés. Las temáticas y horas de formación varían en gran medida según las funciones de los colaboradores si bien todos tienen acceso a un amplio abanico de forma-

ciones presenciales y a través de la plataforma online de formación.

Adicionalmente, disponemos de una Academia de Idiomas en Copa que permite que nuestros colaboradores puedan aprender inglés de forma gratuita. Ya han participado más de 250 personas.

En total se ofrecieron 2,500 cupos de capacitación a todos los colaboradores.

SALUD Y BIENESTAR

El Copa contamos con múltiples programas que pretenden ayudar a mejorar la salud y bienestar de nuestros colaboradores. Adicionalmente tenemos un equipo médico en nuestras oficinas centrales de Panamá disponible para la atención o seguimiento médico que necesiten nuestros colaboradores.

A LARGO DEL 2015 SE REALIZARON:

- **TALLERES DE BIENESTAR:** Se organizaron un total de 12 talleres sobre temas como finanzas personales, taller de bienestar personal, seguridad personal y alimentación saludable. Unas 1,500 personas entre colaboradores y sus familias se beneficiaron de las iniciativas.
- **DEPORTE:** Desde 2015 contamos con un Club de Running que entrena de manera periódica y representa a Copa en carreras de interés que se realizan en el país.

• SALUD:

- Se realizaron 6 ferias de salud y circuitos saludables a lo largo del año en los que se llevaron a cabo pruebas médicas básicas para los colaboradores que lo desearon. Más de 1,700 personas acudieron a estas actividades
- Durante el mes de la prevención del cáncer de mama realizamos diferentes actividades enfocadas a la prevención
- Se llevaron a cabo ferias de alimentos en las que más de 1,500 colaboradores tuvieron acceso a alimentos saludables y ahorraron entre un 25% y un 30% en su compra

De igual modo invertimos más de 30.000 dólares en apoyo a colaboradores por necesidades médicas y ayuda ante desastres.

COMUNICACIÓN

En Copa damos prioridad a la comunicación con nuestros colaboradores como una herramienta de alineación y compromiso de los colaboradores. Por ello, contamos con múltiples canales que nos permiten la interacción:

1 Dentro del programa “Agenda de Liderazgo” se realizan reuniones del comité ejecutivo ampliado en las que participan los gerentes y directores de todas las áreas para comentar avances y retos de la estrategia corporativa.

2 Nuestro Presidente Ejecutivo se reúne trimestralmente con todos nuestros empleados en Panamá en encuentros en los que explica el desempeño de la compañía y resultados de la Ruta al Éxito a la vez que alienta la retroalimentación de los asistentes. Una presentación similar es hecha por nuestros altos ejecutivos en las ciudades donde tenemos operación.

3 Contamos con un HEL-PDESK de Recursos Humanos para asistir a los colaboradores en trámites de gestiones relacionadas con los derechos y obligaciones laborales.

4 Somos Copa es nuestro portal interno online. Este renovó sus políticas de uso en 2015.

5 Nuestro boletín Al Día informa sobre las noticias de la empresa en diferentes puntos de la región, noticias de la industria y las vacantes internas.

6 En 2015 lanzamos también nuestro boletín mensual de RSE al que denominamos Conectarse, donde destacamos las actividades y logros más importantes en materia de RSE de la compañía.

7 Copa Escucha es la línea interna donde nuestros colaboradores pueden denunciar todos los temas relacionados con conductas que incumplen nuestro código de ética o afecten los costos, ingresos y seguridad. Se hace de forma anónima a través de una línea telefónica o correo electrónico.

8 Hemos mantenido procedimientos de silbato para presentar preocupaciones relacionadas con contabilidad y controles internos contables al Comité de Auditoría y para presentar otras preocupaciones a los directores no-administrativos de Copa.

9 Realizamos focus group y círculos de calidad para conocer de primera mano las opiniones de nuestros colaboradores son temas concretos.

10 Todos los colaboradores pasan por procesos de evaluación semestrales y anuales.

4. COMPROMISO CON EL AMBIENTE

En Copa Airlines hemos estado trabajando en los últimos años por reducir nuestro impacto ambiental y compensar nuestra huella. Somos consciente que la propia actividad del negocio conlleva una alta cantidad de emisiones y un importante número de residuos por lo que contamos con diversas iniciativas que nos están permitiendo reducir ambos impactos.

Adicionalmente, nuestras operaciones están sujetas a diferentes regulaciones ambientales locales, nacionales e internacionales. Estas regulaciones controlan, entre otros, las emisiones de gases a la atmósfera, la eliminación de desechos sólidos y efluentes acuosos, el ruido de las aeronaves y otras actividades que resultan de la operación de la compañía.

En 2013, la Autoridad Nacional Ambiental de Panamá (ANAM) aprobó nuestro Programa de Gestión y Adecuación Ambiental (PAMA), el cual incorpora las acciones de adecuación y cumplimiento a implementarse como un programa de reciclaje, mejor uso de los recursos naturales y plan de reducción del consu-

mo de energía eléctrica, entre otros. En 2015 continuamos trabajando para cumplir esos objetivos.

Actualmente trabajamos bajo los parámetros de la Ley General de Medio Ambiente y estamos en proceso de adecuación final de nuestra planta de tratamiento de aguas residuales (PTAR) en nuestras instalaciones de servicios a bordo (AAB).

A lo largo del año hemos trabajado en una política ambiental integral que entrará en vigencia en 2016 y bajo que la esperamos reducir aún más nuestros impactos.

REDUCCIÓN DE EMISIONES

Contar con una flota joven nos ayuda, no solo a garantizar la seguridad de los viajeros, si no a reducir las emisiones y el consumo de combustible. Adicionalmente, hemos incorporado a las aeronaves tecnologías que apuntan en esta dirección, como los Winglets, y continuamos trabajando con el Fuel Efficiency Program, entre otras incitativas para la eficiencia en el uso de combustible.

ESTO NOS HA PERMITIDO UN AHORRO DEL 4.5% FRENTE AL COMBUSTIBLE ESTIMADO PARA NUESTRA OPERACIÓN EN 2015:

CONSUMO DE COMBUSTIBLE KGS.	COMBUSTIBLE ESTIMADO KGS.	AHORRO DE COMBUSTIBLE KGS.	TONELADAS DE CO2
752,305,362	787,819,583	35,514,221	2,377,285

Mirando hacia la mejora continua, este año se ha formalizado la compra de 61 nuevas aeronaves BOING 737, Max 8 y Max 9 que nos permitirán reducir hasta el 14% del consumo de combustible y significativamente nuestras emisiones.

FILOSOFÍA DE LAS 4R

CON ESTA FILOSOFÍA PRETENDEMOS:

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

En lo que respecta al reciclaje gracias al programa desarrollado en las operaciones de Copa en Panamá (tanto oficinas como vuelos) recogimos un total de 194 toneladas de residuos lo que representó un ahorro de aproximadamente B/ 23,300 debido a lo que no tuvimos que enviar al vertedero.

	CARTÓN	PAPEL	PLÁSTICO	ALUMINIO	METALES	TETRA PAK	VIDRIO
TOTALES UNIDAD DE MEDIDA TONELADAS	65.96	21.58	9.39	2.28	10.68	0.91	83.24

REDUCIR
RECICLAR
REUTILIZAR
REFORESTAR

El programa de reciclaje también incluye el aceite quemado de los vehículos y el combustible contaminado drenado de las aeronaves. Para ello, subcontratamos la recolección de 5,385 galones de hidrocarburos en 2015 y su posterior conversión en combustible para calderas industriales. También subcontratamos la recolección de 120,212 galones de agua aceitosa de operaciones de limpieza de aeronaves y el posterior tratamiento de 96,170 galones que luego fueron devueltos a la naturaleza

Para alcanzar estas cifras trabajamos un intenso programa de capacitación de los colaboradores así como diversas campañas de comunicación interna.

RECURSOS SALVADOS EN EL 2015



AGUA
(LITROS)

4,754,099.75



ÁRBOL
(CANTIDAD)

1,272.19



PETRÓLEO
(LITROS)

65,497.19



ENERGÍA
(KW - H)

219,080.76



CO2
(KG)

6,392,228.85

ALIANZAS ESTRATÉGICAS CON IMPACTO AMBIENTAL

DURANTE EL 2015 CONTINUAMOS NUESTRAS ALIANZAS CON LAS SIGUIENTES ORGANIZACIONES A TRAVÉS DE LAS CUALES PRETENDEMOS AYUDAR A PRESERVAR EL MEDIO AMBIENTE Y EDUCAR EN EL USO CORRECTO DE LOS RECURSOS NATURALES A LA SOCIEDAD PANAMEÑA.



Autoridad Nacional de
Ambiente (ANAM)



Asociación Nacional
para la Conservación
de la Naturaleza
(ANCON)



ALBATROS



SUMMIT



Museo de la
Biodiversidad



Fundación Avifauna
Eugene Eisenmann



Panamá Verde

5. COMPROMISO SOCIAL

Nuestros esfuerzos en inversión social están especialmente enfocados en el pilar de educación ya que sabemos que este es un derecho fundamental que ayuda de manera directa al desarrollo de los ciudadanos y el crecimiento de las sociedades.

ES POR ESTO QUE LOS PROGRAMAS BANDERA DE LA COMPAÑÍA ESTÁN ENFOCADOS EN ESTE SENTIDO:



ESCUELA DE TÉCNICOS AERONÁUTICOS – 87K

En 2015, inició el Programa de Desarrollo de Técnicos en Mantenimiento Aeronáutico, con un total de 45 estudiantes de los cuales 13 eran colaboradores de Copa. Este programa, que contó con una inversión de B/ 87,000, tiene como objetivo forjar técnicos capacitados bajo los lineamientos de la compañía, debido a la alta demanda que existe para estos cargos.

ACADEMIA LATINOAMERICANA DE AVIACIÓN SUPERIOR (ALAS)

ALAS graduó a su primera promoción de 10 pilotos y 51 estudiantes que continúan su formación. El aporte económico de Copa al proyecto en 2015 fue de B/ 250,000.

Adicionalmente, junto con la Unión Panameña de Aviadores Comerciales (UNPAC), entregamos becas a 14 estudiantes, entre ellos 2 colaboradores de Copa por un valor de B/. 64,000.00, para que pudieran ingresar al programa.



BECAS DESPEGA TOCUMEN

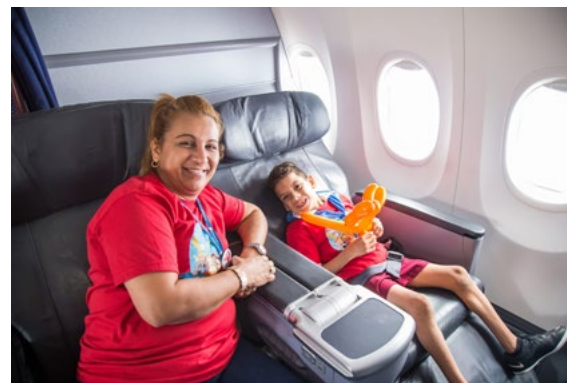
Despega Tocumen es una iniciativa que pusimos en marcha con el apoyo de Meduca, la OEI y la Asociación Fondo Unido de Panamá que se fundamenta en la capacitación y adiestramiento técnico, científico y cultural de más de 400 docentes del área de Tocumen. De esta manera se fortalecerán los procesos de enseñanza y aprendizaje a más 17,000 estudiantes. La inversión en este proyecto fue de B/.14, 000.

En el marco del mismo programa, se entregaron becas a 30 hijos de colaboradores de entre segundo y séptimo grado para que estos estudien en escuelas privadas bilingües, ofreciéndoles mejores oportunidades y calidad de vida. La beca incluye transporte, uniformes, textos y útiles escolares y subsidio para la merienda. Supuso una inversión para copa de B/.115, 000.



NUESTRO VIAJE INOLVIDABLE

En 2015 celebramos vigésimo segunda edición del Viaje Inolvidable, una iniciativa que permite a los niños de bajos recursos vivir la experiencia mágica de volar por primera vez. El año pasado más de 500 niños de Panamá, Colombia y Cuba formaron parte del proyecto.



PROGRAMAS DE INVERSIÓN SOCIAL

Los programas de inversión social que trabajamos con instituciones y ONG están especialmente enfocados a cuatro áreas de acción: calidad de vida, educación, salud y mejoras de infraestructuras para formación y cultura. La Fundación Despega de Copa Airlines es la responsable de la coordinación de estas actividades.

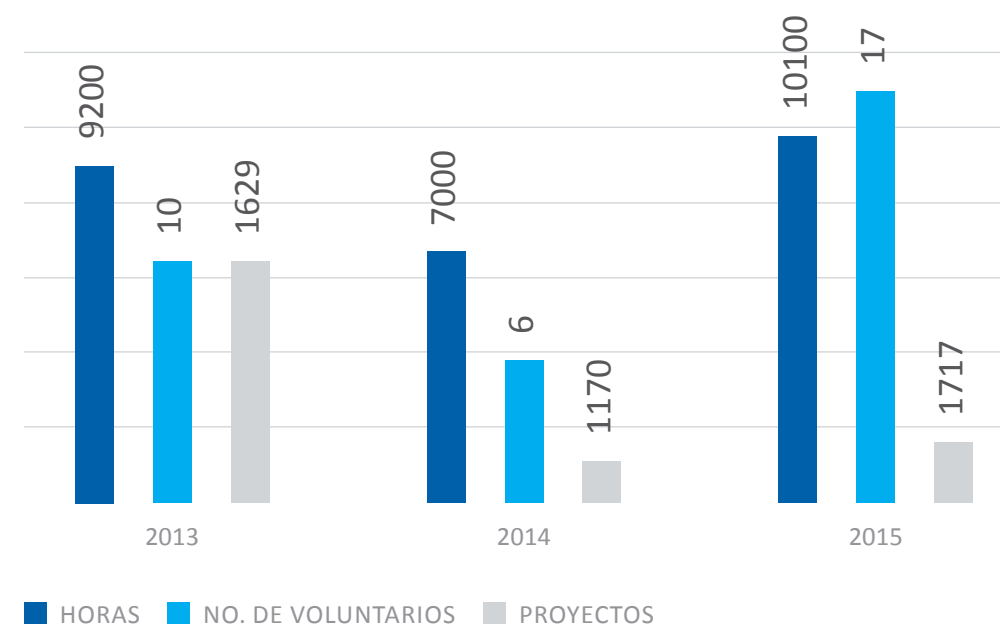
ESTOS SON ALGUNOS DE LOS PROYECTOS QUE APOYAMOS A LO LARGO DE 2015:

- Se realizó el aporte de B/13,000.00 a beneficio de Nutre Hogar para hacer realidad la fiesta de Navidad de 3,500 niños de los centros de prevención y recuperación de las comunidades Ngäbe Buglé con el fin de contribuir a su crecimiento físico y emocional.
- Junto con el Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano (INADEH) realizamos ferias de empleo en Tocumen que beneficiaron a los residentes de esta área.
- Nuestra donación de B/ 100,000 al programa Mi Escuela Primero apoya la mejora de las infraestructuras de la escuela Emperatriz Taboada.
- Participamos en la campaña promovida por el Despacho de la Primera Dama de la República en torno a la concientización sobre la importancia de realizarse los exámenes para la detección temprana del cáncer de mama y de próstata. 15 aviones llevaron el logo de la campaña durante un mes.
- De igual forma se realizaron actividades de voluntariado en la Parroquia de Fátima, en el Chorrillo, junto a la donación de B/.40,000.00 para llevar a cabo mejoras en el salón de Música de la Escuela como parte de nuestro compromiso con la educación, la niñez y el desarrollo de las artes musicales. Este nuevo salón beneficiará directamente a 700 niños y jóvenes.



- Como parte del monto recaudado en el marco del 4to torneo de Golf de Operaciones Técnicas, Copa Airlines apoyó a la Asociación de Pacientes de Quimioterapia (ASONAPAQ), con la donación de B/.50,000.00 con la cual más de 150 familias de escasos recursos han sido beneficiadas en temas de alimentación, suplementos y medicamentos.
 - El Centro de Alcance por Mi Barrio de las 24 de diciembre también se vio beneficiado de la recaudación de este importante torneo, con la donación de B/ 50,000.00 que apoyará a la construcción de una cancha sintética que propiciara el desarrollo del deporte.
 - Por 26 años consecutivos apoyamos la Teletón 2030 para que cuente con los medios que faciliten la recuperación y rehabilitación de niños y jóvenes que necesitan atención especial.
 - Aportamos al programa Jr. Achievement con el que más de 400 estudiantes de Tocumen fueron beneficiados a través del programa “Ventajas de Permanecer en la Escuela”.
- Muchas de estas actividades de realizaron gracias al apoyo de nuestros voluntarios quienes identificados con las necesidades sociales tienen un alto nivel de compromiso en mejorar la calidad de vida y desarrollo de las comunidades donde la empresa opera.

Este año logramos más de 10,000 horas de voluntariado cifra récord para Copa Airlines y así dejan su huella.





POLÍTICA DE DONACIONES

EN 2015 REVISAMOS LA POLÍTICA DE DONACIONES QUE ESTARÁ A PARTIR DE AHORA ESTRATÉGICAMENTE ENFOCADA EN:

- Emergencias médicas
- Causas humanitarias

Las donaciones de Copa se realizan en su mayoría a través de la cesión de boletos o descuentos en los pasajes aéreos. En ocasiones especiales se realizan aportes en efectivos o se ofrece cobertura editorial o pauta en nuestra revista Panorama de las Américas.

En 2015 se entregaron un total de 83 boletos a las causas comentadas. El monto de las donaciones de boletos destinados a emergencias médicas y causas humanitarias fue de B/. 50,000.



PROMOVIENDO PANAMÁ

Copa Airlines y la Autoridad de Turismo de Panamá y lanzamos la campaña “Solo en Panamá” con el objetivo de posicionar al país como destino único y accesible e incrementar el turismo. La campaña se celebró de mayo a noviembre en 15 países. Durante el proyecto se organizaron visitas de más de 500 promotores (agencias de viajes y organizadores de eventos).

COPA CON EL DEPORTE

Otro de nuestros ejes estratégicos en 2015 fue el apoyo al deporte ya que creemos que es herramienta esencial para alcanzar una vida saludable.

- Se realizó la carrera “Under Armour Tocumen PTY 10K Powered by Copa Airlines”, que hizo posible que por primera vez en Centroamérica un aeropuerto abriera sus puertas para que más de mil corredores pudieran expandir sus alas, superar sus límites y conquistar nuevos logros.
- Copa Airlines y la Federación Panameña de Fútbol (FEPAFUT) presentaron el avión emblemático de la Selección Nacional de Fútbol, reafirmando el compromiso de la compañía con el desarrollo de nuestros deportistas panameños.
- Copa Airlines firmó un acuerdo de dos años para convertirse en la aerolínea oficial de la Major League Baseball en América Latina y Canadá.
- Hicimos entrega del primer avión personalizado para el São Paulo Futebol Clube para promover el deporte a nivel internacional.

TABLA DE INDICADORES

PRINCIPIOS PACTO GLOBAL	CAPÍTULO DEL REPORTE
DERECHOS HUMANOS	
Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.	Compromiso con los colaboradores Compromiso con los clientes Compromiso social
Principio 2: Las empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.	Compromiso con los colaboradores Compromiso con los clientes Compromiso social
ESTÁNDARES LABORALES	
Principio 3: Las empresas deben respetar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	Compromiso con los colaboradores
Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	Compromiso con los colaboradores
Principio 5: Las empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.	Compromiso con los colaboradores
Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.	Compromiso con los colaboradores
MEDIO AMBIENTE	
Principio 7: Las empresas deberán apoyar un enfoque de precaución respecto a los desafíos del medio ambiente.	Compromiso con el ambiente
Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	Compromiso con el ambiente
Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	Compromiso con el ambiente
ANTICORRUPCIÓN	
Principio 10: Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno	Gobierno corporativo



A STAR ALLIANCE MEMBER 

REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD
2015

www.copaair.com