

CopaAirlines 

A STAR ALLIANCE MEMBER 



2017 REPORTE DE SOSTENIBILIDAD



CopaAirlines 

A STAR ALLIANCE MEMBER 

Reporte de Sostenibilidad 2017
© 2018 Copa Airlines

Elaboración de textos:
Dirección de Comunicación, Bienestar Corporativo y RSE

Edición de textos y diagramación:
Ton!c Latam

Fotografías:
Las fotografías que aparecen en la memoria son propiedad
de Copa Airlines

ÍNDICE

MENSAJE A GRUPOS DE INTERÉS 4

SOBRE COPA AIRLINES 5

- 2017 en cifras: un repaso de nuestra gestión 6
- Perfil corporativo 7
- Desempeño económico 13

COPA AIRLINES SOSTENIBLE 15

- Nuestra estrategia de sostenibilidad 16
- Ejes de acción 17
- Nuestra relación con los grupos de interés 17

GOBIERNO CORPORATIVO 19

- Junta Directiva 20
- Comités 21
- Gobierno de la sostenibilidad 22
- Gobierno de la Fundación Despega 22

SERVICIO DE CLASE MUNDIAL 23

- Principales indicadores y actividades 24
- Decálogo de atención a clientes 25

TALENTO COPA 27

- Indicadores 28
- Formación y Desarrollo 29
- Estructura de compensaciones 30
- Bienestar corporativo y calidad de vida 31
- Salud 32
- Sindicatos y otros beneficios 34

CULTURA DE SEGURIDAD 35

- Líderes en mantenimiento 37
- Continuidad de negocio 38

CUIDANDO EL MEDIO AMBIENTE 39

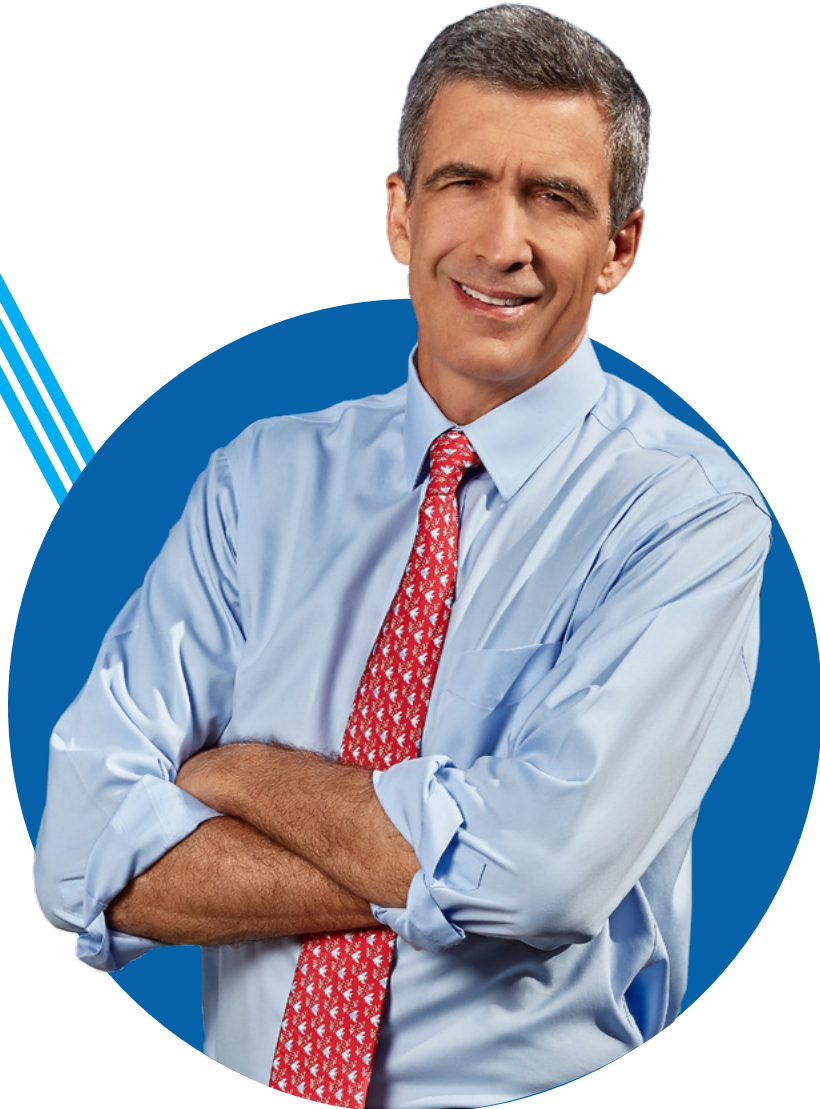
- Principales indicadores 42
- Programas y actividades realizadas 43

APORTANDO A LA COMUNIDAD PARA CRECER JUNTO A PANAMÁ 44

- Academia de Técnicos Aeronáuticos (ATA) 46
- Programas y actividades realizadas 47

RECONOCIMIENTOS Y PREMIOS OBTENIDOS 54

CONTROL DE INDICADORES 56



PEDRO HEILBRON

Presidente Ejecutivo

MENSAJE DEL PRESIDENTE

Seguimos comprometidos con desarrollar a nuestra gente y llevar el nombre de Panamá en alto, honrando el papel histórico de nuestro país como puente del mundo.

ME COMPLACE EN COMPARTIR CON USTEDES nuestra Memoria de Sostenibilidad 2017. Este informe da cuenta no solo del desempeño económico de la compañía, sino también de nuestra gestión en materia ambiental y social.

2017 fue un año lleno de retos externos que afectaron nuestra operación. Sin embargo, fuimos reconocidos nuevamente por nuestra puntualidad, obteniendo el primer lugar en América Latina y el cuarto en el mundo. Asimismo, nuestros indicadores de ventas e ingresos estuvieron por encima de lo esperado, gracias al compromiso de nuestros casi 9,000 colaboradores, que son clave en nuestro éxito.

En 2017, año en que celebramos 70 años conectando América, inauguramos dos nuevos destinos: Denver y Mendoza, que se sumaron a nuestra extensa red de rutas que nos lleva a 75 países de la región.

Copa Airlines siempre ha tenido un impacto significativo en la vida profesional y personal de muchas personas. En 2017 la región enfrentó múltiples catástrofes naturales y en Copa, no solo conectamos ciudades en el continente acortando distancias y acercando a viajeros de la región, sino que también brindamos apoyo humanitario a nuestros hermanos países afectados por condiciones climáticas.

Los colaboradores son conscientes de que con su trabajo, hacen posible que familias se acerquen más, que más personas disfruten las maravillas de nuestra región, que comunidades crezcan y se desarrollen, que negocios y profesionales prosperen y que seres humanos se beneficien. A nombre de la Junta Directiva quisiera destacar y felicitar a toda nuestra gente, quienes día a día con dedicación, profesionalismo y pasión, han sido los responsables de un buen año y nos demuestran que en Copa todo es posible.

Nuestro viaje continúa hacia el futuro, cada año renovando nuestro compromiso con ofrecer los más altos niveles de servicio y la mejor puntualidad del mundo, gracias a un modelo de negocio eficiente, basado en la sostenibilidad económica, social y ambiental.

Quisiera invitarlos a leer el documento que tienen en sus manos, donde podrán encontrar información detallada que profundiza y describe cómo estamos trabajando en equipo para gestionar nuestros impactos responsablemente y mantener a Copa Airlines por la Ruta al Éxito. Nuestro objetivo es seguir siendo la aerolínea líder en la aviación latinoamericana y la conexión preferida a través del Hub de las Américas.



SOBRE COPA AIRLINES

2017 EN CIFRAS

Un repaso de nuestra gestión

Nuestra Operación

Más de **50,000** empleos directos y más de **200,000** empleos asociados a efectos de aviación (turismo)

80 destinos en **32** países

Más de **\$1,000** millones de aportes directos por el sector

- Casa Matriz en Ciudad de Panamá
- 68 oficinas de boletería domésticas e internacionales
- Nuestro *Hub* de las Américas está en el Aeropuerto Internacional de Tocumen en Panamá

Nuestra Flota

100 Aeronaves con tecnología de punta conformaron nuestra flota



- Seremos la primera aerolínea de la región en operar el 737 MAX 10 en largas rutas hacia Suramérica y Norteamérica.
- Seremos la primera aerolínea de la región en operar los 737 MAX 9 comprometidos con el ambiente y la eficiencia operacional.

Nuestra Gente



9,237 colaboradores

- 9% de la planta de pilotos son mujeres
- 42% de las posiciones gerenciales son ocupadas por mujeres
- Más de 300 colaboradores beneficiados con nuestro programa de Apoyo a Colaborador
- 29 primeros oficiales graduados como capitanes de aviación comercial graduados, de los cuales un 20% son mujeres

Medio ambiente y responsabilidad ambiental

Hemos logrado reducir nuestro consumo de combustible hasta en un 5% por tramo volado en los últimos 5 años.

289.8 toneladas de material reciclado

8,550 galones de hidrocarburos recolectados y tratados

469,850 galones de agua aceitosa recolectados y tratados

3,500 árboles salvados gracias a nuestros programas ambientales

Más de **600 mil kw-h** de energía y **11 millones** de litros de agua ahorrados gracias a nuestros programas de reducción de consumo de materia prima.

Compromiso con la comunidad

15,000 Impactos por proyectos educativos y sociales

Más de **70** organizaciones no gubernamentales con quienes trabajamos

- 65 estudiantes graduados de la Academia Latinoamericana de Aviación Superior (ALAS) desde su fundación y 35 técnicos graduados a la fecha de la Academia de Técnicos Aeronáuticos (ATA)

Aporte a la Economía

14.8%

fue nuestro aporte al Producto Interno Bruto (PIB) de Panamá

Servicio de Excelencia

86.8%



EN ÍNDICE PUNTUALIDAD

Somos la aerolínea más puntual de Latinoamérica y estamos entre las 4 aerolíneas más puntuales del mundo.

Implementamos un nuevo acuerdo de código compartido con Turkish Airlines, para ofrecer más opciones de vuelo y conexiones a nuestros pasajeros.

99.38% Factor de cumplimiento

Pruebas con el personal de SENADIS de procesos de compra, web check in y abordaje para las personas con discapacidad.

Establecimos el Access Gold Track para acceso preferente y rápido control de seguridad para nuestros pasajeros en el Aeropuerto Internacional de Tocumen.

PERFIL CORPORATIVO

En 2017 cumplimos siete décadas conectando exitosamente personas y destinos a lo largo y ancho del continente americano. Han sido 70 años de constante evolución y crecimiento, aportando al desarrollo de Panamá, al fortalecer su rol como eje estratégico y líder de conectividad y logística regional.

Hoy por hoy, nuestra región goza de una conectividad sin igual y nos enorgullece ser una pieza instrumental en el establecimiento de este competitivo atractivo de Panamá. Por eso, cada día trabajamos con esmero y dedicación para acortar distancias y facilitar el transporte de tantos pasajeros, quienes por razones personales o de negocios, cruzan los cielos de América con nosotros de manera segura.

Nuestra casa matriz está ubicada en la Ciudad de Panamá, en el Parque Industrial de Costa del Este, tan solo a seis millas del Aeropuerto Internacional de Tocumen, desde donde operamos nuestro *Hub* de las Américas, un eficiente centro de conexiones interamericano, que ofrece horarios de vuelo convenientes y un servicio sin interrupciones de un extremo a otro del continente.

En 2017, transportamos 13.5 millones de pasajeros a través del *Hub* de las Américas hacia 75 destinos en 31 países con una media de 120,000 vuelos anuales realizados a través de la región.



Desde nuestra sede en Panamá, también operamos nuestro **Centro de Control de Operaciones**, (SOCC, por sus siglas en inglés: *System Operations Control Center*): el núcleo sinérgico, logístico y estadístico de nuestras operaciones. En él labora un grupo de especialistas multidisciplinarios que cubren diariamente las necesidades de los 122,000 vuelos que operamos y atienden todas las eventualidades que un vuelo puede encarar: desde los horarios de vuelo, hasta el redireccionamiento de pasajeros por otras vías, para garantizar que lleguen a su destino seguros y a tiempo, con el servicio de clase mundial que nos caracteriza.

Estos profesionales trabajan los 365 días del año con el más alto grado de compromiso y con actitud positiva ante diferentes situaciones de alta complejidad.

Trabajamos continuamente en ampliar la conectividad de Panamá para potenciar su desarrollo comercial y turístico. Para garantizar que esta visión se cristalice, nos hemos fijado una ruta de **DESARROLLO SOSTENIBLE** que no solo implica crecer con rentabilidad y continuar fortaleciendo nuestra posición de liderazgo en la aviación en la región, sino también gestionar responsablemente nuestro impacto en el medio ambiente, cultivar permanentemente nuestro talento humano y contribuir significativamente con el desarrollo del país y las comunidades en las que operamos.

Somos una firma signataria activa del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y su capítulo local de la Red del Pacto Mundial Panamá y por lo tanto, ha publicado nuestra Comunicación de Progreso (COP) desde octubre de 2001.

La Ruta al Éxito: nuestra herramienta de dirección estratégica



VOLAR PARA GANAR



FORTALECER LA EXPERIENCIA DE CLIENTE



TRABAJAR EN EQUIPO



LOGRAR COSTOS COMPETITIVOS

“La Ruta al Éxito” es el nombre de nuestra estrategia de negocio, de la cual se desprende un plan de acción que se revisa cada año y define nuestros pilares de trabajo, objetivos e indicadores de éxito. “La Ruta al Éxito” nos indica el camino a seguir para garantizar que todos en Copa Airlines estemos trabajando con precisión y enfoque en los mismos objetivos; por esta razón, los elementos clave de esta estrategia permean nuestras acciones día a día.

Somos Copa Airlines: nuestros Valores en Acción



Nuestro primer compromiso es con la seguridad

Esto incluye la seguridad de todos los involucrados en nuestra operación: desde nuestros clientes, colaboradores y todos en la empresa. Cumplimos con los más altos estándares de la industria y las regulaciones locales e internacionales.



Anticipamos y superamos las expectativas de nuestros clientes

Reconocemos que nuestro éxito depende de la satisfacción de nuestros clientes. Somos confiables y brindamos un servicio eficiente, consistente y de alta calidad.



Trabajamos en equipo y contribuimos a un ambiente positivo

Queremos ser la mejor empresa para trabajar, dando oportunidades de crecimiento a nuestros empleados y reconociendo y celebrando sus logros.



Buscamos el mejoramiento continuo

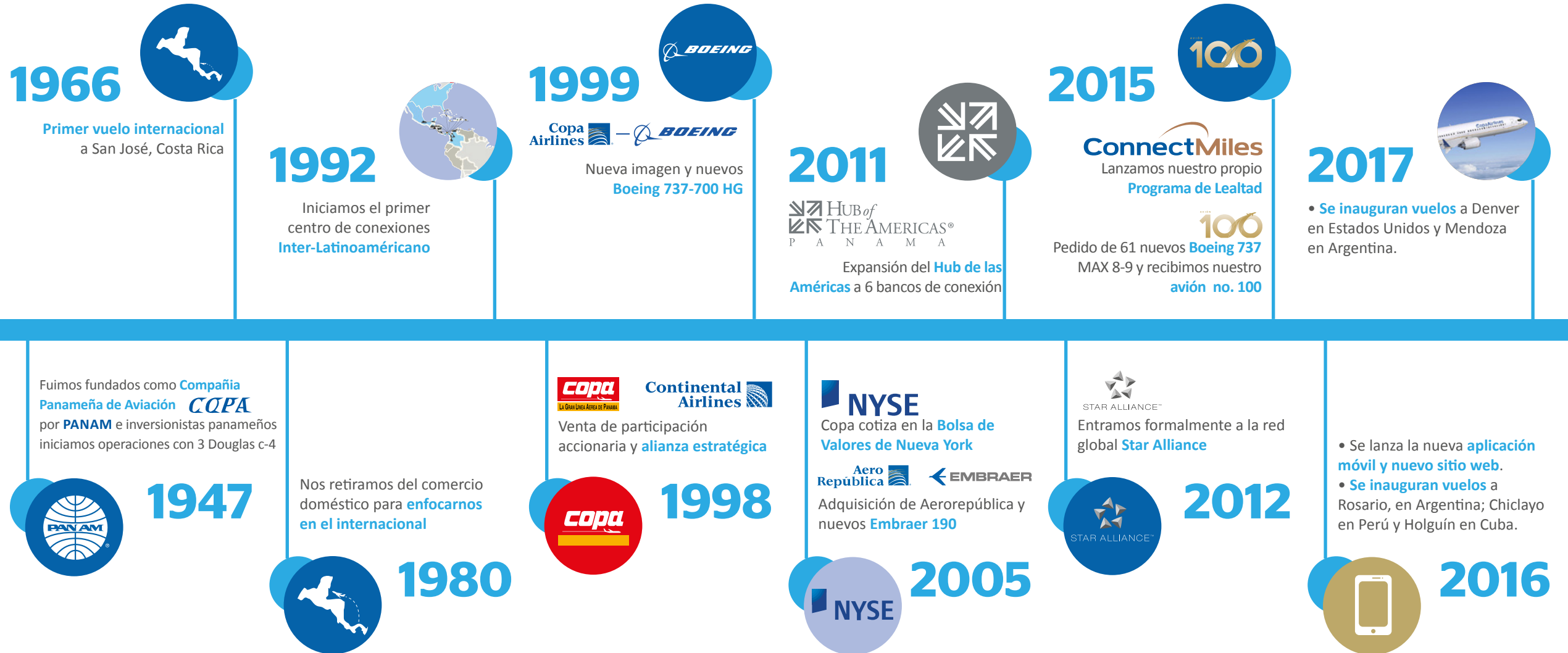
Vemos cada reto como una oportunidad de mejorar. la creatividad marca la pauta en nuestro día a día.



Somos honestos e íntegros en todas nuestras acciones

Trabajamos con integridad y transparencia, cumpliendo nuestras promesas a aquellos con quienes trabajamos.

70 AÑOS DE HISTORIA



Nuestra flota

Al cierre de 2017, contamos con 100 aeronaves:

- 14 Boeing 737-700 Next-Generation
- 66 Boeing 737-800 Next-Generation
- 20 Embraer-190.

Continuamos enfocados en modernizar nuestra flota, incrementándola y renovándola, con órdenes en firme para dos Boeing 737 Next Generation adicionales, los cuales serán entregados en la primera mitad de 2018 y 71 Boeing 737 MAX que serán entregados en el período entre 2018 y 2025.

SEREMOS LA PRIMERA AEROLÍNEA DE LA REGIÓN EN OPERAR EL 737 MAX EN LARGAS RUTAS HACIA SURAMÉRICA Y NORTEAMÉRICA

Al igual que otros modelos 737 MAX de Boeing, el MAX incorpora la última tecnología CFM International LE-AP-1B, los winglets “Advanced Technology”, Boeing “Sky Interior”, grandes pantallas de vuelo y otras mejoras para ofrecer la mayor eficiencia, confiabilidad y confort a los viajeros en el mercado de los vuelos en aeronaves de un solo pasillo.

El 737 MAX es el avión que más rápido se ha vendido en la historia de Boeing.



TIPO DE ARONAVE	2016	2017	2018	2019
BOEING 737-700 124 pax	14	14	14	14
BOEING 737-800 160 pax	64	66	68	64
737-MAX 178 pax	0	0	5	13
EMBRAER 190 94 pax	21	20	19	19
TOTAL	99	100	106	110

PROYECTO EN MARCHA: NUEVO CENTRO DE MANTENIMIENTO TÉCNICO ESPECIALIZADO.

Con una inversión que asciende a US\$15 millones, este nuevo hangar tendrá la capacidad para realizar mantenimientos simultáneos a tres aeronaves de la flota de aviones de Copa Airlines, tipo Boeing 737 y Embraer 190. Este nuevo centro impulsará el desarrollo de la industria aérea en la región y mantendrá los máximos estándares de calidad en los aviones.

Nuevos destinos y conexiones

Durante 2017, sumamos a nuestra red de rutas dos nuevos vuelos directos desde Ciudad de Panamá. El primero, hacia Denver, Colorado –nuestro décimo tercer destino en Estados Unidos- y el segundo hacia Mendoza, Argentina, nuestro cuarto destino en ese país del cono sur. Ambos vuelos tienen una frecuencia de 4 veces por semana.

Además, adicionamos una tercera frecuencia para atender la demanda de la temporada alta de verano en los vuelos a San Juan, Puerto Rico e implementamos una nueva frecuencia en los vuelos a Brasilia, Brasil.



Estos fueron algunos otros de los hitos en operación durante el año 2017:

Nuestro Copa Club en Ciudad de Panamá cumplió 17 años de funcionamiento: con capacidad para **246 personas** y con una media de **1,300 visitas** diarias.

31 años en el mercado puertorriqueño y 14 años de operar en Tegucigalpa, Honduras.

Cumplimos **10 años** de realizar vuelos a Punta Cana y República Dominicana.

10 años de volar a Guadalajara.

20 años de operaciones en Venezuela.

En 2018 ya hemos anunciado nuevas rutas a Barbados, Salvador de Bahía y Fortaleza, en Brasil.



Nuestros Productos y Servicios



Copa Club

Ofrece a los clientes un espacio reservado, privacidad y el descanso antes de sus vuelos y durante sus conexiones.



Programa Corporativo

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



Copa Cargo

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



Copa Convenciones

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



Copa Vacations

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



Copa Courier

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



ConnectMiles

Nuestro programa de lealtad de Copa Airlines que hemos diseñado especialmente para nuestros viajeros.



Hub de las Américas

Es el centro de conexiones líder en América Latina, con más vuelos internacionales que cualquier otro en la región. Brinda horarios de vuelo convenientemente diseñados para conexiones rápidas y un servicio sin interrupciones de un extremo a otro. El *Hub* de las Américas hace de la ciudad de Panamá la mejor conectada de América Latina y la tercera del mundo.

Desempeño económico

Resultados financieros

Las perspectivas para el sector de la aviación en América Latina comienzan a mejorar después de un par de años difíciles: en 2016 recibimos impactos negativos atribuibles al desempeño económico exiguo en algunos de los países en los cuales operamos y a afectaciones por las devaluaciones de monedas en Latinoamérica. Tras un tercer trimestre marcado por retos operacionales relacionados a desastres naturales en la región, hemos logrado un sólido desempeño, particularmente en el cuarto trimestre.

Nuestros indicadores de ventas e ingresos estuvieron por encima de lo esperado, gracias al trabajo en equipo de las áreas de Ventas, *Revenue Analysis*, *Revenue Management*, *Pricing*, *Ancillary Revenue*, *Mercadeo*, *ConnectMiles*, *Planning* y *Alianzas*.

Este desempeño se debe a ingresos ligados al transporte de pasajeros y a una política de flexibilidad y disciplina en la gestión de costos, con lo que logramos una utilidad neta de \$370 millones para 2017, lo cual representa un incremento de 10.6% en la ganancia neta de \$ 334.5 millones en 2016.



Además, logramos un ingreso operativo consolidado de \$440.1 millones, lo cual implica un aumento del 59.4% sobre el beneficio operativo de \$276.1 millones en 2016. Nuestro margen operativo fue del 17.4%, marcando un incremento de 5 puntos porcentuales comparado con 2016.

Los resultados del cuarto trimestre de 2017 de la compañía reflejan la mejora continua en el entorno de demanda. Además, la buena ejecución comercial permitió a la compañía aprovechar al máximo la mejora en tendencias de tráfico de pasajeros y entregar factores de carga históricamente altos para el trimestre.

La industria del transporte y los turistas que ingresan al país por vía aérea, le aportamos al país 14.8% del Producto Interno Bruto (PIB), generando 260,000 empleos directos e indirectos, contribuyendo a la economía nacional con 7.3 miles de millones al año.

En general, desde la perspectiva comercial, el 2017 fue un gran año para nuestro pilar “Volar para Ganar”. Este pilar se mide por el Ingreso por Asiento Milla Disponible (RASM, por sus siglas en inglés: *Revenue Per Available Seat Mile*), logrando un RASM de 10.57 centavos para el año (nuestra meta siendo 10.25 centavos).

En 2016 establecimos el importante proyecto Plan 50M, el cual consiste en obtener ahorros permanentes a través de la búsqueda de eficiencia en nuestros procesos y de la negociación de contratos con nuestros proveedores. Durante 2017, este objetivo lo logramos en un 80%, gracias a la contribución y el trabajo de todas las áreas.

Los estados financieros de la compañía están a la disposición de nuestros grupos de interés en nuestro sitio web.

PRIMEROS RESULTADOS DE WINGO

Wingo, la marca de bajo costo lanzada por Copa Airlines en 2016, con el objetivo de diversificar su oferta comercial y atender a un nuevo segmento de viajeros, logró transportar durante su primer año de operaciones a más de 787,000 pasajeros.

Wingo ha realizado un total de 7,176 vuelos, de los cuales el 89.9% llegó a tiempo a su destino.

Mediante esta marca, buscamos complementar su modelo de negocio y aprovechar la infraestructura disponible, a la vez que dinamizamos el mercado aéreo y estimulamos la demanda.

NOVEDADES STAR ALLIANCE

2017 fue el segundo año que nuestro presidente ejecutivo, Pedro Heilbron, fungió como presidente de la Junta Directiva de Star Alliance.

En dicho rol, Heilbron lidera dos reuniones anuales del consejo y se enfoca en fomentar una cooperación comercial aún mayor entre las aerolíneas miembro, siempre velando por garantizar una experiencia de viaje sin interrupciones a lo largo de la red, conservando la lealtad de los clientes mediante un servicio de excelencia y conveniencia en los vuelos.





COPA AIRLINES SOSTENIBLE

Nuestra estrategia de sostenibilidad

La sostenibilidad para Copa Airlines supone gestionar con responsabilidad y eficiencia todas nuestras operaciones, logrando así ofrecer los más altos niveles de servicio y seguridad a nuestros clientes, garantizar el bienestar de nuestros colaboradores y maximizar nuestros impactos sociales positivos.

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

Nuestros pilares estratégicos

Nuestra estrategia tiene como base la gestión ética y responsable del negocio, la cual es el cimiento sólido y transversal de todos nuestros pilares estratégicos:



Nuestra estrategia de sostenibilidad es transversal a la estrategia de negocio:

PILARES ESTRATÉGICOS TRANSVERSALES	LO QUE SIGNIFICA PARA EL NEGOCIO	LO QUE SIGNIFICA PARA LA SOSTENIBILIDAD
VOLAR PARA GANAR	<ul style="list-style-type: none"> Ampliar nuestra red añadiendo nuevos destinos y buscando optimizar las rutas donde se encuentre la demanda. Creemos que la demanda de vuelos en la región volverá a crecer en los próximos años y tenemos la intención de usar nuestra capacidad de flota para satisfacer esa demanda. 	<ul style="list-style-type: none"> Operamos nuestro negocio con clientes y proveedores de una forma ética y responsable.
FORTALECER LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> Nuestra prioridad es mantener la máxima calidad de servicio. Seguiremos enfocados en satisfacer a nuestros clientes y ganar su lealtad al proporcionar una combinación de calidad, tarifas competitivas, puntualidad, horarios convenientes y reducción del equipaje mal gestionado. 	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimos satisfactoriamente la promesa que hacemos a nuestros clientes, con respeto y transparencia. Les brindamos formas accesibles para comunicarse con nosotros, así como para evaluar nuestro servicio.
TRABAJAR EN EQUIPO	<ul style="list-style-type: none"> Seguir incentivando a nuestros empleados a mejorar métricas operativas y de servicio relacionadas con la satisfacción de nuestros clientes, al continuar nuestro plan de participación en las ganancias y programas de reconocimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> Estamos comprometidos con el bienestar y el desarrollo de nuestros colaboradores, sus familias y las comunidades donde operamos.
LOGRAR COSTOS COMPETITIVOS	<ul style="list-style-type: none"> Continuar enfocándonos en mantener la solidez financiera de la empresa. Trabajamos para bajar nuestros costos mediante la utilización eficiente de la aeronave y la productividad de los empleados. Queremos reducir nuestro costo por milla de asiento sin sacrificar los servicios valorados por nuestros clientes ni afectar la seguridad de nuestras operaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Nuestra Junta Directiva trabaja bajo altos estándares de transparencia y coherencia. Conducimos nuestro negocio siendo eficientes y tomando en cuenta el cuidado del ambiente.

LA GESTIÓN ÉTICA Y RESPONSABLE DEL NEGOCIO PERMEA TODA NUESTRA OPERACIÓN E IMPLICA LAS SIGUIENTES LÍNEAS DE ACCIÓN:



A SU VEZ, CADA UNO DE NUESTROS PILARES SE MATERIALIZA EN TEMÁTICAS CONCRETAS DE ACCIÓN:

<p>Seguridad y eficiencia en las operaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de la flota • Seguridad en aire y tierra • Salud y seguridad en los colaboradores • Protección de la privacidad • Eficiencia en los procesos • Gestión del impacto ambiental 	<p>Experiencia del clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia con el servicio y los productos • Productos / servicios innovadores y responsables • Derechos de los consumidores
<p>Desarrollo y bienestar del colaborador</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voluntariado corporativo • Libertad de asociación y mecanismos de reclamo • Aprendizaje y desarrollo de colaboradores • Cultura y bienestar organizacional 	<p>Fortalecimiento educativo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Generación de empleo local • Desarrollo de proveedores • Fortalecimiento educativo de la comunidad • Programas de inversión social

RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

El relacionamiento que llevamos a cabo con nuestros grupos de interés está basado en dos principios fundamentales: la integridad y honestidad. Nuestro objetivo es mantener un diálogo abierto y transparente con ellos, identificar oportunidades y generar lazos de confianza, lo cual a su vez nos ayuda en la toma de decisiones. Del mismo modo, nos alerta de potenciales riesgos y nos permite evitarlos.



CANALES DE COMUNICACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

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



GOBIERNO CORPORATIVO

El gobierno corporativo de Copa Airlines está marcado por los principios de integridad y transparencia bajo los que se lleva a cabo la toma de decisiones que se extienden a todos los niveles de la compañía.

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

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

NOMBRE	CARGO	EDAD
Pedro Heilbron	CEO y Director	60
Stanley Motta	Presidente y Director	73
Álvaro Heilbron	Director	53
Jaime Arias	Director	84
Ricardo Alberto Arias	Director	79
Carlos A. Motta	Director	46
John Gebo	Director	48
José Castañeda Vélez	Director	74
Roberto Artavia Loria	Director	59
Andrew C. Levy	Director	49
Josh Connor	Director	44



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

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

El Comité de Auditoría

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

Adicionalmente tiene la responsabilidad sobre los procedimientos de quejas relacionadas con asuntos de contabilidad, auditoría y control interno. Contamos con una política de cumplimiento que establece las medidas a seguir en relación al incumplimiento de los procesos.

Los señores Roberto Artavia, José Castañeda y Josh Connor, todos directores no ejecutivos e independientes conforman este comité, bajo las reglas aplicables de la Bolsa de Valores de Nueva York. El Comité lo preside el sr. Roberto Artavia.

Comité de Nombramientos y Gobierno Corporativo

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

Los sres. Ricardo Arias, Carlos A. Motta, Alvaro Heilbron y Roberto Artavia son los miembros de nuestro Comité de Nombramiento y Gobierno Corporativo, y el Sr. Ricardo Arias es el Presidente.

Comité de Directores Independientes

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

Los sres. Roberto Artavia, José Castañeda y Josh Connor, todos directores no ejecutivos e independientes conforman este comité, bajo las reglas aplicables de la Bolsa de Valores de Nueva York.

El Comité de Remuneraciones

Es el responsable del proceso de selección y evaluación de todos los cargos directivos de la compañía (incluyendo al 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.

Los sres. Stanley Motta, Jaime Arias y José Castañeda son los miembros de nuestro Comité de Remuneraciones, y el Sr. Stanley Motta es el Presidente.



Gobierno de la sostenibilidad



GOBIERNO DE FUNDACIÓN DESPEGA

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

El máximo órgano de gobierno de la Fundación Despega es su Junta Directiva, conformada por:

- Presidente: Pedro Heilbron, Presidente Ejecutivo.
- Vicepresidente: Vidalia de Casado, Vicepresidente de Recursos Humanos.
- Secretario: Ivette Franco, Directora de Asesoría Legal.
- Tesorero: Jose Montero, Vicepresidente de Finanzas.

- Vocales: Laura Plata, Responsable de RSE y Mayra Arosemena, Directora de Servicios Compartidos.

La Junta Directiva de la Fundación se reúne una vez al año con el fin de determinar las actividades a realizar y evaluar los resultados del año anterior. Los fondos de la Fundación provienen de las donaciones que realiza Copa Airlines, actividades de recaudación de ingresos que realiza la compañía como el Torneo Anual de la Vicepresidencia de Operaciones Técnicas y los fondos que consigue el voluntariado corporativo.

CÓDIGO DE ÉTICA

Nuestro Código de Ética y Conducta Empresarial, recientemente revisado, establece los lineamientos de comportamiento y nuestro compromiso con el cumplimiento de Nuestros Valores en Acción, políticas y normas, en el proceso de toma de decisiones y ejecución de nuestras tareas diarias.

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

Nuestro Código de Ética está disponible en todo momento a través de www.somoscopa.com, plataforma interna para colaboradores, desde donde tienen acceso cercano a políticas y procesos internos.

OFICIAL DE ÉTICA

El Comité y el Oficial de Ética tienen la responsabilidad de asegurar el cumplimiento de este Código. El Oficial de Ética reporta directamente al Presidente Ejecutivo (CEO) y realiza informes periódicos al Comité de Auditoría de Copa con respecto a la implementación y la eficacia de este Código, así como las políticas y los procedimientos puestos en práctica para asegurar el cumplimiento de este.

COPA ESCUCHA

Es un servicio que los colaboradores pueden utilizar para reportar cualquier violación a las leyes, normas y principios contenidos en el Código de Ética, y hacerlo con confianza y confidencialidad. Aunque solo sea una sospecha, se debe investigar la situación para evitar malas prácticas. Los colaboradores cuentan con diferentes canales de denuncia.



SERVICIO DE CLASE MUNDIAL

Nuestro norte siempre ha sido brindar a nuestros clientes la mejor experiencia. Esto nos ha permitido ganar la confianza de los más de 13 millones de pasajeros que nos prefieren, provenientes de todos los rincones del continente. Estamos enfocados en ofrecer un servicio confiable, amigable y seguro para seguir asegurando pasajeros leales y satisfechos con nuestra aerolínea, cuidando en todo momento de mantener los más altos estándares operativos.

Nuestra estrategia para fortalecer la experiencia del cliente se centra en cuatro pilares:

1 Mantener la calidad de nuestros productos y servicios, promoviendo la satisfacción y lealtad de los viajeros.

2 Cumplir con las expectativas de nuestros clientes ofreciendo un proyecto confiable y seguro.

3 Ofrecer nuevas herramientas para acceder a nuestros servicios.

4 Asegurar la competitividad del Hub de las Américas, reduciendo pérdidas de conexiones y demoras.

Hemos logrado fortalecer todavía más la experiencia de nuestros clientes, ante un entorno dinámico y competitivo. Toda vez que este año tuvimos grandes retos, principalmente por desafíos externos que incidieron en nuestra operación y puntualidad.

Aún así, a pesar de las dificultades operativas, factores externos como apagones, condiciones climáticas adversas, huracanes y cierres del aeropuerto, nuestro equipo “se puso la camiseta” y fuimos reconocidos, por quinto año consecutivo, como la aerolínea más puntual de toda América Latina y la N° 4 en el mundo.

PRINCIPALES INDICADORES

- **83.2%** factor de ocupación (sillas vendidas en cada vuelo)
- **12.27** tarifa unitaria (1.2% arriba de presupuesto)
- **86.56%** de puntualidad
- **99.38%** de factor de cumplimiento
- Solo **6.32** de cada mil maletas llegan con algún daño

PUNTUALIDAD: a tiempo gracias a un gran trabajo en equipo

La puntualidad ha sido uno de nuestros principales factores de diferenciación en la competitiva industria de aviación de Latinoamérica y el mundo.

En 2017, con un índice del 86.56%, nuestra aerolínea fue reconocida por quinto año consecutivo por FlightStats como “La aerolínea más puntual de Latinoamérica” en su ranking “OnTime Performance Service 2017”. Asimismo, la Guía Oficial de Aerolíneas (Official Airline Guide o OAG) de Londres, designó a Copa como la cuarta aerolínea más puntual del mundo y la más puntual de la región, tras haber analizado data de 57 millones de vuelos.

Ambos reconocimientos son extremadamente significativos, particularmente si tomamos en consideración la magnitud de los desastres naturales que afectaron México y la región Caribe en la segunda mitad del año.

LANZAMOS VERSIÓN TOTALMENTE RENOVADA DE NUESTRA APLICACIÓN MÓVIL

En 2017, agregamos nuevos beneficios a nuestra aplicación móvil, disponible en tres idiomas (español, inglés y portugués) con la inclusión de cinco nuevas e importantes funcionalidades, además de mejoras a las ya existentes.

El app, además de incluir por primera vez la posibilidad de realizar reservas y comprar boletos, permite obtener un pase de abordar digital en los aeropuertos de EEUU, visualización de los detalles de sus viajes, acceder su cuenta de viajero frecuente ConnectMiles y recibir notificaciones de eventos relevantes relacionados con el vuelo.

Asimismo, hemos instalado kioscos digitales en lugares estratégicos para facilitar la consulta del app a aquellos colaboradores que en algún momento dado no tengan acceso a sus dispositivos electrónicos.

UN PUENTE ENTRE ORIENTE Y OCCIDENTE

Iniciamos vuelos con código compartido con Turkish Airlines. Con este nuevo código compartido, pasajeros de Europa y Latinoamérica tienen acceso a conexiones rápidas y eficientes a través de los centros de conexiones aéreas ubicados en Panamá y Turquía, estableciéndose así un nexo importante entre Oriente y Occidente y un abanico nuevo de posibilidades de viaje vía los hubs en Ciudad de Panamá y Estambul.

BUSCANDO EL MEJORAMIENTO CONTINUO: AHORA CON TSA PRECHECK®

Nuestros pasajeros ahora tienen paso expedito por los puntos de seguridad en aeropuertos de EE.UU. y Puerto Rico, sin remover sus zapatos, correas, laptops, abrigos livianos y líquidos hasta 3.4oz. TSA Precheck® es un proceso previo de inspección que permite a los pasajeros que pertenecen a uno de los programas de viajeros de confianza del Departamento de Seguridad Nacional de los Estados Unidos (*Department of Homeland Security*, o DHS por sus siglas en inglés) pasar a través de los puntos de inspección de seguridad de manera fácil, rápida y eficiente.

COMUNICACIÓN TRANSPARENTE Y RESPONSABLE

Las redes sociales continúan siendo herramientas que se han potenciado para estar cada vez más cerca de nuestros clientes. Por ejemplo, vía nuestra página en Facebook, nuestros clientes pueden tener acceso directo a información sobre la compañía y un servicio de respuesta inmediata gracias a “Pregúntale a Ana”, también disponible en nuestro sitio web. Este es además nuestro canal más directo para el lanzamiento de promociones.

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. Del mismo modo, nuestras actividades publicitarias se realizan con respeto a los derechos humanos.

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

Nuestro decálogo en la atención a clientes

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



DISTRIBUCIÓN DE LAS VENTAS

Contamos con una red de ventas y mercadeo directa de 68 puntos nacionales e internacionales que nos permite estar cerca de aquellos clientes que prefieren sistemas más tradicionales de compra.

CONFIDENCIALIDAD DEL CLIENTE Y PROTECCIÓN DE DATOS

Somos conscientes de la importancia del resguardo de los datos personales de cada uno de nuestros clientes, por lo que los protegemos con celo y hacemos un uso responsable de los mismos, tal cual está especificado en nuestro Código de Ética y Política de Privacidad. 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 relacionados con temas de violación de confidencialidad o fuga de datos de los clientes hacia terceros.

CLIENTES SATISFECHOS: GESTIÓN DE RECLAMOS Y DENUNCIAS

Para atender los requerimientos de nuestros clientes, contamos con diferentes vías para canalizar sus consultas, reclamos y denuncias.

- El equipo dedicado a atender comunicaciones de nuestros clientes utiliza un sistema que permite el manejo de colas por agente y priorización por tipo de cliente y situación, de forma que se le dé atención en el menor tiempo posible a todos los clientes, dando respuestas completas y justas de acuerdo con la situación que el cliente exponga.

Recopilamos datos de las opiniones de nuestros clientes mensualmente, para medir y mejorar nuestro servicio

•Tenemos un equipo dedicado al análisis de la voz del cliente, que se encarga de recopilar a diario estas opiniones utilizando nuestras fuentes de información de clientes, incluyendo:

- Asistencia Telefónica: *Call Center* en Panamá y Colombia.
- Asistencia Vía Web: Canal de contacto a través de “Pregúntale a Ana”.
- Redes Sociales: Canalizamos los requerimientos realizados vía Twitter y Facebook.

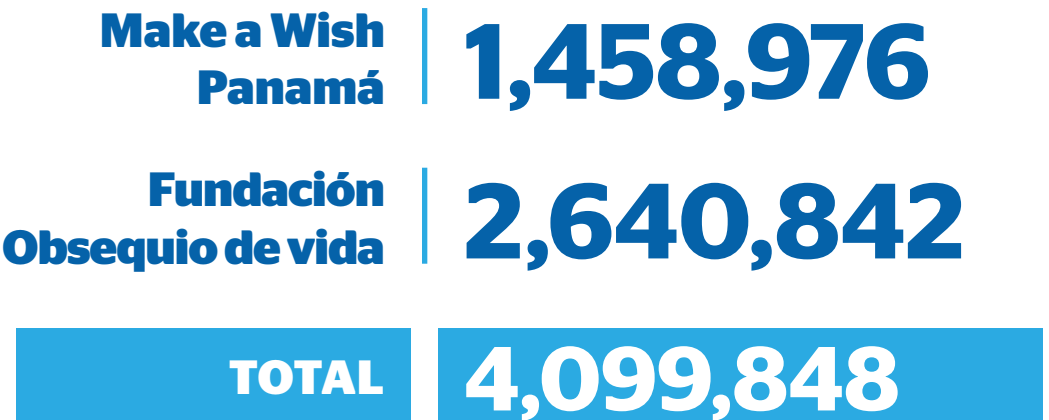
Día a día trabajamos para mejorar nuestros servicios en beneficio de nuestros clientes y realizamos a los clientes encuestas, luego de que finalice su viaje.

CONNECTMILES Y DONATE MILES

ConnectMiles es nuestro programa de viajero frecuente, que funciona con una tarjeta digital, alineada con los esfuerzos de la compañía por disminuir el impacto ambiental. El programa, que lanzamos en 2015, tuvo un excelente desempeño durante 2017, donde estuvimos un 52% por encima de la meta: mayormente impulsado por las tarjetas de crédito de marca compartida ConnectMiles.

Donate Miles es un programa mediante el cual, nuestros miembros de ConnectMiles tienen la oportunidad de compartir sus millas con las fundaciones Obsequio de Vida y Make a Wish, de Panamá. Las millas donadas son utilizadas para facilitar el desplazamiento de personas de escasos recursos de Panamá a cualquier país de América o fuera de la región (destinos de Copa), en donde se brinde la atención médica requerida.

Nuestros clientes donaron más de 4 millones de millas en 2017:





TALENTO COPA

EL CORAZÓN DE NUESTRA LÍNEA AÉREA

En Copa nos enorgullecemos del enorme talento, esfuerzo y dedicación de cada uno de nuestros colaboradores, quienes demuestran a diario que es posible alcanzar las metas que nos planteamos y son la piedra angular sobre la que construimos cada uno de nuestros logros a lo largo de estos 70 años. Gracias a ellos, miramos al futuro con confianza en la consecución de nuestras metas.

POR TODAS ESTAS RAZONES, NOS HEMOS FIJADO LÍNEAS ESTRATÉGICAS PARA NUESTRA GESTIÓN DE TALENTO:

Mantener a Copa como uno de los mejores lugares para trabajar

Establecer planes de trabajo concreto por áreas basados en la encuesta de clima

Fortalecer el desarrollo de nuestros líderes

Este 2017 trabajamos en más de 50 acciones identificadas como oportunidad de nuestra encuesta de clima organizacional, enfocadas en el bienestar de nuestros colaboradores y ofreciendo oportunidades de crecimiento, lo que nos permitió mejorar en 4% el clima organizacional.

Estos resultados nos impulsan a seguir trabajando para hacer de Copa el mejor lugar para trabajar.

AL CIERRE DE 2017, COPA AIRLINES CONTÓ CON UN TOTAL DE 9,045 COLABORADORES EN LAS DIFERENTES ÁREAS DE OPERACIÓN:



DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

42% de los cargos gerenciales son ocupados por mujeres.

2,076 nuevas contrataciones en 2017.

7,026 colaboradores están ubicados en Panamá, mientras que 1,136 trabajan en estaciones.

Copa Airlines vela por cumplir con una política de igualdad entre hombres y mujeres y seguiremos comprometidos a reducir el diferencial de género en los puestos directivos y gerenciales. Nuestras prácticas de igualdad de género no se limitan a nuestros empleados, sino que buscamos implantar iniciativas dirigidas a clientes, proveedores y grupos de interés para reforzar aún más la apuesta por la igualdad de género.



AGENDA DE LIDERAZGO

Así hemos denominado a un modelo que aplicamos a lo interno, el cual aspira a que nuestros líderes tengan la capacidad de influir positivamente en nuestro equipo de colaboradores. Cada departamento se enfoca en el logro de sus objetivos, anticipando y asegurando la transparencia en la toma de decisiones. De esta forma, cada colaborador conoce su contribución e impacto en el logro de los objetivos organizacionales, así como en los de su departamento. Dentro de este programa se realiza una reunión mensual entre los máximos responsables de la compañía y todos los gerentes y directores de áreas para comentar avances y retos de la estrategia corporativa. Para 2018 tenemos previsto el lanzamiento de un nuevo programa de fortalecimiento del liderazgo en Copa.

FORMACIÓN Y DESARROLLO

En Copa ofrecemos a nuestros colaboradores un ambiente de trabajo que promueve el desarrollo profesional y oportunidades concretas de crecimiento.

Como prueba de ello, en 2017 más de 700 posiciones fueron cubiertas con talento interno y un 78% de las vacantes para posiciones gerenciales son producto del potencial y desarrollo de nuestros colaboradores.

A través de los años, hemos establecido una pluralidad de programas de capacitación y formación para nuestro equipo, estas son solo algunas de las más significativas en 2017:

- **1,256** colaboradores en programas de la Academia de Servicio. Esto tiene como objetivo desarrollar las competencias de servicio al cliente de nuestros colaboradores para fortalecer la lealtad de nuestros clientes.
- **Más de 1,900** líderes capacitados en Esenciales de Liderazgo.
- **620** colaboradores participaron en la Academia de Liderazgo que busca fortalecer las habilidades gerenciales para que impulsen el talento de sus colaboradores, a fin de lograr nuestras metas.
- **14** sesiones de Copa Talks, a las que asistió un total de 621 colaboradores presencialmente y virtualmente.
- **Más de 250** movilidades y ascensos a clase ejecutiva y jefes de cabina.
- **Nuestra Academia de Idiomas avanza con éxito:** ofrecemos 5 programas incluyendo un Programa de Inglés Corporativo, en el que han participado 235 colaboradores; además, ofrecemos programas de portugués para el Área de Servicio a Bordo.

PROMOVIENDO EL DESARROLLO DE NUESTROS PILOTOS

Todos nuestros pilotos participan en programas de capacitación de manera constante en nuestro centro de entrenamiento en Ciudad del Saber.

- Contamos con un Programa de Formación Continua para nuestros pilotos.
- Celebramos la tercera ceremonia de graduación de 41 nuevos capitanes de Copa Airlines, los cuales entre agosto y noviembre de 2017, culminaron su entrenamiento de ascenso a capitán.

Contamos además con el Programa de Inglés para Pilotos “Loud & Clear” 100% virtual. Otra de las capacitaciones más importantes del año fue la que preparó a nuestros técnicos para la llegada de los primeros aviones MAX-9 en 2018.



ESTRUCTURA DE COMPENSACIONES

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

Herramientas de comunicación con nuestros colaboradores

La comunicación con nuestros colaboradores es fundamental para estar alineados en el cumplimiento de nuestros objetivos. Nos permite poder obtener, además, sus comentarios y detectar áreas de mejora.

Estos son algunas de las vías más importantes de comunicación empeladas en 2017:

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

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

Nuestra Intranet Somos Copa desde donde se puede acceder a nuestro canal de televisión Copa TV está constantemente actualizada.

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

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

En 2017 lanzamos nuestra red social corporativa: Yammer, con la participación activa de nuestro Presidente Ejecutivo.



390

Colaboradores reconocidos en el programa “Tú Haces la Diferencia”, para distinguirlos por un desempeño excepcional en sus labores, dar la milla extra y ser ejemplo de nuestros valores en acción.

BIENESTAR CORPORATIVO Y CALIDAD DE VIDA

En Copa contamos con programas de bienestar corporativo que incluyen, entre otros, un plan de becas en escuelas privadas bilingües para hijos de colaboradores, servicios gratuitos de salud y vacunación, subsidios en situaciones de emergencia y programas como “Tú Haces la Diferencia”, en el que cada trimestre los colaboradores premiados tienen la oportunidad de ser reconocidos en un gran almuerzo con el Comité Ejecutivo de la empresa y pueden visitar a la fábrica de Boeing en Estados Unidos, para recibir una de nuestras nuevas aeronaves.

Hacemos encuestas de Clima y Compromiso Organizacional cada año para escuchar la voz de nuestros colaboradores, conocer sus opiniones en torno a diferentes aspectos de impacto en el ambiente de trabajo y clima laboral. Con esta información, sobre todo, implementamos planes de acción, desarrollo y mejoras en cada área de trabajo.

Realizamos mejoras en nuestras áreas de trabajo y acciones enfocadas en el bienestar de nuestra gente:

Ferias de Salud

Día Familiar

Ligas Deportivas

**Máquinas de Café
24 horas al día**

Nuestros colaboradores viven nuestros valores: en 2017 realizamos el concurso “Pinta un Avión” entre nuestros colaboradores con el objetivo de reafirmar la cultura panameña que representa Copa Airlines, como aerolínea miembro de Star Alliance. Cada concursante debía integrar las culturas de Copa Airlines y Star Alliance en sus propuestas.

YO SOY COPA: LA NUEVA APLICACIÓN MÓVIL EXCLUSIVA PARA COLABORADORES

En 2017 lanzamos la primera aplicación móvil corporativa diseñada exclusivamente para colaboradores, que denominamos Yo Soy Copa, con el objetivo de ofrecer un nuevo canal de comunicación interna que nos permite mantenernos informados sobre los eventos, noticias, beneficios, información sobre vacantes, disponibilidad de vuelos, notificaciones especiales de manera segura y exclusiva e inclusive comprar boletos, todo accesible en la palma de la mano de nuestros colaboradores.

Esta nueva herramienta de comunicación es uno de los primeros proyectos de desarrollo *in house* de productos tecnológicos, realizado bajo la metodología Agile Scrum.

Salud

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

- MÉDICO DE PLANTA PARA ATENDER TEMAS MENORES DE SALUD
- PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y RECUPERACIÓN POR CONSUMO DE ALCOHOL Y DROGAS
- PRUEBAS MÉDICAS BÁSICAS
- SALAS DE LACTANCIA

En 2017 inauguramos la cuarta clínica en Servicio a Pasajeros para cubrir toda la población laboral que está en aeropuerto fuera del área restringida.

Nuestra cuarta clínica inició con el servicio de fisioterapia para todos nuestros colaboradores que tengan necesidad de realizarse terapia física y cuenten con una evaluación previa de un ortopeda.

ADEMÁS, OFRECEMOS LOS SIGUIENTES SERVICIOS DE SALUD:







- | | |
|--|---|
| 1 Atención médica de urgencias | 6 Atención de medicina ocupacional y laboral |
| 2 Atención médica de control de enfermedades crónicas | 7 Evaluación nutricional |
| 3 Atención de enfermería | 8 Consejería |
| 4 Vacunación | 9 Inhaloterapias (nebulizaciones) |
| 5 Evaluación ergonómica | 10 Curaciones de heridas, circuitos en las áreas y ferias de salud |

Además, continuamos con iniciativas de salud ocupacional, que hemos implementado para impulsar un estilo de vida saludable en nuestros colaboradores:



- La Semana de la Salud, en la que se damos charlas de nutrición, entrenamientos de running y clases de yoga. La semana cierra con una Feria de Bienestar y Salud liderada por expertos y profesionales que asesoraron a nuestros colaboradores.
- Durante el mes de la prevención del cáncer de mama realizamos diferentes actividades de sensibilización en la prevención del cáncer de mama.
- Nuestro equipo de *running* entrena de manera periódica y representa a Copa en carreras de interés que se realizan en el país; y reconocemos el estilo de vida saludable de colaboradores activos en actividades deportivas, celebrando sus logros y aplaudiendo su ejemplo, en comunicaciones internas.

NUESTROS COLABORADORES GOZAN DE UN NÚMERO DE BENEFICIOS TRANSVERSALES, TALES COMO:

- | | |
|--|--|
|  Seguro médico |  Descuentos en otras aerolíneas y en hoteles nacionales e internacionales |
|  Entradas a eventos culturales, a los que llamamos Copa Free Pass |  Fondo de ahorros |
|  Descuentos en una variedad comercios y restaurantes |  Descuentos en envío y recibo de carga |
|  Boletos de avión gratuitos |  Convenio para entidades bancarias para facilitar el acceso a productos y servicios |

SINDICATOS

En Copa tenemos una larga historia de relaciones sindicales. El 65% de los colaboradores de Copa Airlines están sindicalizados. Contamos con ocho organizaciones sindicales internas: cuatro cubriendo empleados en Panamá y cuatro cubriendo empleados en Colombia. Además, nuestros empleados son miembros de otros sindicatos en los diferentes países en los que operamos. Los convenios son constantemente revisados y renovados.

Los sindicatos que cubren a los empleados en Panamá son:

- Unión Panameña de Aviadores Comerciales (UNPAC)
- Sindicato Panameño de Auxiliares a bordo(SIPANAB)
- Sindicato de Técnicos en Mantenimiento de Aeronaves de Panamá
- Sindicato de Tragadores de la Industria de la Aviación Civil y Similares





CULTURA DE SEGURIDAD

La seguridad operacional es nuestro principal compromiso con todos los grupos de interés que se ven impactados por nuestras operaciones: clientes, pero también nuestros colaboradores, así como entidades reguladoras y autoridades aeronáuticas.

Velamos por la seguridad para viajar: nuestra prioridad más alta es proporcionar un servicio aéreo seguro y confiable. Estamos enfocados en mejorar continuamente nuestro desempeño implementando 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 programas asociados.

El SMS está respaldado por investigaciones de seguridad y un programa integral de auditoría. Las investigaciones se realizan ya sea por eventos operacionales o análisis de tendencias relevantes, así como a través de nuestro programa de análisis de datos de vuelo.

Nuestro programa de auditoría consta de tres componentes principales. El primero es el programa de garantía de calidad de mantenimiento de aeronaves y cuenta con el apoyo de seis profesionales de mantenimiento dedicados. El segundo lo conforma un equipo interno dedicado a llevar a cabo auditorías estandarizadas del aeropuerto, operaciones de vuelo y servicios asociados. El tercer componente

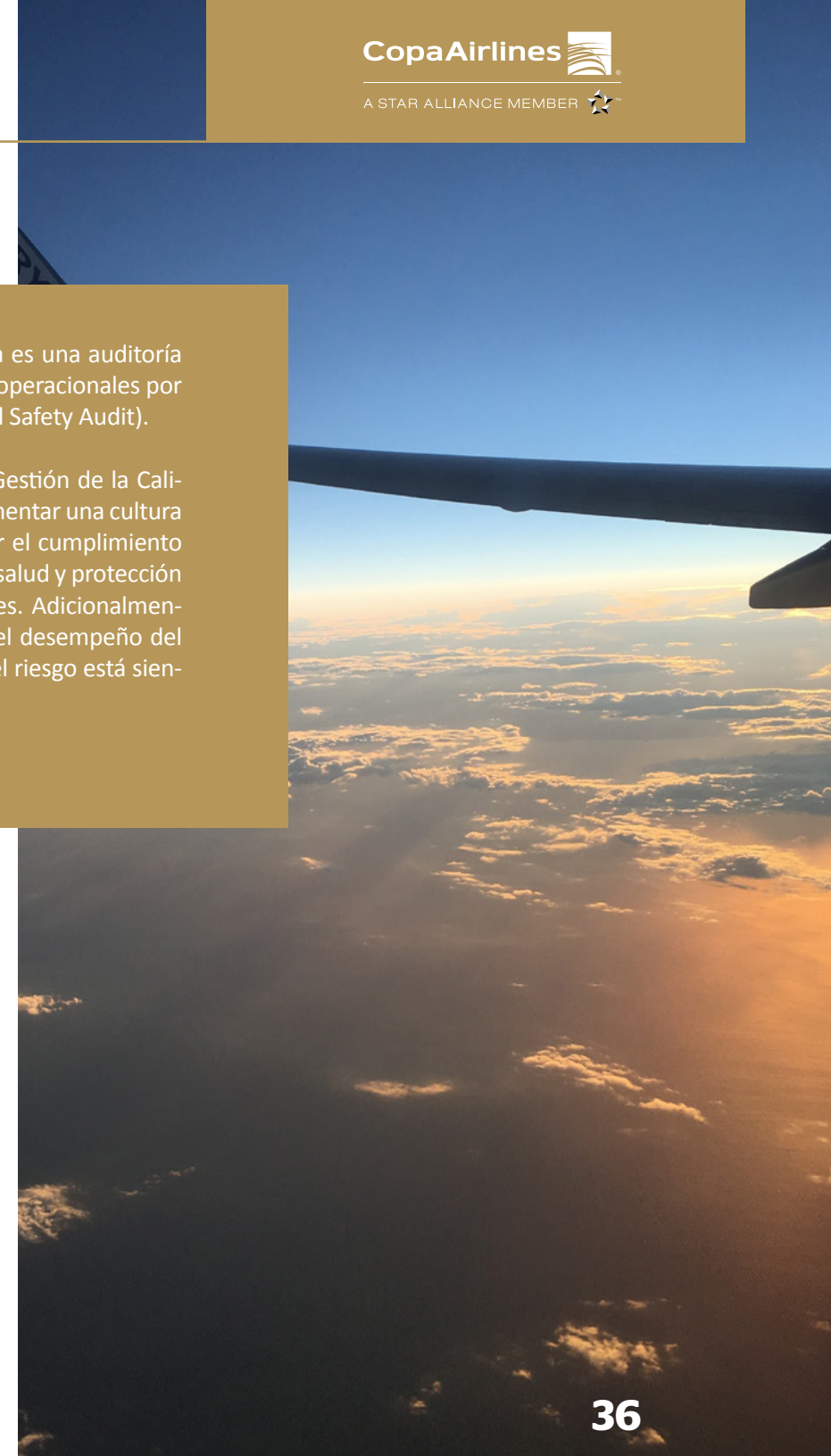
de nuestro programa de auditoría es una auditoría bienal de todos los componentes operacionales por el estándar IOSA (IATA Operational Safety Audit).

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.

Nos complace informar que en 2017 Copa Airlines y Copa Colombia lograron completar exitosamente las auditorías IOSA realizadas por proveedores externos.

El equipo asiste a la Gerencia de Estaciones en la contratación, administración y sustentación del presupuesto de seguridad, supervisa el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el Manual de Seguridad a nivel sistema con la intención de evitar multas a la Empresa y actos de interferencia ilícita.

Adicionalmente, trabajamos en estrecha colaboración con las autoridades locales e internacionales, dedicadas a la investigación de delitos, faltas y contravenciones a fin de detectar casos de conspiración interna, a través de la preparación de reportes y estadísticas de los casos investigados.



Líderes en mantenimiento

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

El mantenimiento es realizado por los propios técnicos de Copa en la base en Panamá y en estaciones fuera del país. Todos ellos son entrenados según los procedimientos del fabricante de la aeronave y deben pasar nuestro programa de mantenimiento. Los procedimientos de seguridad y mantenimiento son revisados y auditados periódicamente por el fabricante.

Por su parte, el proyecto RAMS, cuya implementación culminó con éxito en 2017, ayuda a la consolidar la gestión y mantenimiento de flotas, al unificar sistemas y permitiéndonos generar ahorros y beneficios importantes.

En 2017, seguimos destacando por nuestra calidad y agilidad en el mantenimiento de las aeronaves. La construcción de un nuevo hangar de mantenimiento cerca del aeropuerto de Tocumen en 2018 nos permitirá ampliar el número de mantenimientos que realizamos en el país, así como agilizar los procesos. Estimamos que necesitaremos unos 250 especialistas más.

El nuevo centro de mantenimiento tiene una inversión de US\$15 millones y tendrá la capacidad para realizar mantenimientos simultáneos a tres aeronaves de la flota de aviones de Copa Airlines, tipo Boeing 737 y Embraer 190.

El número de daños por aeronaves por cada mil despegues en 2017 fue de **0.32** de una meta de **0.15**

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

COPASEGURIDAD.COM

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



OFICINA DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

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

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



AVSEC

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

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

Formaciones en seguridad

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

- Siguiendo con la formación de Brigadistas en las dependencias de Copa Airlines Aeropuerto, realizamos curso de Primeros Auxilios/RCP del 2017, donde participaron colaboradores de las diferentes áreas operativas en el Aeropuerto Internacional de Tocumen. En esta oportunidad se formó a 22 nuevos colaboradores para las áreas de Abastecimiento A Bordo, Taller Automotriz, OPT, SAP, SAB, HCC, Carga y Manto Línea, llevando un total de 42 brigadistas. Se planea completar los 100 brigadistas en los primeros meses del año 2018.
- Próximamente cada colaborador entrenado recibirá un chaleco reflectante, con distintivo especial de Brigadista, para que puedan ser identificados con facilidad en sus áreas de trabajo.
- Asimismo, realizamos un simulacro de evacuación, con el objetivo de mantener activos a los miembros de las brigadas de emergencia y que el personal en general se familiarice con las rutas de evacuación y puntos de encuentro. El simulacro fue coordinado por la Gerencia de Seguridad Industrial en conjunto con las áreas de Abastecimiento a Bordo (AAB) y taller automotriz (GSE), y contó con la presencia de observadores de SMS, SEI y SISO de Tocumen.
- En la reunión de evaluación de ambos simulacros surgieron algunos aspectos de mejora que fueron discutidos directamente con los responsables, acordando tomar acciones de prevención.
- El Departamento de Operaciones Terrestres de Copa Airlines celebró la “Semana de la seguridad”.



CUIDANDO EL MEDIO AMBIENTE

Actualmente, la industria de la aviación está muy enfocada en reducir sus emisiones de carbono y contribuir positivamente en el esfuerzo global de conservación del medio ambiente. Por esta razón, la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA), se ha comprometido a reducir el 25% de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) hacia el año 2020. Nosotros trabajamos en esa misma dirección.

Nuestras operaciones están cubiertas por varias regulaciones ambientales locales, nacionales e internacionales. Estas regulaciones cubren, entre otras cosas, las emisiones de gases a la atmósfera, eliminación de residuos sólidos y efluentes acuosos, ruido de aeronaves y otras actividades .

En primer lugar, realizamos constantes inversiones en programas que mejoran el desempeño tecnológico y medioambiental.

También implementamos diversas medidas generales para reducir la huella de carbono:

- Política de compras de productos y materiales con el 80% de vida útil como mínimo.
- Programa de monitoreo de emisiones de gases a todos los equipos terrestres motorizados.
- Mantener ventanas cerradas durante y después del aterrizaje.
- Movilizar aeronaves con motores y APU apagados desde/hacia el Hangar y terminal de pasajeros, utilizando vehículos de retroempuje/remolque.
- Modificación del programa de Mantenimiento Preventivo de flota vehicular terrestre, aumentando la frecuencia de inspecciones.
- Campañas de ahorro de energía eléctrica en oficinas.

En los últimos 5 años, hemos logrado disminuir el consumo de combustible hasta en un 5% por tramo volado, obteniendo la reducción de más de 18 mil toneladas de carbono emitidas a la atmósfera.



Renovación de la flota

Nuestra responsabilidad con el medio ambiente comienza con el compromiso de mantener una flota eficiente y en óptimo estado, por lo que contamos con una flota moderna, con el mejor rendimiento y en constante mantenimiento.

En Copa Airlines adquirimos nuevas aeronaves cada vez más eficientes en el uso de combustible. Al invertir en la modernización de nuestra flota mejoramos nuestro desempeño tanto económico, como ambiental. Actualmente operamos una de las flotas más modernas del continente compuesta por modernos aviones Boeing 737-700, Boeing 737-800 y Embraer 190AR. A partir de agosto 2018, le daremos la bienvenida a los nuevos aviones MAX-9. Esta nueva flota generará un menor consumo de combustible equivalente al 14%, lo cual reduce de manera directa la huella de carbono; al ser aeronaves más eficientes y con mejor desempeño medioambiental.

Una flota compuesta de 100 aeronaves

Principales iniciativas para ahorrar combustible adoptadas por Copa Airlines en los últimos 5 años

Reducción del uso del APU en estaciones y en <i>Hub</i>	Constante modernización de flota, más eficiente y mejor rendimiento	Instalación de sistema de navegación RNAV (Navegación Satelital)
Optimización del plan de vuelo	Implementación de alternos preferidos	Adquisición de nuevo sistema <i>Flight Plan Manager (FPM)</i>
Política de <i>Single Engine Taxing (SET)</i>	Control de <i>Ground Speed Indicator (GSI)</i>	Reducción del tiempo en el que el avión queda con motores encendidos en tierra, antes de la señal de partida
Instalación de <i>Winglets</i> . Ahorros de 5% en consumo de combustible por ruta	Instalación de <i>Split Scimitar Winglets</i> en las aeronaves. Ahorros del 1.4% en consumo de combustible por ruta	Reemplazo de alfombrado de cabinas por material mas ligero
Reducción de peso en el abastecimiento a bordo	Programa de lavado de fuselaje	Lavado de motores frecuente

EFICIENCIA OPERACIONAL

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

EQUIPO DE SERVICIO TERRESTRE

Estamos convirtiendo los vehículos de equipo de tierra que utilizan gasolina a un sistema de Gas Licuado de Petróleo (GLP), lo cual ayuda a disminuir las emisiones de nuestra flota de vehículos a motor.

RECICLAJE Y GESTIÓN DE RESIDUOS

Adoptamos iniciativas para reducir el consumo de materia prima, utilizando el programa de reciclaje e implementación **3Rs**: Reducir, Reutilizar y Reciclar, buscando ser más amigables con el medio ambiente y, específicamente, dar prioridad a la reducción en el volumen de residuos generados.

Gracias a esta implementación en los últimos 5 años Copa Airlines ha logrado la conservación de más de **3,500 árboles**.

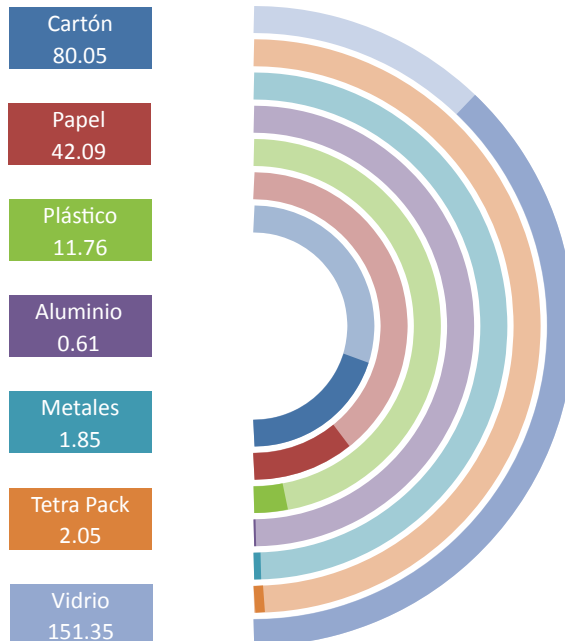
Nuestras operaciones implican la producción de residuos: papel utilizado en las oficinas, piezas de las aeronaves, uniformes de los colaboradores, etc. Nuestro objetivo es minimizar la generación de residuos y reutilizar cada vez que sea posible a lo largo de nuestra cadena de suministro, también hacemos énfasis en la utilización de productos biodegradables.

Reciclamos en 2017, un récord de **289.8 toneladas** de materiales en las instalaciones de Copa en Panamá, lo cual representa un total aproximado de **\$33,912.45 en ahorros**.

Un total de **61,600 kilogramos** de desechos químicos provenientes de las operaciones de mantenimiento de la flota fueron incinerados para lograr reducir nuestros niveles de emisión.

Volumen y materiales reciclados en 2017

Nuestros programas de reciclaje también incluyen el aceite quemado de los vehículos y el combustible contaminado drenado de las aeronaves. Externalizamos la recolección de 8,500 galones de hidrocarburos y su posterior conversión en combustible para otras industrias. También subcontratamos la recolección de 459,850 galones de agua aceitosa de las operaciones de limpieza y pintura de aeronaves y el tratamiento posterior de esa agua permitió recuperar 367,880 galones de agua que luego se devolvieron a la naturaleza.



Con nuestro programa de reciclaje, hemos obtenido, los siguientes logros ambientales:



Gracias a estos programas se ha logrado ahorrar más de 600 mil Kw-h de energía eléctrica y más de 11 millones de litros de agua.

Actualmente, mantenemos un "Programa de Adecuación y Gestión Ambiental (PAMA)" en todas nuestras instalaciones, incluyendo nuestro hangar de mantenimiento e instalaciones de apoyo en el Aeropuerto Internacional de Tocumen. Este programa fue aprobado por la Autoridad Ambiental Nacional de Panamá ("MiAmbiente") desde 2013 e incluye acciones como un programa de reciclaje, un mejor uso de los recursos naturales, un plan de reducción del consumo de energía eléctrica, la disposición final del agua doméstica, entre muchos otros.

Además, hemos implementado en los últimos años más de 20 programas que ayudan a reducir el consumo de materia prima aplicando políticas corporativas de compras de productos amigables con el medio ambiente y estrategias de reducción de consumo y reciclaje.

CAMPAÑA DE SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL

Además de facilitar un conocimiento general sobre los problemas ambientales, especialmente los relacionados con el impacto de la aviación sobre el medio ambiente, la campaña está dirigida a mostrar las vías de reducir y compensar nuestras emisiones, y desarrollar conductas encaminadas a lograr un buen aprovechamiento de los recursos y una gestión adecuada de los residuos, adquiriendo buenas prácticas ambientales.

Su objetivo es motivar el apoyo y la participación de todos los colaboradores en los programas ambientales que desarrolla la empresa y lograr la integración de la responsabilidad ambiental en todos los sectores de nuestra actividad.



APORTANDO A LA COMUNIDAD



Hoy en día, 65 nuevos pilotos panameños, egresados de ALAS, surcan los cielos de América en aviones de Copa Airlines

APORTANDO A LA COMUNIDAD PARA CRECER JUNTO A PANAMÁ

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

NOVEDADES DE ALAS

Nuestra Academia Latinoamericana de Aviación Superior (ALAS), ya en su quinto año de operación, continúa contribuyendo a nuestra sostenibilidad y crecimiento, mediante la formación de pilotos de clase mundial. ALAS está dedicada a la formación de pilotos comerciales para aerolíneas y ha beneficiado a 29 estudiantes graduados de pilotos al cierre de 2017.

- Este 2017, ALAS recibió el premio Águila Verde, reconocimiento otorgado por su participación en Patrullaje Aéreo, un proyecto que nace con el fin de respaldar la lucha contra la quema de masa vegetal. Tanto instructores como estudiantes contribuyeron desde el aire con la emisión de reportes oportunos sobre zonas afectadas por incendios en el territorio.
- Se incorporaron a la academia 3 nuevas aeronaves procedentes de Napa Valley para uso en las actividades de instrucción.
- A final del año graduó su 6ta generación de pilotos: 7 panameños cumplieron el sueño de graduarse.

Nuestra Academia de Técnicos Aeronáuticos crece

Nuestra Academia de Técnicos Aeronáuticos (ATA), que inició en octubre de 2014 con el objetivo de desarrollar personal altamente capacitado en mantenimiento e inspección de sistemas aeronáuticos, bajo estándares locales e internacional de la más alta calidad, ha logrado que, a la fecha, tengamos:

35 técnicos graduados en su primera fase

33 técnicos en curso

54 nuevas posiciones para 2018

El Programa de capacitación de técnicos aeronáuticos tiene dos objetivos:

- 1) Aumentar el número de técnicos aeronáuticos disponibles para contratar en el mercado panameño.
- 2) Hacer más accesible los estudios técnicos en aeronáutica para aquellos jóvenes que no pueden costear las certificaciones en instituciones privadas. Así Copa aporta a la generación de mano de obra calificada del sector aeronáutico y ofrece oportunidades de desarrollo profesional a jóvenes de bajos recursos. Sus colaboradores también pueden participar en el programa.

Los estudiantes y colaboradores seleccionados reciben una beca del 100% en sus estudios, un subsidio especial para sus gastos, seguro de salud y vida. A cambio de ello, deberán cumplir con un programa de cuatro años de estudios en donde se combina la teoría (25%) y la práctica (75%). Al terminar los estudios, los estudiantes externos como los colaboradores de Copa son contratados por la compañía si estos desean continuar.

ATA y su impacto en el negocio

Los servicios de mantenimiento pesado propio de las aeronaves se realizaban el 15% en Panamá y el 85% fuera del país.

Desde el 2014, Copa decidió migrar los mantenimientos a las instalaciones nacionales para el 2019: 85% en Panamá y 15% fuera.



- **Contamos con Academia de Tripulantes.** Alcanzamos un acuerdo con Aeronáutica Civil para ayudarles en la formación de tripulantes de cabina que tras pasar los exámenes oficiales pueden incorporarse a cualquier aerolínea panameña.

En el año 2017 fueron capacitados un total de 320 tripulantes de cabina para nuevo ingreso

- Continuamos nuestra alianza con la organización **Junior Achievement de Panamá**, junto con quienes desarrollamos el programa “Ventajas de Permanecer en la Escuela”, con el objetivo de disminuir los altos índices de deserción escolar en los niveles de 7mo a 9eno año en las 2 de las más grandes escuelas del área de Tocumen: el Centro Básico General San Miguel Arcángel y el Primer Ciclo Tocumen.

-Este año más de 70 voluntarios de Copa Airlines, por quinto año consecutivo, han dedicado alrededor de 4 meses para desarrollar y promover entre los estudiantes, habilidades para la vida, al igual que brindando recursos y herramientas prácticas y valiosa información para la toma de mejores decisiones para que culminen su educación media.

- **Programa de mentoring:** este año participaron varios de nuestros ejecutivos, quienes compartieron durante ocho semanas con jóvenes estudiantes graduados de escuelas del área de Tocumen, seleccionados por su buen rendimiento académico y valores demostrados durante su etapa de estudio. A través de este programa los beneficiarios trabajan sesiones uno a uno con los mentores profesionales en diferentes campos para desarrollar habilidades personales y profesionales, así como la confianza que necesitan para alcanzar su potencial.

Llevamos 2 años realizando este programa tan satisfactorio y 3 egresados se encuentran actualmente laborando con nosotros



- **Continuamos con el proyecto Despega Tocumen.** Es una iniciativa que pusimos en marcha con el apoyo de Meduca, la OEI y la Asociación Fondo Unido de Panamá que se fundamenta en la capacitación de más de 400 docentes del área de Tocumen. Tiene como objetivo promover los procesos de enseñanza y aprendizaje a más 17,000 estudiantes.
- Continuamos nuestra alianza para patrocinar el Festival Internacional de **Cine de Panamá (IFF Panamá)**, promoviendo la cultura en nuestro país.

Patrocinamos la Semana de la Responsabilidad Social Empresarial en Panamá, un espacio para la difusión de buenas prácticas en esta materia



- Por séptimo año consecutivo, Copa Airlines formó parte **“Héroes por Panamá”**, proyecto insignia de TVN Media, de alto impacto a nivel nacional, que identifica y reconoce la labor de líderes excepcionales quienes, a través de sus causas, contribuyen a tener un mejor país. En 6 años se han reconocido a 60 Héroes y 62 ONGs.
- Fuimos nuevamente la **aerolínea oficial de las Olimpiadas Especiales**: 118 voluntarios participaron en los III Juegos Latinoamericanos de Olimpiadas Especiales. Más de 800 deportistas y 200 entrenadores de la región viajaron con Copa.

Apoyo humanitario

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



- Transportamos a las unidades del Equipo de Búsqueda y Rescate Urbano (USAR) de Panamá para brindar apoyo en las labores de rescate tras el terremoto en México en septiembre de 2017.
- Solidarizándonos con nuestros compañeros colaboradores pasajeros y comunidades afectadas por el huracán Irma y María, realizamos múltiples vuelos humanitarios internacionales para respaldar a los afectados por el paso de los huracanes.
- Lanzamos una iniciativa para beneficiar a los afectados en el Caribe que constó en un sistema de donaciones para acreditar millas a su cuenta de ConnectMiles. La iniciativa involucra a nuestros miembros del programa de fidelidad, dándoles la oportunidad de brindar su apoyo a los afectados de estos desastres, donando dinero a través de la plataforma Crowdrice beneficiando a la Federación Internacional de la Cruz Roja y de Hábitat para la Humanidad Puerto Rico, quienes mantienen sus brigadas de rescate activas en las regiones afectadas.



Apoyamos a los cientos de personas afectadas en 2017 en las islas del Caribe y México por desastres naturales.

En 2017 enviamos más de 70 toneladas de alimentos y artículos de primera necesidad para en apoyo humanitario.



VOLUNTARIADO

El recurso más valioso con el que cuenta nuestra empresa es nuestro equipo de colaboradores, quienes orgullosamente conforman nuestro voluntariado corporativo. Cada uno de ellos es sinónimo de nuestros valores en acción, manteniendo un alto espíritu de sensibilidad humana y dando “la milla extra” en cada iniciativa de desarrollo social.

En 2017, fortalecimos el voluntariado. A final de año habíamos realizado más de 15,000 horas de voluntariado en las que trabajamos de la mano de diversas fundaciones en 15 proyectos y actividades; colaboradores de todas las áreas participaron en estas actividades.

Actividades de la Fundación Despega

EN PANAMÁ

- 125 voluntarios participaron en el **Día de las Buenas Acciones** apoyando la renovación del Centro de Alcance Por Mi Barrio, en la comunidad de San Miguelito. El Centro trabaja en la prevención de la violencia infantil.
- Entregamos B/ 50,000.00 en aporte a la mejora de la salud y calidad de vida de los pacientes del Instituto Oncológico Nacional de Panamá. Por 6to año consecutivo, apoyamos a la Asociación de Pacientes de Quimioterapia (ASONAPAQ), logrando beneficiar a cerca de 2,000 pacientes a lo largo de este tiempo.
- Unimos fuerzas para apoyar por sexto año consecutivo a la Asociación de Pacientes de Quimioterapia (ASONAPAQ), el Centro de Alcance Positivo por Mi Barrio 24 de Diciembre, Parroquia de Fátima de El Chorrillo y NUTREHOGAR, con una recaudación total de B/.300,000.00, durante la 6ª edición del torneo de golf Copa Tech Ops. El torneo congregó a empresas aliadas y proveedoras de la aerolínea para ampliar el alcance, impacto y sostenibilidad de las obras sociales que realiza Copa Airlines en Panamá.



- Llevamos a cabo el lanzamiento oficial de la **Copa Mundial del Barrio 2018**, torneo deportivo que Copa Airlines estará patrocinando para promover actividades educativas y de desarrollo en valores para los niños y jóvenes en riesgo. El proyecto impacta a más de 10,000 niños y jóvenes de distintas áreas del país, impulsa la práctica deportiva, el estilo de vida saludable y fomentando valores como respeto, compañerismo, liderazgo y el trabajo en equipo. Para 2018, la copa iniciará el 12 de enero, beneficiando un total de 10,500 niños en esta temporada, con más de 6.300 partidos a nivel nacional.



Cumplimos 24 años realizando el Viaje Inolvidable, a través del cual más de 125 niños beneficiarios de la Fundación ProIntegración, Hogar de Niñas Juana María Condesa y de la Escuela San Miguel Febres Cordero hicieron realidad su sueño de volar en un avión.

El Viaje Inolvidable de Copa Airlines se realiza hace más de dos décadas y ha llevado alegría a más de 4,000 niños.

- Nos sumamos a la meta establecida por el Club Activo 20-30 y a los niños símbolo, Daniel Pinto y Joseliz Morales, para la creación del Centro Nacional de Epilepsia y un Banco de tejidos de piel.
- Participamos en la versión N° 17 de la Carrera **"24 Horas Relevos Por La Vida"** de la Fundación de Amigos del Niño con Leucemia y Cáncer (Fanlyc), ocupando el tercer lugar con 4,025 vueltas, superando la cifra de vueltas en 2016 de 3,300 vueltas. Esta actividad, que se organiza cada año, tiene como objetivo unir a la comunidad panameña frente a la causa de combatir el cáncer infantil y recaudar fondos que permitan apoyar el tratamiento de los niños con cáncer. FANLYC ofrece apoyo a más de 600 niños con cáncer en Panamá.
- Voluntarios de la Vicepresidencia de Operaciones de Vuelo realizaron con éxito la fiesta de navidad de la escuela de San Miguel, donde **más de 58 niños recibieron regalos** de sus padrinos tanto pilotos como personal administrativo.

- Como cada año, **realizamos la presentación oficial de uno de nuestros 15 aviones**, los cuales portaron el logo de la campaña contra el cáncer de mama y próstata durante el mes de octubre, siendo éstos los comisionados de este importante mensaje de reflexión.
- Nuestra Vicepresidencia de Operaciones de Vuelo hizo **entrega de un donativo de útiles y murales** a la Escuela San Diego, ubicada en el Corregimiento de Pacora, Distrito de Panamá, para beneficio de más de 70 niños.
- Dos colaboradores de nuestra Vicepresidencia de Tecnología desarrollaron el **sitio web de la Ciudad del Niño** (proyecto que estuvieron trabajando durante meses), así como de una donación anual de \$1,000.
- Nuestra Dirección de Asesoría Legal de Copa Airlines realizó una **donación de alimentos y ropa al “Hogar Juana María Condesa para la joven panameña”**, ubicado en Ciudad Radial Juan Díaz. La donación benefició a 25 niñas, que además recibieron una charla motivacional sobre la importancia de mantenerse en la escuela.



- Nuestra Dirección de Carga y Courier realizó una **donación e instalación de 20 abanicos** al Centro Escolar San Miguel Febres Cordero.
- Un grupo de colaboradores participaron en sesiones de orientación dirigidas a más de 40 estudiantes que cursan el último año en el Centro Supérate de la Fundación Alberto Motta, ubicado en San Miguelito. Las sesiones de orientación estuvieron enfocadas en las diferentes oportunidades de empleo y estudio en diferentes áreas de la aviación
- Cientos de voluntarios de Copa y otras empresas panameñas se sumaron al **Día Mundial de Limpieza de Playas**, que se realiza desde hace 26 años se celebra en Panamá. En Costa del Este, toneladas de basura fueron retiradas de las playas, ríos y humedales, como una medida para modificar los comportamientos que causan la contaminación.
- Nuestro Departamento de Servicios a Pasajeros de Panamá, en conjunto con la Fundación Pro-Niños de Darién, organizó una campaña para la recolección de cajas de huevos vacías en buen estado, necesarias para la recolección de huevos de las granjas escolares. En total se lograron donar 214 cajas para apoyar la distribución de este valioso alimento a las diferentes escuelas de dicha provincia panameña.

EN OTROS PAÍSES:

- El **equipo de Lima** llevo por segundo año consecutivo, alegría, diversión, regalos y mucho cariño a los niños del albergue Divino Niño Jesús de San Miguel. Este albergue es un hogar para niños de hasta doce años de edad, que han sido abandonados en las calles, hospitales o son huérfanos.



- En 2017, realizamos también el **Viaje Inolvidable en Guatemala**, haciendo posible que 130 niños guatemaltecos con escasos recursos para que puedan realizar un viaje en avión y celebrar la Navidad, en el Aeropuerto Internacional La Aurora.
- Colaboradores de San Pedro Sula de Copa Airlines, organizaron la **visita de los niños del Teletón** de Honduras para que conocieran nuestro avión y vivieran la experiencia del aeropuerto. La Fundación Teletón se constituyó en septiembre de 1987, para promover cambios en la calidad de vida de las personas con discapacidad e impactar en la conciencia de los grupos y personas que mueven la sociedad hondureña.
- **Transportamos ayuda humanitaria a Perú**, en coordinación con el Ministerio de Relaciones Exteriores de Panamá, para las víctimas afectadas por el desastre natural “El Niño Costero”




RECONOCIMIENTOS Y PREMIOS OBTENIDOS



Por tercer año consecutivo, hemos sido reconocidos por Skytrax como la “Mejor Aerolínea de Centroamérica y el Caribe”, y por segundo año consecutivo como “Mejor Personal de Aerolínea en Centroamérica y el Caribe”

La aerolínea más puntual de Latinoamérica en 2017, según FlightStats



Entre las cuatro aerolíneas más puntuales del mundo en 2017, según la Guía Oficial de Aerolíneas, (OAG, por sus siglas en inglés)

Nos enorgullece formar parte de Star Alliance, reconocida por segundo año consecutivo por Skytrax como la “Mejor Alianza Aérea del Mundo”





CONTROL DE INDICADORES

PRINCIPIOS PACTO GLOBAL	CAPÍTULO DEL REPORTE	ISO 26000
Derechos humanos		
Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.	Compromiso con los colaboradores Compromiso con los clientes Compromiso social	Derechos Humanos Asunto 1: debida diligencia
Principio 2: Las empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.	Compromiso con los colaboradores Compromiso con los clientes Compromiso social	Derechos humanos Asunto 3: evitar la complicidad
Estándares Laborales		
Principio 3: Las empresas deben respetar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	Compromiso con los colaboradores	Derechos humanos Asunto 8: Principios y derechos humanos en el trabajo
Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	Compromiso con los colaboradores	Prácticas laborales Asunto 2: Condiciones de trabajo y protección social
Principio 5: Las empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.	Compromiso con los colaboradores	Derechos humanos Asunto 8: Principios y derechos humanos en el trabajo
Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.	Compromiso con los colaboradores	Prácticas laborales Asunto 5: desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo
Medioambiente		
Principio 7: Las empresas deberán apoyar un enfoque de precaución respecto a los desafíos del medioambiente.	Compromiso con el ambiente	Medio ambiente Asunto 2: uso sostenible de los recursos
Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	Compromiso con el ambiente	Medio ambiente Asunto 4: protección del medioambiente
Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.	Compromiso con el ambiente	Medio ambiente Asunto 2: uso sostenible de los recursos
Anticorrupción		
Principio 10: Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	Gobierno corporativo	Gobernanza

Alcance del reporte: El presente Reporte de Sostenibilidad tiene objetivo presentar a nuestros diferentes grupos de interés las iniciativas realizadas por Copa Airlines, avances logrados y retos identificados durante el año 2017 en materia de Sostenibilidad.

Para consultas, dudas o sugerencias en cuanto a este reporte, favor contactar a: comunicaciones@copair.com

Dirección de Comunicación, Bienestar Corporativo y RSE Copa Airlines:
Torre Norte, Boulevard Costa del Este, Ciudad de Panamá, Panamá.

Tel: +507 217-2672

CopaAirlines 

A STAR ALLIANCE MEMBER 

REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD

2017

www.copaair.com