

CopaAirlines 

A STAR ALLIANCE MEMBER 



2018

**REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD**



Copa Airlines 

A STAR ALLIANCE MEMBER 

**Reporte de Sostenibilidad – Copa Airlines
© 2018**

Edición de textos:
TONIC Latam.

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

ÍNDICE

RECONOCIMIENTOS

12

DESEMPEÑO
ECONÓMICO

14

SOSTENIBILIDAD

17

MENSAJE A NUESTROS
GRUPOS DE INTERÉS

04

PERFIL CORPORATIVO

05

HITOS 2018

07

MEJOR EXPERIENCIA
DE SERVICIO

27

GOBERNANZA

22

NUESTRO
EQUIPO HUMANO

34

SERVICIO
SEGURO Y CONFIABLE

46

CONSERVACIÓN
DE LA NATURALEZA

49

APORTANDO A LA
COMUNIDAD PANAMEÑA

54

SOBRE ESTE REPORTE

63



MENSAJE A NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

*En Copa Airlines contribuimos a unir América.
Nuestros vuelos acortan distancias y conectan a todo el continente.*

Con dedicación y compromiso, hacemos más fácil que familias se mantengan unidas, que personas disfruten las maravillas de nuestra región, que comunidades crezcan y se desarrollen, que negocios y profesionales prosperen y seres humanos se beneficien. Todo esto lo logramos gracias al esfuerzo y dedicación de nuestros más de 9,000 colaboradores quienes día a día, dan la milla extra para ofrecer los más altos niveles de servicio y la mejor puntualidad del mundo.

Fuimos la primera aerolínea latinoamericana reconocida por OAG (Official Airline Guide) como “La aerolínea más puntual del mundo” con un índice de puntualidad de 89,79% en el 2018, tres puntos porcentuales mejor que el año anterior. Igualmente, FlightStats también premió nuestra puntualidad, reconociéndonos como “La Aerolínea más puntual de Latinoamérica” por sexto año consecutivo; reporte que además nos posiciona con el indicador de puntualidad más alto de todas las regiones del mundo.

Durante el 2018, continuamos impulsando acciones orientadas al desarrollo socio-económico del país y de las comunidades donde operamos. Es por ello que enfocamos nuestras acciones en la educación pre-escolar y primaria, apoyando a estudiantes e instituciones en el fortalecimiento de su plan de estudios, y ejecutando programas para evitar la deserción escolar, garan-

tizando con esto la continuidad de los estudiantes en sus estudios técnicos y universitarios. Este compromiso ha logrado impactar positivamente la vida de más 13,200 niños y jóvenes en condiciones de riesgo social. De otro lado, continuamos trabajando por escalar el alcance de nuestras academias: ALAS (Academia Latinoamericana de Aviación Superior) y ATA (Academia de Técnicos Aeronáuticos), que hasta ahora han graduado un total 26 pilotos y 35 técnicos aeronáuticos.

Sabemos que invertir en la protección de nuestro medio ambiente es invertir en el futuro de todos; es por ello que renovamos este año nuestra flota, reemplazando seis de nuestras aeronaves por la nueva referencia Boeing 737 MAX-9 que consume 14% menos combustible; acción que consolida nuestro liderazgo regional en cuanto a renovación de flota y eficiencia operacional. En 2018 recolectamos más de 367,000 libras de cartón, vidrio, papel y plástico, lo que representa un 200% más que los materiales recolectados en 2017. Seguiremos comprometidos con desarrollar nuestra actividad comercial, racionalizando el consumo de recursos energéticos, reduciendo las emisiones de carbono, disminuyendo el ruido y reciclando los desechos industriales que generamos.

Es importante destacar la sensibilidad humana de nuestros colaboradores, quienes con alto compromiso

social aportaron más de 17,000 horas de voluntariado en 60 actividades que beneficiaron a 53 Fundaciones. Entre estas acciones se destaca la donación de más de 200 boletos aéreos para el tratamiento médico de niños en condición de vulnerabilidad, los vuelos de ayuda humanitaria, y el Viaje Inolvidable, proyecto que hemos realizado durante 25 años consecutivos, y que esta vez premió el esfuerzo de los niños que recorren largas distancias caminando para llegar a la escuela.

El bienestar y desarrollo de nuestros colaboradores y sus familias ese eje motor de nuestra estrategia de sostenibilidad. En 2018 consolidamos nuestro Programa de Apoyo al Colaborador (PAC) que apunta a mitigar el impacto de crisis de diferente índole que afecten directamente su calidad de vida. El PAC es parte de un programa de bienestar integral, en el que los líderes de Copa, con el acompañamiento del equipo de Recursos Humanos, brindan apoyo a las necesidades de nuestros colaboradores en situaciones como enfermedad, contingencias, crisis y/o emergencias personales.

Nuestra proyección a futuro es continuar avanzando nuestra ruta estratégica, operando bajo los más altos estándares de ética y responsabilidad con nuestros proveedores, clientes, colaboradores, comunidades y aliados, contribuyendo con esto a la creación de valor socio-económico en el país y en la región.

PEDRO HEILBRON
Presidente ejecutivo



Perfil corporativo



Nuestro país es el puente que conecta América, su posición geográfica nos permite ser el HUB de las Américas y esto nos convoca a trabajar para fortalecer nuestro rol como líderes de logística regional. Gracias al compromiso de nuestro equipo humano, conectamos personas y destinos cumpliendo con los más altos estándares de seguridad y puntualidad.

Cruzamos los cielos del continente para hacer posible que familias se mantengan unidas, que las personas disfruten de las maravillas de la región, que comunidades crezcan y desarrollen, que negocios y profesionales prosperen y seres humanos se beneficien.

Nuestra casa matriz está ubicada en Costa del Este, a seis millas del Aeropuerto Internacional de Tocumen. Desde allí operamos nuestro Centro de Control de Operaciones, (SOCC, por sus siglas en inglés: System Operations Control Center), un núcleo sinérgico, logístico y estadístico donde diferentes especialistas multi-

disciplinarios garantizan la eficiencia operacional y la seguridad de cada vuelo.

En Copa Airlines, nuestra visión es ser la aerolínea líder en la aviación latinoamericana y la conexión preferida de los viajeros del continente. Para ello, estamos constantemente operando nuevas rutas y estableciendo sinergia con otras aerolíneas que nos permitan ofrecer una gama de opciones más amplia.

Nuestro compromiso siempre es dar más, y esto no solo enmarca las acciones que hacen parte de nuestro ciclo operativo en beneficio de nuestros clientes, sino nuestra visión a largo plazo de crear valor compartido con todos nuestros grupos de interés.

La estrategia que nos permite aportar valor se resume en la Ruta al Éxito, un compendio de acciones que marcan el norte hacia el fortalecimiento de la rentabilidad de la organización, en paralelo a la gestión responsable de nuestro negocio.



Copa Airlines es subsidiaria de Copa Holdings, S. A. y miembro de la red global de aerolíneas Star Alliance

70 años de operaciones.



Hemos convertido al Hub de las Américas en el centro de conexiones líder de toda la región.



Conectamos personas y destinos en 1,330 aeropuertos de 192 países.



80 destinos en 32 países. Norte, Centro, Sur América y el Caribe.



Una de las flotas más jóvenes y modernas en la industria aeronáutica.



Copa Airlines es subsidiaria de Copa Holdings, S. A. y miembro de la red global de aerolíneas Star Alliance

Hitos 2018



MEJOR EXPERIENCIA DE SERVICIO

 **89.79%***
de puntualidad

- El índice más alto en la industria a nivel global.
- La aerolínea más puntual de América Latina y la cuarta del mundo.


*Fuente: Official Airline Guide (OAG)

Inauguramos
vuelos directos
a 6 destinos.



Presentamos la nueva clase
ejecutiva *Dreams*.

99.8% 
de factor de cumplimiento.

 Solo
13,5 de cada 1,000
pasajeros tuvieron problemas
con sus conexiones.



CONSERVACIÓN DE LA NATURALEZA



Reemplazamos seis aeronaves por la nueva
referencia Boeing 737 MAX-9 > consume

14% menos de
combustible.

764.85

toneladas de materiales de reciclaje
recolectados: 200 % más respecto a 2017.



Recolectamos de

339,550 galones

de agua aceitosa que tras ser tratada fueron
devuelta a la naturaleza como agua limpia.

SERVICIO SEGURO Y CONFIABLE



Ampliamos nuestro centro de
control de operaciones, encargado
de dar seguimiento a los

350 vuelos
diarios

gracias al trabajo de 74 profesionales.

NUESTRO EQUIPO HUMANO



9,450 colaboradores.

38% de mujeres y 62% hombres.

110

mujeres pilotos



uno de los
indicadores más
altos de la industria.

84%

de satisfacción
en la encuesta
de clima.

1,000

de líderes
formados por
Copa.

76%

de las vacantes gerenciales y
48% de las vacantes ejecutivas
fueron cubiertas internamente.



4

clínicas ubicadas en los principales
centros de trabajo, donde se reciben
más de 1,200 consultas al mes.

APORTANDO VALOR A LA COMUNIDAD PANAMEÑA



+5,000

niños han participado en el
Viaje Inolvidable a lo largo
de sus 25 años de historia.

ALAS

26

estudiantes
graduados como
pilotos y a la fecha
ya trabajan con
nosotros.

ATA

35

técnicos
aeronáuticos (8%
mujeres) y 54 en
formación.

¡Nuestra Ruta al Éxito!

La Ruta al Éxito es nuestra herramienta de dirección estratégica, en ella se definen los pilares de trabajo, objetivos e indicadores que nos guían hacia el cumplimiento de nuestros objetivos organizacionales. Nos indica hacia dónde vamos, garantizando precisión y enfoque en las actividades que realizamos a diario.

Pilares estratégicos que marcan nuestra ruta



Volar para ganar



Fortalecer la experiencia de cliente



Trabajar en equipo



Lograr costos competitivos



Valores corporativos



Nuestro primer compromiso es con la seguridad

La mayor responsabilidad que tenemos, en todo momento, es la seguridad de nuestros clientes, colaboradores, y de la empresa. Cumplimos siempre con las leyes y las regulaciones locales e internacionales, y las políticas y procedimientos de Copa.



Anticipamos y superamos las expectativas de nuestros clientes

Ofrecemos un servicio de alta calidad que se ve reflejado en atención oportuna, escucha activa, disposición y empatía hacia nuestros clientes.



Trabajamos en equipo y contribuimos a un ambiente positivo

Velamos por hacer de nuestra empresa, el mejor espacio para trabajar. Por ello nos esforzamos por contribuir al desarrollo profesional y personal de nuestros colaboradores, así como el reconocimiento de sus logros.



Buscamos el mejoramiento continuo

Sabemos que la evaluación constante, el aprendizaje continuo y la creatividad son la fórmula clave para ser cada vez mejores y ofrecer siempre más.



Somos honestos e íntegros en todas nuestras acciones

La transparencia, el cumplimiento y la ética permean cada una de nuestras decisiones. Estamos comprometidos con crear relaciones íntegras, de confianza y respeto con todos nuestros grupos de interés.

¡ASÍ LO HEMOS HECHO!



1947

- Fuimos fundados como Compañía Panameña de Aviación **COPA** por **PANAM** e inversionistas panameños iniciamos operaciones con 3 Douglas c-4.



1966

- **Primer vuelo internacional** a San José, Costa Rica.



1980

- Nos retiramos del comercio doméstico para **enfocarnos en el internacional**.



1992

- Iniciamos el primer centro de conexiones **Inter-Latinoamericano**.



1998

- Venta de participación accionaria y **alianza estratégica**.



1999

- Nueva imagen y nuevos **Boeing 737-700 HG**.



2005

- Copa cotiza en la **Bolsa de Valores de Nueva York**.
- Adquisición de Aerorepública y nuevos **Embraer 190**.



2011

- Expansión del **Hub de las Américas** a 6 bancos de conexión.



2012

- Entramos formalmente a la red global **Star Alliance**.



2015

- Lanzamos nuestro propio **Programa de Lealtad**.
- Pedido de 61 nuevos **Boeing 737 MAX 8-9** y recibimos nuestro **avión no. 100**.



2016

- Se lanza la nueva **aplicación móvil y nuevo sitio web**.
- Se **inauguran vuelos** a Rosario, en Argentina; Chiclayo en Perú y Holguín en Cuba.



2017

- Se **inauguran vuelos** a Denver en Estados Unidos y Mendoza en Argentina.



2018

- Fuimos nuevamente **reconocidos como la aerolínea más puntual** de la región y el mundo.
- Recibimos nuestros **cuatro primeros Boeing 737 Max-9**.

PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE MEJORAN LA EXPERIENCIA DE NUESTROS CLIENTES

Hub de las Américas

Con el Hub de las Américas brindamos horarios de vuelo convenientes diseñados para conexiones rápidas y un servicio sin interrupciones de un extremo a otro. Esta es la forma más directa para conectarse con el continente americano.

- Ubicación geográfica y condiciones climáticas favorables que hacen posible que el aeropuerto funcione las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Conexiones rápidas sin necesidad de pasar por inmigraciones o aduana.
- Dos pistas modernas garantizan que el tráfico arribe y despegue sin problemas. [Ver más](#)

Copa Club

Ofrecemos a nuestros clientes un espacio pensado para su comodidad antes de sus vuelos y durante sus conexiones. Reafirmamos nuestra presencia en Colombia con nuestro nuevo Copa Club ubicado en el Aeropuerto Internacional El Dorado de Bogotá, pensado en un nuevo e innovador concepto de salas VIP. [Ver más](#)

Programa Corporativo

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

Copa Convenciones

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



ConnectMiles

Nuestro programa de lealtad de Copa Airlines ha sido diseñado especialmente para nuestros viajeros. [Ver más](#) [Ver video](#)

Copa Courier

Ofrecemos un servicio eficiente en paquetería. Hacemos envíos a más de 165 países. [Ver más](#) [Ver video](#)

Copa Cargo

Brindamos soluciones logísticas de transporte de carga. Contamos con un equipo especializado en diferentes tipos de carga, incluso las que requieren prioridad especial. [Ver más](#)

Copa Vacations

Analizamos las prioridades de nuestros clientes en paquetes de vacaciones con el fin de ofrecerles las mejores opciones para sus días de descanso. [Ver más](#)

Reconocimientos 2018

Copa Airlines ha sido distinguida por su exitosa labor y continuo desarrollo por prestigiosas organizaciones



Mejor Aerolínea de Centroamérica y el Caribe.
Skytrax
Cuarto año consecutivo



Mejor Personal de Aerolínea en Centroamérica y el Caribe.
Skytrax
Tercer año consecutivo



La aerolínea más puntual de Latinoamérica.
FlightStats
Quinto año consecutivo



La cuarta aerolínea más puntual del mundo.
Official Airline Guide



La más puntual de Latinoamérica.
Official Airline Guide



Una de las mejores aerolíneas para viajar en Latinoamérica.
Revista Digital Money del Grupo Time Inc.



Segunda Empresa con Mejor Reputación Corporativa.
Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco) y Revista Regional Summa

Desempeño económico





El 2018 se presentó como un año con importantes desafíos a nivel financiero. Los altos precios en el combustible, la suspensión de rutas desde y hacia Venezuela, la alta oferta de vuelos de nuestros competidores a los destinos donde operamos, y la crisis económica en Brasil y Argentina, fueron factores determinantes para nuestra operación.

Aun así, nuestros ingresos anuales consolidados totalizaron **\$2.7 mil millones de dólares** en 2018, un incremento del **6.2%** sobre los ingresos operativos de 2017, principalmente debido a un aumento del **5.9%** en los ingresos de pasajeros. Esto fue impulsado por un aumento del **6,8%** en el tráfico de viajeros.

Desde 2001, hemos crecido significativamente y hemos establecido un historial de rentabilidad constante, con la única excepción de 2015. Nuestros ingresos operativos totales aumentaron de **\$ 0.3 mil millones** en 2001 a **\$ 2.7 mil millones** en 2018.

Adicionalmente, nos enfocamos en mantener unos costos operativos bajos y altos niveles de eficiencia: nuestro CASM operativo (Costo por Asiento Milla Disponible, excluyendo combustible) se ha mantenido desde 2014 entre **6,54 y 6,84 centavos**.

Nuestra prioridad ha sido proteger la participación de Copa Airlines en el mercado. Para ello llevamos a cabo diferentes estrategias que nos permitieron generar ingresos adicionales:

- Cobro de segunda maleta a ciertos destinos.
- Ascensos a clase ejecutiva.
- Venta de asientos preferenciales.
- Incremento de ingresos de *Connect Miles*.
- Nuevas alianzas bancarias para intercambiar millas por puntos.
- Nuevo acuerdo con la aerolínea brasilera Azul, ampliando la posibilidad de nuestros clientes de conectar con otros destinos.
- Lanzamiento de CSS: nuevo sistema que permite ofrecer productos y servicios a través de los agentes *call center* y agencias de reservas. Para implementarlo, realizamos pruebas en vivo y entrenamos a todo nuestro equipo para garantizar un ambiente óptimo de uso del sistema.

INGRESOS POR REGIÓN

Región	2018
Norteamérica	26.4%
Sudamérica	46.6%
Centroamérica	21.8%
El Caribe	5.2%

FUENTE DE INGRESOS

Ingresos por pasajero

96.6%

Ingresos por Copa Cargo

2.3%

Fortalecemos nuestra cultura de ahorro y manejo eficiente de costos

Este año, más que ningún otro, nos enfrentamos al reto de ser más eficientes con nuestros costos para garantizar la sostenibilidad del negocio en el tiempo.

En 2018 trabajamos fuerte para alcanzar nuestras metas de ahorro: se logró la disminución del costo de distribución, gracias a la renegociación con sistemas de reserva que nos permitió contar con mejores tasas y mayor flexibilidad para implementar tarifas en la web.



Resultados financieros Wingo

En diciembre de 2016, lanzamos la marca Wingo con un modelo de negocio de bajo costo que nos permitió diversificar nuestra oferta y competir mejor con otros operadores de este rubro en el mercado. Wingo sirve vuelos nacionales en Colombia y algunas ciudades internacionales desde y hacia Colombia.

En 2018, Wingo se mantuvo al margen del panorama económico de la región registrando un aumento del 18% en sus ventas.

1.8
millones
de viajeros

Aumento
21%
el número de
viajeros

85%
de ocupación en
todos sus vuelos

Este dato confirma la buena acogida del modelo de negocio, que durante este año permitió inaugurar una nueva ruta directa entre Cali y Cartagena, robustecer capacidad en rutas hacia Punta Cana, La Habana, Cartagena y Quito, y operar 10% más de vuelos que en 2017.



Sostenibilidad



SOSTENIBILIDAD

Nuestra estrategia de sostenibilidad está orientada a gestionar con responsabilidad y eficiencia nuestras operaciones, alineando los objetivos del negocio con nuestro compromiso de aportar valor a nuestros grupos de interés, especialmente nuestros clientes, colaboradores y las comunidades donde operamos.

Apoyamos nuestra estrategia de sostenibilidad en estándares internacionales como

los 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y la ISO 26000

que dicta la agenda de desarrollo de las Naciones Unidas para el año 2030. Partimos de esto para cruzar nuestros temas materiales con el análisis de riesgo de la organización, y así plantear los cinco pilares de nuestra estrategia de sostenibilidad.



Pilares de nuestra estrategia de sostenibilidad





Gestión ética y responsable del negocio

- Cumplimiento y anticorrupción
- Relación gubernamental y especificaciones regulatorias
- Sostenibilidad económico-financiera
- Buen gobierno corporativo
- Cambios regulatorios
- Ética y transparencia
- Competencia sana
- Marketing y comunicación responsable
- Apoyo en catástrofes
- Compras responsables



Experiencia del cliente

- Experiencia con el servicio y los productos
- Productos / servicios innovadores y responsables
- Derechos de los consumidores



Seguridad y gestión ambiental de las operaciones

- Desarrollo de la flota
- Salud y seguridad en los colaboradores
- Protección de la privacidad (de consumidores y de datos)
- Eficiencia en los procesos
- Gestión del impacto ambiental



Desarrollo y bienestar del colaborador

- Libertad de asociación y mecanismos de reclamo
- Aprendizaje y desarrollo de colaboradores
- Cultura y bienestar organizacional
- Voluntariado corporativo



Fortalecimiento educativo

- Generación de empleo local
- Desarrollo de proveedores
- Fortalecimiento educativo de la comunidad
- Programas de inversión social



La sostenibilidad es transversal a nuestra estrategia de negocio

Nuestros pilares de sostenibilidad están directamente relacionados con los objetivos del negocio, incorporándolos a nuestro ADN para que sean un marco de actuación en la forma como gestionamos la organización.



Pilares Estratégicos

¿Cómo lo hacemos?



Volar para ganar

- Ampliamos nuestra red añadiendo nuevos destinos y buscando optimizar las rutas donde se encuentre la demanda.
- Operamos nuestro negocio con clientes y proveedores de una forma ética y responsable.



Fortalecer la experiencia del cliente

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

- Estamos comprometidos con el bienestar y el desarrollo de nuestros colaboradores y sus familias.
- Continuamos incentivando a nuestros empleados a mejorar métricas operativas y de servicio relacionadas con la satisfacción de nuestros clientes, al continuar nuestro plan de participación en las ganancias y programas de reconocimiento.



Lograr costos competitivos

- Continuaremos 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.
- Conducimos nuestro negocio siendo eficientes y tomando en cuenta el cuidado del medio ambiente.

Generamos lazos de confianza con nuestros grupos de interés

Nuestro compromiso es mantener un diálogo transparente y bidireccional con nuestros grupos de interés, siempre orientados por la integridad y la honestidad que genere relaciones de confianza y nos posicione como una organización que escucha e identifica oportunidades, previene y mitiga riesgos, y crea valor compartido.



Buen Gobierno Corporativo



JUNTA DIRECTIVA

Para Copa Airlines es clave garantizar el cumplimiento de los principios de buen gobierno corporativo, aplicables a la toma de decisiones de la organización y establecidos bajo lineamientos de ética, cumplimiento y transparencia. Para levantarlos, tomamos como base los estándares de Bolsa 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.

Es nuestro principal órgano de gobierno, responsable de la supervisión y control de la actividad de la compañía. Está formada por once miembros de los cuales cuatro tienen carácter independiente. Una de sus principales responsabilidades es analizar riesgos éticos, sociales y ambientales en la planificación de sus actividades, además de garantizar proyectos y operaciones responsables con capacidad de generar rentabilidad y valor a largo plazo.



NOMBRE

CARGO

Pedro Heilbron	Director General
Stanley Motta	Presidente y Director
Álvaro Heilbron	Director
Jaime Arias	Director
Ricardo Alberto Arias	Director
Carlos A. Motta	Director
John Gebo	Director
José Castañeda Vélez	Director
Roberto Artavia Loria	Director
Andrew C. Levy	Director
Josh Connor	Director

La Junta Directiva cuenta con cuatro comités, encargados del examen y seguimiento de áreas de especial relevancia:

- Comité de Auditoría.
- Comité de Nombramientos y Gobierno Corporativo.
- Comité de Remuneraciones.
- Comité de Directores Independientes.



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



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.

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



Comité de Directores Independientes

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

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.

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA EMPRESARIAL

Nuestro Código de Ética y Conducta Empresarial, establece los lineamientos de comportamiento y nuestro compromiso con el cumplimiento de nuestros valores, 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.

En el 2018 hicimos una revisión de nuestro Código de Ética actualizándolo con los lineamientos más exigentes en torno a igualdad, acoso sexual, acoso laboral y trata de personas.



Oficial de Ética

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



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.

Gobierno Corporativo de la Fundación Despega

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

• Vocales: Laura Plata, responsable de RSE de Copa y Mayra Arosemena, Directora de Servicios Compartidos.

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

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

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 Golf y los fondos que consigue el voluntariado corporativo.

Gobierno de la sostenibilidad



Mejor experiencia de servicio

Seguimos comprometidos con ser la aerolínea preferida de los pasajeros en América Latina. Para ello, este año hemos implementado diferentes estrategias que hacen más eficiente nuestro servicio.

Pilares de la estrategia para brindar un servicio de clase mundial

- 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 facilitar el acceso a nuestros servicios.
- 4 Asegurar la competitividad del Hub de las Américas, reduciendo pérdidas de conexiones y demoras.



Con un índice del 89,79%, fuimos reconocidos como la aerolínea más puntual de América Latina y el mundo.

¡Vamos por más! Nuestra meta es llegar al 90%.



995
maletas

de cada mil pasajeros llegaron sin afectaciones.



99.8%

de factor de cumplimiento (vuelos no cancelados).



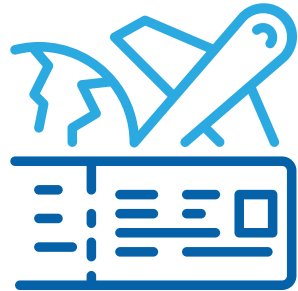
Solo **13.5**

de cada mil pasajeros tuvieron problemas con sus conexiones.

En 2018

seguimos cumpliendo con nuestros pasajeros llevándolos a sus destinos a tiempo.

Ventas



65.3%

de las ventas se completaron a través de agencias de viajes.

34.7%

fueron ventas a través de nuestras oficinas de boletos de la ciudad, centros de llamadas, mostradores de aeropuertos o sitio web.

El tráfico de ocio, que representa casi la mitad del tráfico total de Copa, tiende a coincidir con periodos vacacionales, recesos escolares y eventos culturales.

Decálogo de atención al cliente







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

Impulsamos la conectividad

En Copa Airlines estamos buscando la oportunidad de ofrecer mayores opciones de vuelos a nuestros pasajeros. Por esa razón evaluamos constantemente rutas potenciales y la posibilidad de aumentar frecuencias en las ya establecidas. Esto no solo implica nuevos ingresos operacionales para la compañía, sino que también contribuye a fortalecer relaciones comerciales entre ciudades y ampliar nuestra oferta a los clientes.

En 2018 realizamos acuerdo de negocio con United Airlines y Avianca para integrar nuestras redes de rutas. Esto no permite ofrecer a nuestros clientes más de 12 mil posibles combinaciones, nuevas rutas sin escalas, vuelos adicionales en rutas existentes y tiempos de viaje reducidos.

Aumentamos la frecuencias de vuelo a

-  Curaçao
-  Recife
-  Montego Bay
-  Fort Lauderdale
-  Mendoza
-  Tampa

Inauguramos nueva clase ejecutiva Dreams, una oportunidad para que los pasajeros se sientan como en casa mientras vuelan en nuestros aviones.



Escucha activa

Escuchamos a nuestros clientes y nos preocupamos por resolver oportunamente sus solicitudes. Para ello utilizamos diferentes canales que nos facilitan la interacción inmediata y el cumplimiento de nuestro compromiso de estar cada vez más cerca de ellos.

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 brinde atención en el menor tiempo posible a todos los clientes, dando respuestas completas y justas de acuerdo con la situación que exponga.

Para medir y mejorar nuestro servicio, recopilamos datos de las opiniones de nuestros clientes mensualmente. Además, 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:

- 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
- Encuesta digital a nuestros clientes al finalizar su viaje.
- Atención directa en mostradores.

Comunicación responsable

Nuestra política de transparencia y veracidad que elimina la letra pequeña, garantiza que nuestros clientes conozcan condiciones, restricciones, derechos y deberes a los que están sujetos al establecer su relación comercial con nosotros. Comprometidos con garantizar un lenguaje de derechos que respete la integridad y dignidad de todos, nos hemos posicionado como una aerolínea confiable, que busca crear relaciones basadas en el respeto y la transparencia.

Protección de datos

Los datos de nuestros clientes son el activo que nos permite fortalecer su experiencia de servicio, a la vez que hacemos más eficientes nuestros procesos. Esto nos otorga la responsabilidad de resguardar con celo dichos datos, hacer un uso responsable de los mismos y proteger su integridad. Toda la información relacionada con compras con tarjetas de crédito a través del sitio web o el call center, solo es utilizada al completar la compra específica para la que se proporcionó la información.

Durante el año no se presentó ningún reclamo relacionado con temas de violación de confidencialidad o fuga de datos de los clientes hacia terceros.



Facilidades para pasajeros afectados

Este año implementamos nuevas funcionalidades para reacomodación de pasajeros afectados por operaciones irregulares:

- Dimos inicio al programa piloto que nos permite digitalizar el proceso de reacomodación de pasajeros, gestionando el proceso de manera más eficaz.
- Implementamos un nuevo sistema de escaneo de equipajes que facilita la apertura de casos de reclamos en todos nuestros aeropuertos. Este sistema cuenta con una app -Baggage App- que le permite al usuario realizar el reclamo y dar seguimiento a su equipaje a través de una interfaz amigable y eficiente.



CONNECTMILES Y DONATEMILES

Nuestros clientes donaron más de 1,500,000 millones de millas en 2018

ConnectMiles es el programa de lealtad de Copa Airlines, diseñado especialmente para premiar la lealtad de nuestros viajeros frecuentes.

Nuestros miembros de *ConnectMiles* tienen la oportunidad de ser parte del proyecto *DonateMiles* que les permite 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, desde Panamá hacia cualquier país de América donde se les brinda la atención médica requerida.

Fundación	Tipo de millas	2018
Make a Wish Panamá	Acumuladas	672,385
	Redimidas	-1,270,000
Obsequio de vida	Acumuladas	1,785,196
	Redimidas	-332,500

24 horas

de servicio al día, 7 días
a la semana, en tres
idiomas diferentes.



¡Así cumplimos nuestros compromisos con el pasajero!

Copa tiene una red de ventas y marketing que consta de 68 taquillas nacionales e internacionales, incluidas las taquillas de la ciudad ubicadas en Panamá y Colombia, además de los aeropuertos donde operamos.

El centro de llamadas que opera los servicios de reservas y ventas maneja las llamadas desde Panamá y la mayoría de los otros países a los que vuela Copa.

Dicha centralización ha dado un aumento significativo en las ventas telefónicas, ya que permite eficientemente mejoras en los niveles de servicio.

Publicidad y actividades promocionales

En los últimos años, hemos aumentado nuestro uso del marketing digital, incluidas las redes sociales través de Facebook, Instagram y Twitter para mejorar nuestra imagen de marca y atraer a los clientes de una manera nueva. Aunque la mayoría de

nuestros esfuerzos se centran actualmente en los canales digitales, nuestras actividades publicitarias y promocionales también incluyen el uso de la televisión, la prensa, la radio y las vallas publicitarias.

Relación de eventos en las ciudades donde volamos

Creemos que el viajero corporativo es una parte importante de nuestro negocio, y particularmente promovemos nuestro servicio a estos clientes al transmitir la confiabilidad, conveniencia y consistencia de nuestro servicio y ofrecer servicios de valor agregado.

Organización de viajes de convenciones y conferencias

También promovemos paquetes para los destinos a los que volamos a través de esfuerzos combinados con hoteles.



Conozca aquí nuestro
Compromiso con el Pasajero:

[Ver más](#) 






Nuestro equipo humano

Queremos ser uno de los mejores lugares para trabajar en la región.

Sabemos que trabajar en equipo es el pilar que hace posible la consecución de nuestros objetivos organizacionales, por eso este año trabajamos en acciones identificadas gracias a nuestra encuesta de Clima Organizacional, que nos permitieron enfocar esfuerzos en el bienestar y desarrollo de nuestros colaboradores.

Gracias a nuestro equipo humano, miramos al futuro con confianza en la consecución de nuestras metas.

Nuestros compromisos en 2018:

-  Procesos ágiles de trabajo
-  Liderazgo
-  Espacios de comunicación con nuestra gente

9,450

Colaboradores en las diferentes áreas de operación

 Operaciones de Vuelo	 1,644	 Asesoría Legal	 12
 Servicios Aeroportuarios	 2,363	 Auditoría	 31
 Operaciones Técnicas	 1,080	 Comercial	 23
 Seguridad	 114	 Experiencia del Cliente	 53
 Carga y Courier	 151	 Operaciones	 19
 Comercial y Planificación	 653	 Presidencia Ejecutiva	 6
 Finanzas	 381	 Seguridad Oper y Aseg Cal	 32
 Tecnología e Informática	 217	 Servicio a Bordo	 2,589
 Recursos Humanos	 82		






Pilotos  **1,644**

Tripulantes de cabina  **2,358**

Mecánicos  **440**

Agentes de Servicio a pasajeros,
 reservas, rampa y otros  **2,905**

Personal administrativo  **2,321**



Obtuvimos los mejores resultados de los últimos 10 años



1,303

nuevas contrataciones en 2018.
 Apoyamos el talento joven: el 72% de los contratados son menores de 30 años.

¡Colaboradores satisfechos!

En nuestra última encuesta de Clima Organizacional, realizada en octubre del 2018, obtuvimos los mejores resultados de los últimos 10 años. Este es el fruto del esfuerzo que ha realizado la compañía por robustecer la oferta de valor a los colaboradores.

EQUIDAD DE GÉNERO



Colaboradores: 38% de mujeres.

Más de **110 mujeres** pilotos que representa el 9%, uno de los indicadores más altos de la industria.

Más de **35 mujeres** mecánicos de aviación.

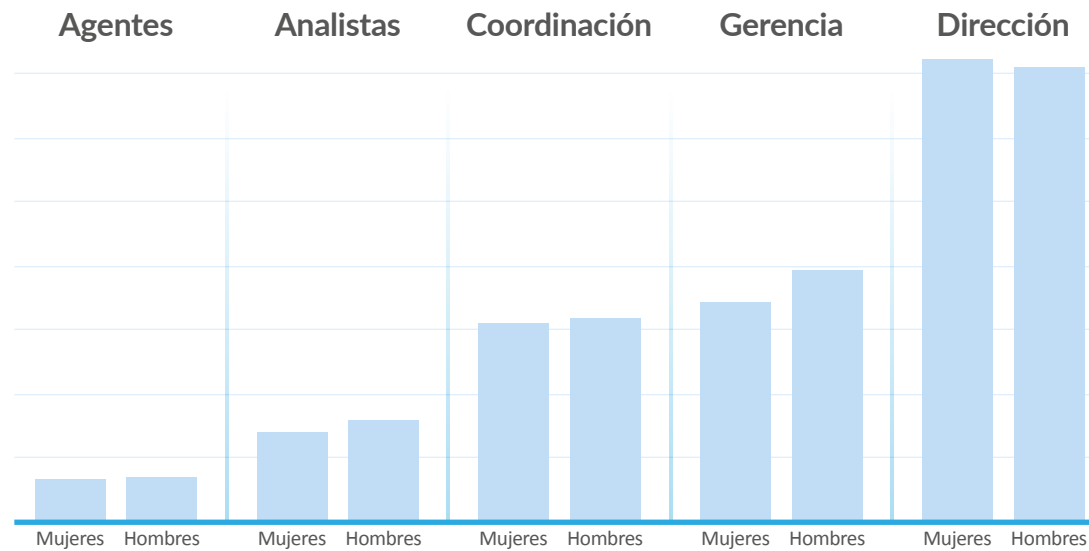
42% de las posiciones gerenciales.

28% de posiciones de Top Management (Directores y VPs).

Las **posiciones de mayor concentración** de mujeres son las gerenciales, ejecutivas, analistas, tripulantes y agentes de servicio.

La **primera mujer piloto** fue Sonia Ortega en 1992 y la primera mujer mecánico fue Miroslava Bosquez en 1997.

Compensación por puesto y género





En 2018, además de patrocinar la Semana de la RSE de Panamá (organizada por Sumarse), lideramos el panel “Mejores Prácticas de Gestión de la Diversidad e Igualdad de Oportunidades en las Empresas”. Durante el encuentro, compartimos nuestro mensaje rector: la igualdad de oportunidades y la inversión en educación son los pilares clave para generar desarrollo sostenible en la sociedad.

¡TRABAJAMOS POR LA EQUIDAD!

En 2018 incorporamos los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPs, por sus siglas en inglés), un conjunto de buenas prácticas empresariales que promueven la igualdad entre mujeres y hombres en todas las áreas de gestión. Esta iniciativa, promovida por ONU Mujeres en alianza con el Pacto Mundial, propone la creación de oportunidades de desarrollo para las mujeres dentro de las empresas públicas y privadas. En Copa Airlines hemos llevado a cabo diferentes acciones:

- 1 Hemos implementado **horarios escalonados** para que nuestros colaboradores puedan balancear su vida personal.
- 2 Garantizamos ubicación temporal de **las maternas en áreas de trabajo más seguras**. Así tienen la oportunidad de trabajar en otros departamentos con menores riesgos laborales, mientras cumplen su ciclo de embarazo.
- 3 Las tripulantes de cabina pueden acogerse a **cuatro meses adicionales de licencia sin sueldo**, posterior a su licencia de maternidad.
- 4 Contamos con **cuatro salas de lactancia**.
- 5 Nuestros puestos son valorados a través de la metodología Mercer establecida que contempla **criterios claros de selección con base en la descripción y alcance de cada puesto, independientemente de la persona que lo ocupe**.
- 6 La **promoción del talento la realizamos con base en el cumplimiento de objetivos anuales**.
- 7 Añadimos las **preguntas sobre igualdad de oportunidades en la encuesta anual de clima organizacional**, para medir la percepción de este aspecto entre nuestros colaboradores.
- 8 Estamos participando junto a 10 empresas en el proceso de acreditación **Sello de Igualdad de Género**, que evalúa políticas de igualdad en todos los procesos de RRHH.

¡ASÍ SOMOS LÍDERES COPA! Inspirar con el ejemplo y liderar con el corazón

El liderazgo es el pilar fundamental de nuestro trabajo en equipo. Aspiramos a que nuestros líderes tengan la capacidad de influir positivamente en su equipo, para potenciar el logro de sus objetivos, garantizar la transparencia en la toma de decisiones, anticiparse a las contingencias y mitigarlas.

Por ello pusimos el marcha el programa ¡Así somos líderes Copa! que busca potenciar las habilidades de nuestros líderes a través de cinco esferas que han sido definidas gracias a conversaciones que tuvimos con nuestros colaboradores a través de 5 focus group:



➤ **Inspiro a mi equipo**, con mi trabajo, amabilidad y positivismo.



➤ **Vivo nuestros valores** y soy un ejemplo en todo momento.



➤ **Escucho y comunico**, con frecuencia y respeto.



➤ **Conozco a mi gente** y me preocupo por su bienestar.



➤ **Guio, reconozco y desarrollo** a mi equipo.

EN 2018

Subió 3 puntos los resultados de la variable Liderazgo en la encuesta de Clima Organizacional.

- **+1,000 líderes** formados en 6 sesiones con 24 VP, Directores y Gerentes.
- **1,523 líderes** de Primera Línea (coordinadores, supervisores, jefes) se han capacitado en el programa de Esenciales de Liderazgo y Management.
- **516 miembros** del CEA han recibido formación en uno o más de los módulos del programa de Fundamentales de Liderazgo y Management.



Crecimiento profesional de nuestra gente

En Copa Airlines nos importa el desarrollo profesional de quienes hacen posible nuestra gestión. Sabemos que cuando ellos crecen, nosotros también lo hacemos.

En 2018 enfocamos esfuerzos en lograr que más posiciones fueran cubiertas con talento interno:

76% vacantes gerenciales.

48% vacantes ejecutivas.

Cada colaborador recibe más de 16 horas de entrenamiento anual en su función y 16 horas adicionales en el desarrollo de competencias a través de nuestras academias.



401

colaboradores han recibido **instrucción** en Programas de Management.

59

instructores de la academia de formadores fueron **capacitados**.

564

personas recibieron **capacitación** de inducción a la compañía.

247

colaboradores participaron en la **Academia de Idiomas: inglés general, inglés para mantenimiento, inglés para pilotos y portugués.**

+1,000

colaboradores han participado en programas de la **Academia de Servicio** para desarrollar competencias de servicio al cliente.



CopaTalks

Este programa consta de charlas breves y dinámicas que buscan expandir y compartir buenas ideas, prácticas y herramientas que inspiren cambios en actitudes, procesos y comportamientos de nuestros colaboradores.

En 2018 se realizaron 10 sesiones a las que asistieron 545 colaboradores.



Ampliamos el Centro de Capacitación de pilotos

Este año incorporamos un nuevo simulador de vuelo para los Boeing 737 MAX que incrementará en **25%** la capacidad de entrenamiento de pilotos.

- Inversión de **\$1.8 millones.**
- Nuevo edificio de **1,743.83 m2.**
- Área lounge para pilotos.
- Dos simuladores.
- Áreas de entrenamiento.



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 el pago del desempeño está basado en los resultados del año previo.

En 2018, implementamos nuevo servicio administrativo: un sistema de planilla que facilita el acceso a la información de pago de nuestros colaboradores.



Escuchar a nuestros colaboradores es prioridad

Hemos implementado diferentes estrategias que nos permiten estar más cerca de nuestro equipo humano y garantizar que todos estemos orientados hacia la misma ruta:

- Reunión trimestral con nuestro Director General en la que conversamos con nuestros colaboradores sobre el desempeño de la compañía.
- Quioscos de autoservicio en las cafeterías de diferentes áreas operativas.
- Intranet Somos Copa.
- Canal de televisión interno Copa TV.
- Boletín Copa Al Día y Boletín de RSE.
- Revista interna.
- HelpDesk de recursos humanos para asistir a colaboradores en sus trámites.
- Red social corporativa Yammer.
- Yo Soy Copa. La app que lanzamos en 2017 para mantener a nuestros colaboradores informados. En el último año obtuvimos un 70% penetración e integramos sitio de aprendizaje y desarrollo con herramientas para crecer profesionalmente en un solo clic.



Contribuimos a mejorar su calidad de vida

La satisfacción de nuestros colaboradores es el motor principal de nuestra ruta.

Estamos comprometidos con aportar no solo a su estabilidad económica, sino a su satisfacción personal. Para ello llevamos a cabo diferentes actividades que le aportan a su bienestar y calidad de vida, convirtiendo el entorno laboral en un espacio integral de desarrollo.



Algunos beneficios de ser colaborador Copa:



Becas en escuelas privadas bilingües para hijos de colaboradores.



Descuentos en otras aerolíneas y en hoteles nacionales e internacionales.



Seguro médico y servicios gratuitos de salud y vacunación.



Fondo de ahorros.



Entradas a eventos culturales, días familiares y ligas deportivas.



Descuentos en envío y recibo de carga.



Descuentos en una variedad de comercios y restaurantes.



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



Boletos de avión gratuitos.



Transporte: extensión de los horarios de transporte en el área Oeste de Panamá. Los buses cuentan con acceso a Internet.



Espacios óptimos de trabajo: nueva cafetería, climatización de lavandería, mejoras en los baños y remodelaciones externas para adaptar un entorno óptimo para nuestros colaboradores.

Actividades que promueven un estilo de vida saludable

- Semana de la Salud: 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.
- Durante el mes de la prevención del cáncer de mama realizamos diferentes actividades de sensibilización en la prevención del cáncer de mama.
- El equipo de running entrena de manera periódica y representa a Copa en carreras de interés que se realizan en el país.



¡Su salud primero!

Gracias al Programa Copa Salud, hemos logrado mejorar la integridad física de nuestros colaboradores. Contamos con diferentes estrategias, entre las que destacan:



Políticas y procesos:

- Sistema de Gestión de Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y Ambiente.



Atención médica:

- Médico de planta para atender temas menores de salud.
- Curaciones de heridas, circuitos saludables en las áreas y ferias de salud.
- Atención médica de control de enfermedades crónicas.
- Pruebas médicas básicas.
- Atención médica de urgencias.
- Atención de enfermería.
- Inhalo terapias (nebulizaciones).
- Servicio de fisioterapia.
- Atención por enfermedad común.
- Consejería.



Prevención:

- Programa de prevención y recuperación por consumo de alcohol y drogas.
- Atención de medicina ocupacional/laboral.
- Salas de lactancia.
- Evaluación nutricional.
- Vacunación.
- Evaluación ergonómica.

Gracias a este programa logramos estar más cerca de nuestros colaboradores con cuatro clínicas ubicadas en los principales centros de trabajo, donde se reciben más de 1,200 consultas al mes:

700 colaboradores asistieron a consulta, 37 de ellos apoyados por emergencias o contingencias.

¡Tú Haces La Diferencia!

Más de 400 colaboradores destacados en 2018

Destacamos aquellos colaboradores que por un desempeño excepcional en sus labores y dar la milla extra son ejemplo de nuestros valores en acción.

Cada trimestre los colaboradores premiados tienen la oportunidad de ser reconocidos en un 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.



Libertad de asociación

En Copa, reconocemos el derecho que tienen nuestros colaboradores a la sindicalización. Hasta ahora 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.

5,697 colaboradores de Copa Airlines están sindicalizados.

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.

Servicio seguro y confiable



La seguridad operacional es otro de nuestros compromisos clave. Velamos por la integridad física y el cumplimiento de todos los grupos de interés que están relacionados con nuestro ciclo operativo: clientes, colaboradores, entidades reguladoras y autoridades aeronáuticas.

Ampliamos el centro de control de operaciones de Copa Airlines, encargado de dar seguimiento a los 350 vuelos diarios, gracias al trabajo de 74 profesionales. La ampliación permitió incorporar infraestructura de respaldo tecnológico más robusta que optimiza la capacidad de resiliencia y respuesta operacional, así como, un mobiliario más versátil, ergonómico y moderno.



Implementamos las mejores prácticas de seguridad operacional

- Sistema de Gestión de Seguridad (SMS) y Análisis de Datos de Vuelo (FDA).
- Auditorías internas y externas de seguridad operacional y los programas asociados.
- 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.
- Oficina de Continuidad de Negocio: es la responsable de desarrollar las políticas, procedimientos y acciones necesarias para garantizar la continuidad del negocio.
- Comité de Continuidad de Negocio: este grupo directivo es el encargado de dar orientación, asesoramiento, priorización y aprobación de los recursos necesarios para cumplir con todos los objetivos de la oficina.
- Trabajamos 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.



SOMOS LÍDERES EN MANTENIMIENTO

El mantenimiento realizado en nuestras aeronaves se divide en dos categorías generales: mantenimiento de línea y pesado. El mantenimiento de la línea se realiza por técnicos propios de Copa en nuestra base principal en Panamá. El mantenimien-

to pesado consiste en inspecciones y revisiones más complejas. Estas verificaciones se basan en el número de horas, salidas o meses calendario volados y las realizan operadores externos.

500

profesionales de Copa realizan el mantenimiento de aeronaves, de acuerdo con programas establecidos por el fabricante, aprobados y certificados por las autoridades aeronáuticas internacionales:

- Entrenados según los procedimientos del fabricante de la aeronave, los colaboradores deben aprobar un examen en nuestro programa de mantenimiento.
- Los procedimientos de seguridad y mantenimiento son revisados y auditados periódicamente por el fabricante de la aeronave.
- Cada mecánico tiene licencia de la AAC y nuestros procedimientos de seguridad y mantenimiento son revisados y auditados periódicamente por AAC (Panamá) UAEAC (Colombia), la FAA (Estados Unidos), IATA (IOSA) y, en menor medida, por todos los países extranjeros a los que volamos.
- La instalación en el Aeropuerto Internacional de Tocumen ha sido certificada por la FAA como una estación de reparación aprobada y una vez al año, la FAA inspecciona esta instalación para validar y renovar la certificación.

Centro de Mantenimiento Técnico Especializado

En el primer trimestre del 2019, inauguraremos el nuevo hangar de mantenimiento en el que trabajamos durante todo el año 2018. Esto se consolida como un importante paso para fortalecer nuestro liderazgo en la región, potenciar nuestro servicio, generar empleo e impulsar el desarrollo de la industria de la aviación nacional.

Conservación de la naturaleza



En Copa Airlines, buscamos un equilibrio entre la mitigación de riesgos y la identificación de nuevas oportunidades para el manejo de impactos ambientales (existentes y potenciales), subrayando la reducción de la huella de carbono de las operaciones, así como la promoción de prácticas eco-eficientes.

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 que resultan de la operación de aeronaves.

Ratificamos nuestro compromiso a través de nuestra Política Ambiental en la que determinamos la necesidad de mantener un enfoque preventivo que favorezca la conservación del ambiente y asegure la preservación de los recursos naturales. Además de fomentar y fortalecer iniciativas para el ahorro de recursos, la difusión de tecnologías amigables con el ambiente y el cumplimiento regulatorio.




Programa de Adecuación y Gestión Ambiental - "PAMA"


Aprobado por la Autoridad Nacional del Medio Ambiente de Panamá en 2013, este programa se lleva a cabo en todas nuestras instalaciones, incluido nuestro hangar de mantenimiento y las instalaciones de asistencia en el Aeropuerto Internacional de Tocumen, las Oficinas Administrativas en Costa del Este y el Centro de Instrucción en Clayton.

Incluye acciones que promueven el reciclaje, un mejor uso de los recursos naturales y la disposición final del agua doméstica. Los avances en el PAMA se presentan a MiAmbiente anualmente para monitorear e informar nuestras evaluaciones de seguimiento ambiental.





Acciones que
develan nuestro
compromiso con la
reducción de nuestra
huella de carbono:

- 
- **Renovación** de nuestra flota.
 - 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 remolque.
 - Modificación del **programa de Mantenimiento Preventivo de flota vehicular terrestre**, aumentando la frecuencia de inspecciones.
 - Campañas de **ahorro de energía eléctrica**.
 - 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.
 - **En 2018** instalamos **paneles solares** en nuestra facilidad y abastecimiento a bordo, lo que ha permitido generar el **40%** de la energía eléctrica del edificio.
- 

Acciones enfocadas en el ahorro de combustible

- Reducción del uso del APU en estaciones y en Hub.
- 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 Flight Plan Manager (FPM).
- Política de Single Engine Taxing (SET).
- Control de Ground Speed Indicator (GSI).
- Reducción del tiempo en el que el avión queda con motores encendidos en tierra, antes de la señal de partida.
- Instalación de Winglets. Ahorros de 5% en consumo de combustible por ruta.
- Instalación de Split Scimitar Winglets en las aeronaves. Ahorros del 1.4% en consumo de combustible por ruta.
- Alfombrado en cabinas por material mas ligero.
- Reducción de peso y abastecimiento a bordo.
- Programa de lavado de fuselaje.
- Lavado de motores frecuente.
- Programa de pulido de superficies de vuelo.
- Carreteo con un solo motor (SET).

¡UNA DE LAS FLOTAS MÁS MODERNAS DE LA REGIÓN!

En 2018 reemplazamos seis de nuestras aeronaves por la nueva referencia Boeing 737 MAX-9, aeronaves que consumen un 14% menos de combustible, lo cual reduce de manera directa la huella de carbono.



Edad promedio de la flota
8,5 años

A 31 de diciembre de 2018, Copa operaba una flota compuesta por 105 aviones.

Average Term of Lease	Total	Owned
Boeing 737 MAX	4	4
Boeing 737-700	14	12
Boeing 737-800	68	41
Embraer 190	19	19
Total	105	76



GESTIÓN RESPONSABLE DE RESIDUOS

En 2018 recolectamos un total de **764.85** toneladas de materiales reciclables en las instalaciones de la Copa de Panamá, que representan un total de aproximadamente **\$ 89,487.45** en ahorros resultantes de no enviar estos desechos al relleno sanitario.

Nuestro programa de reciclaje nos permitió aumentar la cantidad de material de reciclaje en más de **200%** con respecto a 2017.

Recolectamos **10,120** galones de hidrocarburos para uso como combustible alternativo para industrias.

Subcontratamos la recolección de **339,550** galones de agua aceitosa de las operaciones de limpieza y pintura de aeronaves, y también del taller de mantenimiento de vehículos; el tratamiento posterior de esa agua hizo posible recuperar **271,640** galones de agua que luego fueron devueltos a la naturaleza.

Hemos incinerado un total de **23,870** kilogramos de desechos químicos de las operaciones de mantenimiento de aeronaves que redujeron nuestros niveles de emisiones de gases verdes.

¡Reciclaje de papelería, latas y cartón en nuestras oficinas!

 **8,187**
libras de revistas

 **15**
libras de latas

 **2,646**
libras de papel blanco y 51 de papel color

 **32**
libras de plástico

 **979**
libras de cartón



Otras acciones

- Para áreas como Costa del Este, Hangar y Global Business Terminal se prohibió la utilización de los revolvedores plásticos para el café.
- Realizamos tratamiento de licores residuales y aguas doméstica para que se puedan transformar en agua para consumo humano.
- Todos los inodoros y lavamanos de Copa Club, Clayton y Costa del Este funcionan con sensores que garantizan la disminución del consumo de agua.

Aportando valor a la comunidad panameña





Educación para toda la vida

Reconocemos la educación como foco principal en nuestras acciones de desarrollo social. A través de diferentes proyectos aportamos a programas de educación en las diferentes etapas de la vida: niños, adolescentes, jóvenes y adultos, que junto a Copa construyen su propia ruta al desarrollo personal y profesional.



Ventajas de Permanecer en la escuela



Academia de Tripulantes
Programa de mentoring



¡Despega Tocumen!
Academia Latinoamericana de Aviación Superior (ALAS)
Academia de Técnicos Aeronáuticos (ATA)

Adopta una escuela

En el marco del Día de las Buenas Acciones, más de 200 voluntarios de Copa Airlines participaron en la mejora de los espacios de la Escuela Juan Gil, ubicada en Pacora.



Ventajas de Permanecer en la Escuela

En alianza con la organización Junior Achievement de Panamá desarrollamos este programa con el objetivo de disminuir los altos índices de deserción escolar en dos 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 han dedicado alrededor de dos meses desarrollando y promoviendo entre los estudiantes, habilidades para la vida que les ayuden en la toma de decisiones al culminar su educación.



Adicionalmente, se apoyó con equipamiento a las escuelas del área.



Programa de mentoring

Este año participaron 9 ejecutivos, quienes compartieron durante 9 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 con los mentores profesionales en diferentes campos para desarrollar habilidades personales y profesionales, así como la confianza que necesitan para alcanzar su potencial.



Academia de Tripulantes

Alcanzamos un acuerdo con Aeronáutica Civil para ayudarles en la formación de tripulantes de cabina, quienes tras pasar los exámenes oficiales pueden incorporarse a cualquier aerolínea panameña.



Despega Tocumen

Esta iniciativa la pusimos en marcha con el apoyo de Meduca, la OEI y la Asociación Fondo Unido de Panamá, y se fundamenta en la capacitación de más de 500 docentes del área de Tocumen. Tiene como objetivo promover los procesos de enseñanza y aprendizaje a más 17,000 estudiantes.



Academia Latinoamericana de Aviación Superior (ALAS)

¡65 nuevos pilotos surcan los cielos de América en nuestros aviones!

Hace seis años empezamos a operar nuestra Academia Latinoamericana de Aviación Superior (ALAS), que busca contribuir a nuestra sostenibilidad y crecimiento mediante la formación de pilotos comerciales capacitados bajo los más altos estándares de calidad Copa.

En 2018 se graduaron 26 estudiantes de su carrera como pilotos y a la fecha ya trabajan con nosotros.

30%

de los pilotos graduados son mujeres



“

Empecé en Copa Airlines hace 21 años; me encargaba de las maletas en el aeropuerto. La vida me puso retos que me hicieron pensar sobre qué debía hacer para salir adelante. Fue así como, con mucho esfuerzo, terminé los estudios y aproveché la oportunidad de cumplir mis sueños: volar esos aviones que tocaba todos los días en el aeropuerto. Hoy ya tengo 13 años fui piloto y hace cuatro años fue ascendido a Capitán y estoy agradecido por tener la oportunidad de trabajar en esta compañía.

ROGER BARRÍA
Capitán de Copa Airlines

”

58

Nuestra Academia de Técnicos Aeronáuticos (ATA)

ATA nació en octubre de 2014 con el objetivo de desarrollar personal altamente capacitado en mantenimiento e inspección de sistemas aeronáuticos. Así conseguimos aumentar el número de técnicos aeronáuticos disponibles a contratar en el mercado panameño, y hacemos más accesibles los estudios técnicos en aeronáutica a 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.



Los estudiantes y colaboradores seleccionados reciben:



100%
de beca en sus estudios



Subsidio
para sus gastos, seguro de salud y vida.

Logros a la fecha



35
técnicos aeronáuticos



54
en formación

Los estudiantes deben cumplir con un programa de 4 años de estudios en donde se combina la teoría (25%) y la práctica (75%). Al finalizar, tanto los estudiantes externos como los colaboradores de Copa son contratados por la compañía si estos desean continuar.

Servicios de mantenimiento pesado propio de las aeronaves

Antes de ATA: 15% en Panamá y el 85% fuera del país.

Después de ATA: 85% en Panamá y 15% fuera del país.

Este año AMCHAM Panamá nos otorgó una mención honorífica de su Reconocimiento al Liderazgo Sostenible por la Academia de Técnicos Aeronáuticos (ATA).



Para Copa Airlines es un profundo orgullo recibir esta mención honorífica, la cual dedicamos a todos los jóvenes que forman parte de este proyecto, pues son nuestra fuente de inspiración para continuar prestando apoyo en la formación de talento panameño especializado en el sector aeronáutico. Como compañía creemos en la educación y el desarrollo de personal calificado como una herramienta de crecimiento y desarrollo social tanto para nuestro país como para la sostenibilidad de nuestra empresa.

PEDRO HEILBRON
Presidente Ejecutivo de Copa Airlines

¡Un Viaje Inolvidable!

Todos los días premiamos a nuestros pasajeros por las millas que vuelan con nosotros y este año pensamos como podíamos también premiar a los niños que todos los días caminan millas para ir a su escuela.

¡Reconocimos su esfuerzo dándoles la oportunidad de volar por primera vez los cielos de su país en Navidad y convertimos el avión en un salón de clases!

Desde su primera edición en diciembre de 1994, más de 5 mil niños han participado del viaje inolvidable a lo largo de sus 25 años de historia y se han realizado más de 45 'viajes inolvidables' en Panamá y en otros 20 países donde opera la Compañía.



Otras actividades de desarrollo social

A través de la Fundación Despega, Copa Airlines realiza y apoya a lo largo del año múltiples actividades que apoyan el desarrollo social y cultural de Panamá. Gran parte de estas acciones se realizan de la mano de ONG locales gracias al apoyo de nuestros voluntarios.



En alianza con el Aeropuerto Internacional de Tocumen y el Despacho de la Primera Dama de la República, reafirmamos nuestro compromiso con la lucha contra el cáncer y la concientización sobre la importancia de realizarse las pruebas para detectar a tiempo esta enfermedad.



Por octavo año consecutivo, formamos parte de “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 ONG.



Celebramos junto a la selección panameña un histórico vuelo al mundial de Rusia a través de diferentes actividades como la creación de la canción “Sube la Marea”.



Fuimos nuevamente la aerolínea oficial de las Olimpiadas Especiales, transportando a todos los equipos del torneo.



Continuamos nuestra alianza para patrocinar el Festival Internacional de Cine de Panamá (IFF Panamá).

+17,000

horas de voluntariado en 35 acciones

Nuestra política de donaciones

La Fundación Despega cuenta con una política de donaciones enfocada en la cesión de boletos para emergencias médicas y el envío de para causas humanitarias. Las donaciones se realizan en su mayoría a través de la cesión de boletos o descuentos en los pasajes aéreos.





Estándares internacionales



DERECHOS HUMANOS

Principio 1: las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

- Nuestro equipo humano
- Mejor experiencia de servicio
- Servicio seguro y confiable

Derechos Humanos
Asunto 1: debida diligencia

Principio 2: las empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.

- Nuestro equipo humano
- Mejor experiencia de servicio
- Servicio seguro y confiable

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.

- Nuestro equipo humano

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.

- Nuestro equipo humano

Prácticas laborales
Asunto 2: condiciones de trabajo y protección social

Principio 5: las empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.

- Nuestro equipo humano

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.

- Nuestro equipo humano

Prácticas laborales
Asunto 5: desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo

MEDIO AMBIENTE

Principio 7: las empresas deberán apoyar un enfoque de precaución respecto a los desafíos del medio ambiente.

- Conservación de la naturaleza

Medio ambiente
Asunto 2: uso sostenible de los recursos

Principio 8: las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

- Conservación de la naturaleza

Medio ambiente
Asunto 4: protección del medio ambiente

Principio 9: las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

- Conservación de la naturaleza

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.

- Gobernanza

Gobernanza

CopaAirlines



A STAR ALLIANCE MEMBER



2018

REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD