



Copa Airlines 

A STAR ALLIANCE MEMBER 

2019

**REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD**



A STAR ALLIANCE MEMBER 

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD COPA AIRLINES © 2019

Edición de textos:
[TONIC Latam.](#)

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

Alcance del reporte:
El presente Reporte de Sostenibilidad tiene como objetivo presentar a nuestros diferentes grupos de interés las iniciativas realizadas por Copa Airlines, avances logrados y retos identificados durante el año 2019 en materia de sostenibilidad.

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

Dirección de Comunicación, Bienestar Corporativo y RSE
Copa Airlines
Torre N., Boulevard Costa del Este,
Ciudad de Panamá, Panamá
+507 217-2672



Esta versión digital cuenta con elementos que
 ayudarán a tu navegación por el documento, el
 icono de casa te dirigirá al índice principal.

ÍNDICE



5
 UN AÑO LLENO DE LOGROS

7
 VOLANDO ALTO EN 2020

9
 SOMOS COPA AIRLINES
 ¡SIEMPRE A TIEMPO!

15
 RESULTADOS
 FINANCIEROS POSITIVOS

20
 SOSTENIBILIDAD:
 JUNTOS, VOLAMOS ALTO

24
 SOMOS ÉTICOS,
 SOMOS COPA - GOBERNANZA

28
 EXPERIENCIAS MEMORABLES
 PARA NUESTROS PASAJEROS

34
 EQUIPO HUMANO,
 EL CORAZÓN DE COPA

43
 LA SEGURIDAD,
 NUESTRO COMPROMISO

45
 COPA MÁS VERDE

51
 INSPIRAMOS COMUNIDADES
 PARA LLEGAR MÁS ALTO

63
 PALABRAS DEL
 PRESIDENTE EJECUTIVO

64
 ESTÁNDARES
 INTERNACIONALES

Mientras que las flechas ubicadas en la parte
 inferior te llevarán al capítulo anterior (flecha
 izquierda) o al siguiente capítulo (flecha derecha).



*En memoria a la vida del Señor Ahmad Zamany,
nuestro Ex-Vicepresidente de Operaciones Técnicas,
quien se distinguió por su confianza y fe en el equipo
de Copa. Lo recordaremos por ser un líder visionario
y apasionado que nos transformó como empresa y
como seres humanos.*





● Un año lleno de logros

Volando alto en 2020

Somos Copa Airlines
¡Siempre a tiempo!

Resultados financieros
positivos

Sostenibilidad: juntos,
volamos alto

Somos éticos, somos
Copa Gobernanza

Experiencias memorables
para nuestros pasajeros

Equipo humano, el
corazón de Copa

La seguridad, nuestro
compromiso

Copa más verde

Inspiramos comunidades
Para llegar más alto

Palabras del
Presidente Ejecutivo

Estándares
Internacionales

UN AÑO
LLENO DE
LOGROS
GRACIAS A LOS QUE
LO HACEN POSIBLE





● **Un año lleno de logros**

Volando alto en 2020

Somos Copa Airlines
¡Siempre a tiempo!

Resultados financieros
positivos

Sostenibilidad: juntos,
volamos alto

Somos éticos, somos
Copa Gobernanza

Experiencias memorables
para nuestros pasajeros

Equipo humano, el
corazón de Copa

La seguridad, nuestro
compromiso

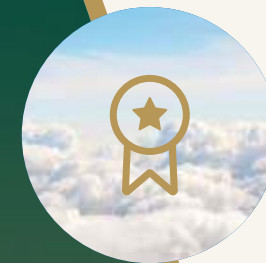
Copa más verde

Inspiramos comunidades
Para llegar más alto

Palabras del
Presidente Ejecutivo

Estándares
Internacionales

Estos reconocimientos no son
nuestros, son de los casi 10 mil
colaboradores en toda la región, que,
con su compromiso, nos han llevado
siempre un paso más allá.



OAG

- Aerolínea más Puntual del Mundo



FLIGHTSTATS

- Aerolínea más Puntual de Latinoamérica por sexto año consecutivo



SKYTRAX

- Mejor Aerolínea de Centroamérica y Caribe
- Mejor Personal de Aerolínea en Centroamérica y Caribe



APEX Official Airline Ratings

- Aerolínea "Cinco Estrellas APEX 2020" por su servicio de clase mundial



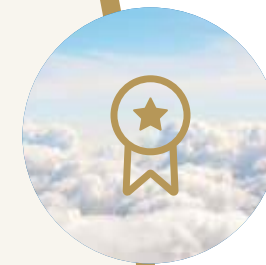
AMCHAM

- Liderazgo Sostenible



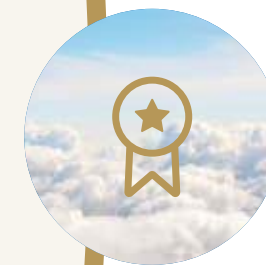
KAYAK.com

- Mejor Aerolínea del Año en Latinoamérica



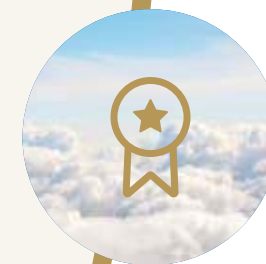
PANAMÁ EN POSITIVO

- Nominada a Panamá en Positivo



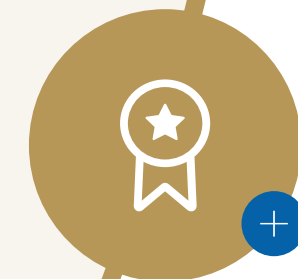
24 7 Wall St. Insightful Analysis and Commentary for U.S. and Global Equity

- Aerolínea con menos atrasos



REVISTA MONEY

- Aerolínea latinoamericana recomendada por segundo año consecutivo



Conoce más sobre
nuestros reconocimientos





Un año lleno de logros

● **Volando alto en 2020**

Somos Copa Airlines
¡Siempre a tiempo!

Resultados financieros
positivos

Sostenibilidad: juntos,
volamos alto

Somos éticos, somos
Copa Gobernanza

Experiencias memorables
para nuestros pasajeros

Equipo humano, el
corazón de Copa

La seguridad, nuestro
compromiso

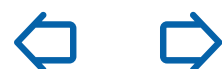
Copa más verde

Inspiramos comunidades
Para llegar más alto

Palabras del
Presidente Ejecutivo

Estándares
Internacionales

VOLANDO ALTO EN 2020





Un año lleno de logros

● Volando alto en 2020

Somos Copa Airlines
¡Siempre a tiempo!

Resultados financieros
positivos

Sostenibilidad: juntos,
volamos alto

Somos éticos, somos
Copa Gobernanza

Experiencias memorables
para nuestros pasajeros

Equipo humano, el
corazón de Copa

La seguridad, nuestro
compromiso

Copa más verde

Inspiramos comunidades
Para llegar más alto

Palabras del
Presidente Ejecutivo

Estándares
Internacionales

LOS ODS QUE
IMPACTAMOS



MEDIO AMBIENTE

 Desde agosto de 2018, mes de inicio de operación de los paneles solares, el consumo energético se **ha reducido un 43%**

360 toneladas menos = **9,300** árboles salvados

COMUNIDADES

 Desde sus inicios en octubre de 2014, **ATA ha graduado un total de 51 técnicos.**

 Con el Copa Tech Ops 2019 hemos impactado de manera positiva a más de **10 mil niños, 3,500 pacientes, 4,500 jóvenes panameños y 7,500 familias** en condición de vulnerabilidad.

126 niños participaron en el Viaje Inolvidable

5,723 horas de voluntariado en Panamá: superando la meta de 4,500 horas por trimestre.

+19mil horas de voluntariado en total.

EQUIPO HUMANO

 Este año los resultados mostraron el porcentaje más alto de compromiso de los últimos 10 años: **85%**, lo que nos posiciona entre los mejores en Latinoamérica.

 En 2019 apoyamos a más de **100 colaboradores** colaboradores en situaciones de crisis.

Nuestro PAC "Programa de Asistencia al Colaborador", fue reconocido como **"Mejor Práctica"** en la "Categoría Transformadora 2019" de Amcham.

 ¡Inauguramos la nueva Clínica de **Salud y la Sala de Lactancia** en el Hangar de Mantenimiento!

 Firmamos los **siete principios de empoderamiento** de la mujer de ONU Mujeres.

SEGURIDAD

 ¡Este año inauguramos el Centro de Mantenimiento Técnico Especializado!

US\$15 millones invertidos

 Concentramos el 90% de los trabajos de mantenimiento en Panamá.

 Solo 1,20 de cada mil maletas llegó con algún daño y 0,14 sufrió saqueos en equipaje.

¡A TIEMPO!

 Cerramos con una puntualidad del **91.88%** un hecho **sin precedentes en la historia de Copa**, e incluso de la región.

PASAJEROS

99.82% de nuestros vuelos no tuvieron cancelaciones.

987 pasajeros de cada mil, alcanzan sus conexiones.

 Este año logramos enviar notificaciones electrónicas para informar al **79%** de nuestros pasajeros de cambios en itinerario de vuelo, demoras y cancelaciones.

ConnectMiles

 Logramos durante el 2019 un **ingreso del 7% por encima del presupuesto**, gracias a las diferentes alianzas que implementamos en el transcurso del año.





Un año lleno de logros

Volando alto en 2020

● **Somos Copa Airlines
¡Siempre a tiempo!**

Resultados financieros
positivos

Sostenibilidad: juntos,
volamos alto

Somos éticos, somos
Copa Gobernanza

Experiencias memorables
para nuestros pasajeros

Equipo humano, el
corazón de Copa

La seguridad, nuestro
compromiso

Copa más verde

Inspiramos comunidades
Para llegar más alto

Palabras del
Presidente Ejecutivo

Estándares
Internacionales

SOMOS COPA AIRLINES

¡SIEMPRE A TIEMPO!





Un año lleno de logros

Volando alto en 2020

● Somos Copa Airlines
 ¡Siempre a tiempo!

Resultados financieros
 positivos

Sostenibilidad: juntos,
 volamos alto

Somos éticos, somos
 Copa Gobernanza

Experiencias memorables
 para nuestros pasajeros

Equipo humano, el
 corazón de Copa

La seguridad, nuestro
 compromiso

Copa más verde

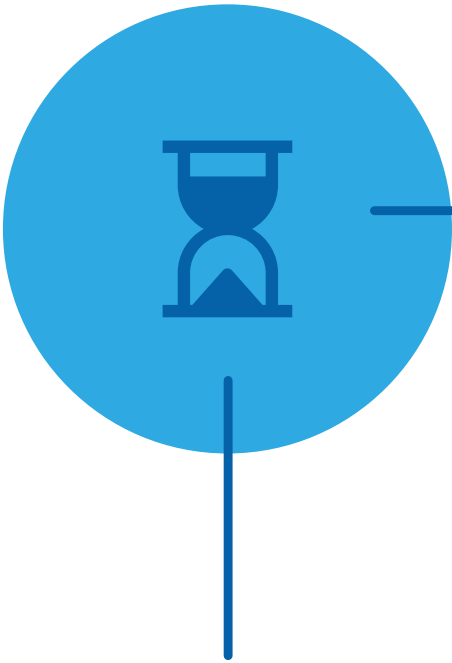
Inspiramos comunidades
 Para llegar más alto

Palabras del
 Presidente Ejecutivo

Estándares
 Internacionales

Durante 71 años hemos conectado personas y destinos a través del continente americano. Nos mueve llevar más alto al país, fortaleciendo nuestro rol como líderes de conectividad y logística regional.

Día a día, nuestro equipo humano hace posible que las distancias sean más cortas, es por ello que facilitamos el transporte de tantos pasajeros, quienes por razones personales o profesionales, cruzan los cielos del continente.



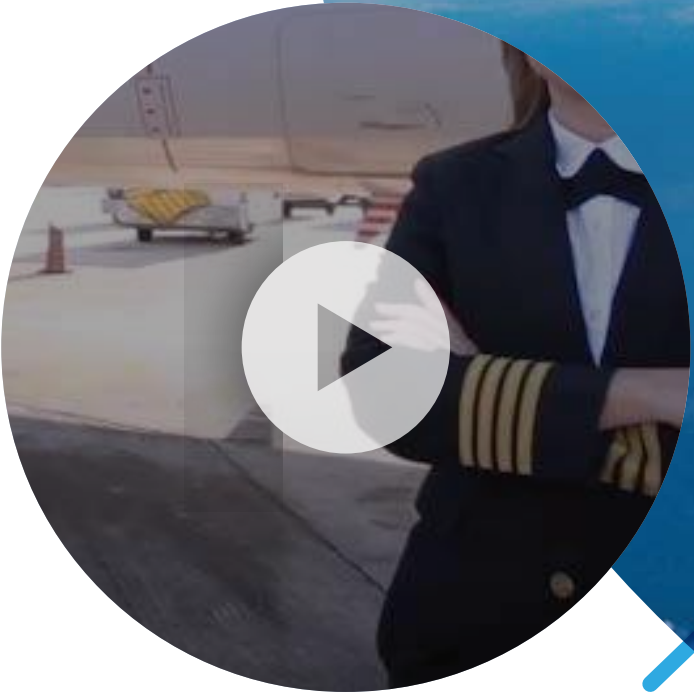
2019

tuvimos cifras históricas de puntualidad, lo que nos convirtió en la aerolínea más puntual del mundo.

Cerramos el año con un

91,88%

en nuestro indicador de puntualidad.





Un año lleno de logros

Volando alto en 2020

**Somos Copa Airlines
¡Siempre a tiempo!**

Resultados financieros positivos

Sostenibilidad: juntos, volamos alto

Somos éticos, somos
Copa Gobernanza

Experiencias memorables
para nuestros pasajeros

Equipo humano, el
corazón de Copa

La seguridad, nuestro
compromiso

Copa más verde

Inspiramos comunidades
Para llegar más alto

Palabras del
Presidente Ejecutivo

Estándares
Internacionales

Nuestra visión es ser la aerolínea líder en la aviación latinoamericana y la conexión preferida de los viajeros del continente a través del hub de las Américas.

Por ello, 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, apoyar el crecimiento de nuestro talento humano y contribuir significativamente con el desarrollo del país y las comunidades en las que operamos.

+
VER MÁS



**71 años de
operaciones**



**80 destinos en
33 países**



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



**Firmantes del
Pacto Global
desde 2001**





Un año lleno de logros

Volando alto en 2020

**Somos Copa Airlines
¡Siempre a tiempo!**

Resultados financieros
positivos

Sostenibilidad: juntos,
volamos alto

Somos éticos, somos
volamos alto

Experiencias memorables
para nuestros pasajeros

Equipo humano, el
corazón de Copa

La seguridad, nuestro
compromiso

Copa más verde

Inspiramos comunidades
Para llegar más alto

Palabras del
Presidente Ejecutivo

Estándares
Internacionales

LA RUTA AL ÉXITO: NUESTRA HERRAMIENTA DE DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

«La ruta al éxito» es el nombre de nuestra estrategia de negocio, de aquí se desprende un plan de acción que se revisa cada año y en el que definimos nuestros pilares de trabajo que nos indican el camino a seguir para garantizar que todos estemos trabajando alineados hacia los mismos objetivos.

NUESTROS VALORES EN ACCIÓN

**Nuestro primer
compromiso es
con la seguridad**



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



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



**Buscamos el
mejoramiento
continuo**



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

**Volar para
ganar**



**Fortalecer la
experiencia
de cliente**



**Trabajar en
equipo**



**Lograr costos
competitivos**





Un año lleno de logros

Volando alto en 2020

**Somos Copa Airlines
¡Siempre a tiempo!**

Resultados financieros
positivos

Sostenibilidad: juntos,
volamos alto

Somos éticos, somos
Copa Gobernanza

Experiencias memorables
para nuestros pasajeros

Equipo humano, el
corazón de Copa

La seguridad, nuestro
compromiso

Copa más verde

Inspiramos comunidades
Para llegar más alto

Palabras del
Presidente Ejecutivo

Estándares
Internacionales



1947



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

1980



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

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.

HUB of
THE AMERICAS®
P A N A M A

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**.

2018



- Recibimos nuestros cuatro primeros **Boeing 737 MAX-9**.
- Fuimos reconocidos como la aerolínea **más puntual** de la región.

2019

- Fuimos reconocidos por ser la aerolínea más puntual **DEL MUNDO**.
- Inauguramos el nuevo **Centro de Mantenimiento**.

Conoce más sobre
nuestra historia



Un año lleno de logros

Volando alto en 2020

● Somos Copa Airlines
 ¡Siempre a tiempo!

Resultados financieros positivos

Sostenibilidad: juntos, volamos alto

Somos éticos, somos
Copa Gobernanza

Experiencias memorables
para nuestros pasajeros

Equipo humano, el
corazón de Copa

La seguridad, nuestro
compromiso

Copa más verde

Inspiramos comunidades
Para llegar más alto

Palabras del
Presidente Ejecutivo

Estándares
Internacionales

NUESTRA FLOTA

Contamos con una de las flotas más modernas del continente americano.

En 2019, fuimos la primera aerolínea de la región en operar el Boeing 737 MAX9 en largas rutas hacia Suramérica y Norteamérica, sin embargo, la operación fue suspendida temporalmente. Debido a esta situación, los vuelos de esta flota fueron redistribuidos al resto de nuestras aeronaves.

SEGUIMOS FORTALECIENDO NUESTRA RED DE DESTINOS

conectamos el continente, y queremos llegar cada vez más cerca. Este año:



Incrementamos a ocho los vuelos diarios a La Habana.



Sumamos a Surinam a nuestra extensa red de destinos, conectándola con otros 32 países del continente.



Abrimos nuevas rutas a Barbados, Salvador de Bahía y Fortaleza, en Brasil.



Firmamos nuevo acuerdo de código compartido con Air Europa

Boeing 737 MAX 9

A partir de enero de 2019, nuestro 737 MAX 9 operará hacia San Francisco, en Estados Unidos, como primera ruta dedicada.

• Copa Airlines cuenta con 6 aeronaves.



16 Asientos en clase ejecutiva dreams



24 Asientos en economy extra



126 Asientos en cabina principal



Detalles técnicos



Entretenimiento a bordo



126 Asientos en cabina principal



Detalles técnicos

Boeing 737-800

Modelo 737-800A

• Copa Airlines cuenta con 32 aeronaves.



16 Asientos en clase ejecutiva



144 Asientos en cabina principal



Detalles técnicos



Entretenimiento a bordo



16 Asientos en clase ejecutiva



138 Asientos en cabina principal



Detalles técnicos



Entretenimiento a bordo

Boeing 737-700

• Copa Airlines cuenta con 28 aeronaves

• Copa Airlines Colombia cuenta con 1 aeronaves.



12 Asientos en clase ejecutiva



112 Asientos en cabina principal



Detalles técnicos



Entretenimiento a bordo



12 Asientos en clase ejecutiva



114 Asientos en cabina principal



Detalles técnicos



Entretenimiento a bordo

Embraer 190AR

Embraer 190AR A

• Copa Airlines cuenta con 12 aeronaves.



10 Asientos en clase ejecutiva



84 Asientos en cabina principal



Detalles técnicos

Embraer 190AR B

• Copa Airlines Colombiacuenta con 2 aeronaves.



12 Asientos en clase ejecutiva



88 Asientos en cabina principal



Detalles técnicos



Un año lleno de logros

Volando alto en 2020

Somos Copa Airlines
¡Siempre a tiempo!

● **Resultados financieros positivos**

Sostenibilidad: juntos,
volamos alto

Somos éticos, somos
Copa Gobernanza

Experiencias memorables
para nuestros pasajeros

Equipo humano, el
corazón de Copa

La seguridad, nuestro
compromiso

Copa más verde

Inspiramos comunidades
Para llegar más alto

Palabras del
Presidente Ejecutivo

Estándares
Internacionales

RESULTADOS FINANCIEROS POSITIVOS





Un año lleno de logros

Volando alto en 2020

Somos Copa Airlines
¡Siempre a tiempo!

● **Resultados financieros positivos**

Sostenibilidad: juntos,
volamos alto

Somos éticos, somos
Copa Gobernanza

Experiencias memorables
para nuestros pasajeros

Equipo humano, el
corazón de Copa

La seguridad, nuestro
compromiso

Copa más verde

Inspiramos comunidades
Para llegar más alto

Palabras del
Presidente Ejecutivo

Estándares
Internacionales

Aún cuando este año afrontamos debilidades en algunas economías de Suramérica, principalmente Argentina, y a pesar de la suspensión operativa de la flota Boeing 737MAX, nuestros resultados financieros fueron bastante positivos, consolidándose incluso por encima de la meta.

Esto nos permitió hacer frente a nuestros grandes compromisos financieros, incluyendo las inversiones en flota, mantenimiento, tecnología y crecimiento futuro, asegurando la sostenibilidad y estabilidad de la empresa en un entorno cada vez más competitivo.

Esto también fue posible gracias a que mantenemos estrategias para utilizar de forma eficiente nuestros costos, lo que nos asegura ser sostenibles a largo plazo.

Así, buscamos implementar iniciativas para generar mayores ingresos y proteger nuestra participación de mercado.





Un año lleno de logros

Volando alto en 2020

Somos Copa Airlines

 ¡Siempre a tiempo!

● Resultados financieros positivos

Sostenibilidad: juntos, volamos alto

Somos éticos, somos

 Copa Gobernanza

Experiencias memorables

 para nuestros pasajeros

Equipo humano, el

 corazón de Copa

La seguridad, nuestro

 compromiso

Copa más verde

Inspiramos comunidades

 Para llegar más alto

Palabras del

 Presidente Ejecutivo

Estándares

 Internacionales



EN 2019:



Implementamos el GUI en 69 aeropuertos y 66 oficinas de ventas o CTOs, cubriendo el 92% de aeropuertos y el 95% de CTOs. La utilización del GUI ha impactado positivamente las ventas y la recaudación de ingresos adicionales en asientos y equipaje.



Finalizamos pruebas para la venta de asientos preferenciales durante el proceso de Web-Check in, un paso para seguir generando oportunidades de ingresos adicionales.



Realizamos ajustes a los itinerarios actuales para optimizar las oportunidades de ahorros sin afectar los ingresos, logrando de noches en hoteles y costos de estacionamiento que ascienden a 1.1 millón de dólares.



Ejecutamos el proyecto denominado SUB6, que busca eficiencias para reducir nuestro costo unitario excluyendo combustible. Se lograron ahorros significativos, a través de la generación de más de 100 iniciativas de ahorros en toda la empresa, que tendrán un impacto importante incluso en el 2020.



El combustible es uno de los rubros de mayor impacto en los costos de nuestra empresa por lo que se han realizado esfuerzos importantes para reducir su consumo, impactando además en nuestra huella de carbono.



85.3%

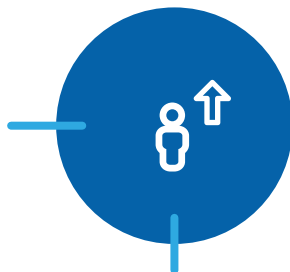
 de sillas vendidas por cada vuelo.



Tarifa

 Unitaria: 1.3%

 por encima de presupuesto, con resultados en diciembre mejor que la meta y mejor que el año anterior en los tres meses del trimestre.



Ingreso de

 pasajeros: 6.2%

 por debajo de la meta debido a la reducción en capacidad por las cancelaciones de vuelos de nuestra flota Boeing 737-MAX.



Un año lleno de logros

Volando alto en 2020

Somos Copa Airlines
¡Siempre a tiempo!

● **Resultados financieros positivos**

Sostenibilidad: juntos,
volamos alto

Somos éticos, somos
Copa Gobernanza

Experiencias memorables
para nuestros pasajeros

Equipo humano, el
corazón de Copa

La seguridad, nuestro
compromiso

Copa más verde

Inspiramos comunidades
Para llegar más alto

Palabras del
Presidente Ejecutivo

Estándares
Internacionales



El 2019 fue un muy
buen año, el mejor
de toda nuestra
operación.

wingo

UN MOTOR PARA DINAMIZAR EL TURISMO EN PANAMÁ

La irrupción de las aerolíneas de bajo coste hace más de 20 años impulsó una fuerte transformación del panorama aéreo y su reciente entrada en la región está teniendo también una gran incidencia en la evolución de la aviación comercial.

Wingo, es nuestra marca de bajo costo lanzada en 2016, con el objetivo de diversificar la oferta comercial, atender a un nuevo segmento de viajeros y responder a las demandas del mercado.

KAYAK

Mejor aerolínea de bajo costo
de Latinoamérica y la tercera
mejor low cost del mundo
según los Travel Awards
KAYAK 2019.





Un año lleno de logros

Volando alto en 2020

Somos Copa Airlines
¡Siempre a tiempo!

● **Resultados financieros positivos**

Sostenibilidad: juntos,
volamos alto

Somos éticos, somos
Copa Gobernanza

Experiencias memorables
para nuestros pasajeros

Equipo humano, el
corazón de Copa

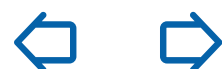
La seguridad, nuestro
compromiso

Copa más verde

Inspiramos comunidades
Para llegar más alto

Palabras del
Presidente Ejecutivo

Estándares
Internacionales



Hace tres años empezamos
operaciones con el primer vuelo

2019 tuvimos **7% más**
capacidad versus 2018.

Con toda esa capacidad adicional logramos incrementar en **87% el factor de ocupación** de nuestras aeronaves, alrededor de 2 puntos porcentuales más que en 2018.

Esto significa que logramos absorber toda esa mayor capacidad de una manera muy saludable y cerrar 2019 como un año rentable, superando todas las expectativas de la empresa.

Tenemos aviones más grandes

En enero nos llegó nuestra **cuarta aeronave 737-800 (de 186 sillitas)**. Esto resulta en un **32% más** de capacidad en 2020 versus 2019.



Incorporamos la **quinta aeronave 737-800**. Basada en **Panamá**, nos permitirá seguir aumentando la presencia en **Colombia**, donde ya tenemos cuatro vuelos: Bogotá, Medellín, Cali, Cartagena; y uno a **Cuba**: La Habana, que empezó a operar en 2019.



Lanzamos la opción de cambio de **vuelo sin penalidades** para hacer de la experiencia Wingo, la mejor para nuestros pasajeros.



Un año lleno de logros

Volando alto en 2020

Somos Copa Airlines
¡Siempre a tiempo!

Resultados financieros
positivos

● **Sostenibilidad: juntos,
volamos alto**

Somos éticos, somos
Copa Gobernanza

Experiencias memorables
para nuestros pasajeros

Equipo humano, el
corazón de Copa

La seguridad, nuestro
compromiso

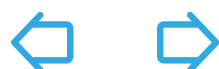
Copa más verde

Inspiramos comunidades
Para llegar más alto

Palabras del
Presidente Ejecutivo

Estándares
Internacionales

SOSTENIBILIDAD: JUNTOS, VOLAMOS ALTO





Un año lleno de logros

Volando alto en 2020

Somos Copa Airlines
 ¡Siempre a tiempo!

Resultados financieros
 positivos

● **Sostenibilidad: juntos, volamos alto**

Somos éticos, somos
 Copa Gobernanza

Experiencias memorables
 para nuestros pasajeros

Equipo humano, el
 corazón de Copa

La seguridad, nuestro
 compromiso

Copa más verde

Inspiramos comunidades
 Para llegar más alto

Palabras del
 Presidente Ejecutivo

Estándares
 Internacionales

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.

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

Desarrollo y bienestar del colaborador



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

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

Fortalecimiento educativo



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





Un año lleno de logros
 Volando alto en 2020
 Somos Copa Airlines
 ¡Siempre a tiempo!
 Resultados financieros
 positivos
 ● **Sostenibilidad: juntos,
 volamos alto**
 Somos éticos, somos
 Copa Gobernanza
 Experiencias memorables
 para nuestros pasajeros
 Equipo humano, el
 corazón de Copa
 La seguridad, nuestro
 compromiso
 Copa más verde
 Inspiramos comunidades
 Para llegar más alto
 Palabras del
 Presidente Ejecutivo
 Estándares
 Internacionales

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.

Apoyamos nuestra estrategia de sostenibilidad en estándares internacionales como:



17 Objetivos
 de Desarrollo
 Sostenible



10 principios del
 Pacto Global de las
 Naciones Unidas



7 materias de la
 ISO 26000



Este año participamos en la Semana de la RSE en Panamá con el conversatorio “Reputación y Talento, variables que potencian el negocio”.





Un año lleno de logros

Volando alto en 2020

Somos Copa Airlines

 ¡Siempre a tiempo!

Resultados financieros

 positivos

● **Sostenibilidad: juntos, volamos alto**

Somos éticos, somos

 Copa Gobernanza

Experiencias memorables

 para nuestros pasajeros

Equipo humano, el

 corazón de Copa

La seguridad, nuestro

 compromiso

Copa más verde

Inspiramos comunidades

 Para llegar más alto

Palabras del

 Presidente Ejecutivo

Estándares

 Internacionales

RELACIONES SÓLIDAS

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.



ENFOCADOS EN LA

 CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Los acontecimientos que no se prevén pueden provocar la interrupción de las operaciones de nuestra empresa y pueden suponer un peligro para asegurar su funcionamiento, su crecimiento y su supervivencia. Por todo esto, la capacidad estratégica y táctica de las empresas para planificar y actuar ante incidentes, es imprescindible con el objetivo de asegurar la Continuidad del Negocio. A dicha capacidad se le conoce como “Gestión de Continuidad de Negocio” o BCM por sus siglas en inglés. Nos ocupa implementar esta visión en nuestro ADN organizacional, por ello en 2019 llevamos a cabo algunas acciones en esta línea:



Creamos un curso e-learning para colaboradores.



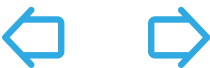
Realizamos la Semana de Continuidad de Negocio en Copa Airlines.



Reconocimos a aquellos colaboradores cuyo rol es fundamental en este propósito.



Nos preparamos para el cambio con la metodología Change Acceleration Process: gracias a la cual desarrollaremos las estrategias y herramientas que sirven para asegurar la sostenibilidad del cambio en la organización y cómo liderar dicho cambio, obteniendo el compromiso del equipo.





Un año lleno de logros

Volando alto en 2020

Somos Copa Airlines
¡Siempre a tiempo!

Resultados financieros
positivos

Sostenibilidad: juntos,
volamos alto

**Somos éticos, somos
Copa Gobernanza**

Experiencias memorables
para nuestros pasajeros

Equipo humano, el
corazón de Copa

La seguridad, nuestro
compromiso

Copa más verde

Inspiramos comunidades
Para llegar más alto

Palabras del
Presidente Ejecutivo

Estándares
Internacionales



SOMOS ÉTICOS, SOMOS COPA GOBERNANZA





Un año lleno de logros

Volando alto en 2020

Somos Copa Airlines
¡Siempre a tiempo!

Resultados financieros
positivos

Sostenibilidad: juntos,
volamos alto

Somos éticos, somos
Copa Gobernanza

Experiencias memorables
para nuestros pasajeros

Equipo humano, el
corazón de Copa

La seguridad, nuestro
compromiso

Copa más verde

Inspiramos comunidades
Para llegar más alto

Palabras del
Presidente Ejecutivo

Estándares
Internacionales



Ser copa airlines es el orgullo y compromiso de dejar en alto su nombre en cada vuelo, en cada decisión, en cada interacción, con cada uno de nuestros grupos de interés. Nuestras prácticas de buen gobierno están marcadas por 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.

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
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



Un año lleno de logros

Volando alto en 2020

Somos Copa Airlines
¡Siempre a tiempo!

Resultados financieros
positivos

Sostenibilidad: juntos,
volamos alto

● **Somos éticos, somos
Copa Gobernanza**

Experiencias memorables
para nuestros pasajeros

Equipo humano, el
corazón de Copa

La seguridad, nuestro
compromiso

Copa más verde

Inspiramos comunidades
Para llegar más alto

Palabras del
Presidente Ejecutivo

Estándares
Internacionales

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:



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





Un año lleno de logros

Volando alto en 2020

Somos Copa Airlines
¡Siempre a tiempo!

Resultados financieros
positivos

Sostenibilidad: juntos,
volamos alto

● **Somos éticos, somos
Copa Gobernanza**

Experiencias memorables
para nuestros pasajeros

Equipo humano, el
corazón de Copa

La seguridad, nuestro
compromiso

Copa más verde

Inspiramos comunidades
Para llegar más alto

Palabras del
Presidente Ejecutivo

Estándares
Internacionales

ACTUALIZAMOS NUESTRO CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA EMPRESARIAL

En copa airlines vivimos nuestros valores en acción y actuamos de acuerdo a nuestro Código de Ética y Conducta Empresarial, documento que establece principios y lineamientos muy claros de las conductas esperadas en nuestra empresa y por todos los que laboramos directa o indirectamente en ella.

En esta nueva versión 2019, actualizamos nueve temas e incluimos tres de alto impacto para los colaboradores, nuestra sociedad y nuestra empresa.

Nuestros colaboradores participaron en un e-learning con el que llevamos nuestro compromiso ético a todos los niveles.



**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, y hacerlo con confianza y confidencialidad.





Un año lleno de logros

Volando alto en 2020

Somos Copa Airlines
¡Siempre a tiempo!

Resultados financieros
positivos

Sostenibilidad: juntos,
volamos alto

Somos éticos, somos
Copa Gobernanza

● **Experiencias memorables
para nuestros pasajeros**

Equipo humano, el
corazón de Copa

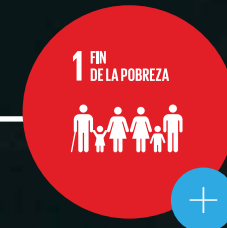
La seguridad, nuestro
compromiso

Copa más verde

Inspiramos comunidades
Para llegar más alto

Palabras del
Presidente Ejecutivo

Estándares
Internacionales



EXPERIENCIAS MEMORABLES PARA NUESTROS PASAJEROS





Un año lleno de logros

Volando alto en 2020

Somos Copa Airlines
¡Siempre a tiempo!

Resultados financieros
positivos

Sostenibilidad: juntos,
volamos alto

Somos éticos, somos
Copa Gobernanza

● **Experiencias memorables
para nuestros pasajeros**

Equipo humano, el
corazón de Copa

La seguridad, nuestro
compromiso

Copa más verde

Inspiramos comunidades
Para llegar más alto

Palabras del
Presidente Ejecutivo

Estándares
Internacionales

Lo hacemos mejor para que nos
prefieran, por esto cuidamos cada
detalle de la experiencia Copa.

Así, hemos fortalecido nuestra relación con los millones de pasajeros
que elijen volar con nosotros. La puntualidad es nuestro principal factor
de diferenciación en la competitiva industria de aviación.

En 2019, alcanzamos niveles históricos con un índice del 91,88%, nues-
tra aerolínea fue reconocida por diferentes organizaciones como la más
puntual del mundo.

¡Nuestra más alta promesa de servicio
es llegar a tiempo y llegar seguros!

99.82%



de nuestros vuelos no
tuvieron cancelaciones.

987

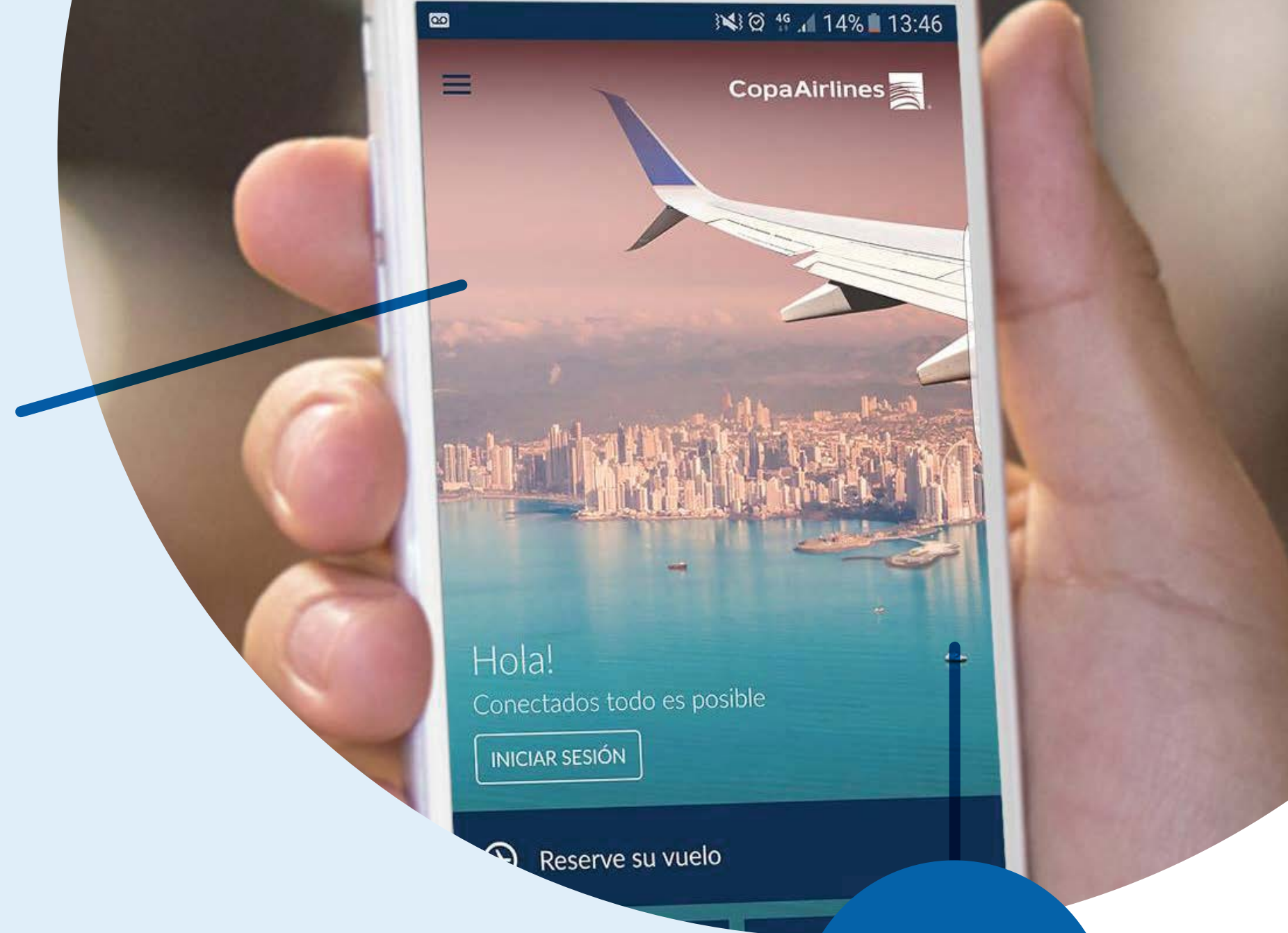


pasajeros de cada mil,
alcanzan sus conexiones.

44.7%



es nuestro NPS (Net Promoter
Score) - índice de lealtad de
nuestros pasajeros.



Este año logramos enviar
notificaciones electrónicas
para informar al

79%

de nuestros pasajeros de
cambios en itinerario de vuelo,
demoras y cancelaciones.





NUESTRA ESTRATEGIA
PARA FORTALECER LA
EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Un año lleno de logros

Volando alto en 2020

Somos Copa Airlines
¡Siempre a tiempo!

Resultados financieros
positivos

Sostenibilidad: juntos,
volamos alto

Somos éticos, somos
Copa Gobernanza

Experiencias memorables
para nuestros pasajeros

Equipo humano, el
corazón de Copa

La seguridad, nuestro
compromiso

Copa más verde

Inspiramos comunidades
Para llegar más alto

Palabras del
Presidente Ejecutivo

Estándares
Internacionales



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



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



Ofrecer nuevas herramientas para acceder
a nuestros servicios.



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

PRODUCTOS Y SERVICIOS
QUE HACEN LA DIFERENCIA

Hub de las
Américas

Copa Courier

Copa Club

Copa Cargo

Programa
Corporativo

Copa Show Pass

Copa
Convenciones

PriceLock

Copa Vacations

Clase Ejecutiva,
Dreams



Conoce más sobre
nuestros servicios





Un año lleno de logros

Volando alto en 2020

Somos Copa Airlines
¡Siempre a tiempo!

Resultados financieros
positivos

Sostenibilidad: juntos,
volamos alto

Somos éticos, somos
Copa Gobernanza

● **Experiencias memorables
para nuestros pasajeros**

Equipo humano, el
corazón de Copa

La seguridad, nuestro
compromiso

Copa más verde

Inspiramos comunidades
Para llegar más alto

Palabras del
Presidente Ejecutivo

Estándares
Internacionales

RESPETAMOS LOS DERECHOS
DE NUESTROS CLIENTES

- 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 la confianza de nuestros clientes. Del mismo modo, nuestras actividades publicitarias se realizan en línea con los Derechos Humanos.
- Para atender a sus requerimientos, 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.
- Además, protegemos con celo y hacemos un uso responsable de la información de nuestros clientes, 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.

MEDIMOS LA CALIDAD
DE NUESTRO SERVICIO

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.

Nuestro
compromiso con
el pasajero

+
VER MÁS

Compras
seguras

+
VER MÁS





Un año lleno de logros

Volando alto en 2020

Somos Copa Airlines
¡Siempre a tiempo!

Resultados financieros
positivos

Sostenibilidad: juntos,
volamos alto

Somos éticos, somos
Copa Gobernanza

● **Experiencias memorables
para nuestros pasajeros**

Equipo humano, el
corazón de Copa

La seguridad, nuestro
compromiso

Copa más verde

Inspiramos comunidades
Para llegar más alto

Palabras del
Presidente Ejecutivo

Estándares
Internacionales

EN 2019, SUMAMOS ESFUERZOS PARA HACERLO SIEMPRE MEJOR



- Continuamos la implementación de CSS Aeropuertos y CSS Ventas en nuestras estaciones, lo que permitirá a Copa Airlines ofrecer servicios más eficientes a nuestros pasajeros y herramientas más amigables para nuestros colaboradores.



- Implementamos un plan piloto para brindarle servicio a nuestros clientes por WhatsApp en español.



- Al cierre del año capacitamos a 3,000 colaboradores en el módulo de servicio al cliente “Corazones, Mentes y Manos”.



- Fuimos parte de la Semana de la Experiencia del Cliente, evento que busca reforzar la importancia que dicha lealtad representa para el éxito sostenible de las organizaciones.



- Para satisfacer las necesidades nutricionales, religiosas, étnicas o de otro tipo, ofrecemos a nuestros clientes un servicio de alimentos especiales en sus vuelos.



- Iniciamos plan piloto para el registro de nuestros pasajeros en el Aeropuerto Internacional de Tocumen en Panamá. Las principales funciones de estos kioscos de autoservicio son el registro de pasajeros, equipaje y re-impresión de pase de abordar. La función de registro de equipaje cuenta con una nueva tecnología que permite el ingreso de las maletas al sistema de una manera rápida y sencilla.



- Como miembros de Star Alliance nos unimos a la campaña “Details Matter”, una iniciativa que se enfoca en los pequeños detalles que hacen una gran diferencia para los pasajeros que vuelan con todas las aerolíneas miembro.



Un año lleno de logros

Volando alto en 2020

Somos Copa Airlines
¡Siempre a tiempo!

Resultados financieros
positivos

Sostenibilidad: juntos,
volamos alto

Somos éticos, somos
Copa Gobernanza

**Experiencias memorables
para nuestros pasajeros**

Equipo humano, el
corazón de Copa

La seguridad, nuestro
compromiso

Copa más verde

Inspiramos comunidades
Para llegar más alto

Palabras del
Presidente Ejecutivo

Estándares
Internacionales

Logramos durante
el 2019 un ingreso
7% por encima del
presupuesto, gracias a
las diferentes alianzas
que implementamos en
el transcurso del año.



+
VER MÁS



+
VER MÁS

CONNECTMILES

Este es nuestro programa de viajero frecuente, que funciona con una tarjeta digital, alineada con los esfuerzos de la compañía por disminuir el impacto ambiental.

ALIADOS



Banco
General



Bac



Promerica
en Costa Rica y
Guatemala.



Degusta
Panamá
usuarios ganan
millas cuando
realizan reservas en
restaurantes a través
de la página.

DONNATE MILES

Donnate 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.





Un año lleno de logros

Volando alto en 2020

Somos Copa Airlines
¡Siempre a tiempo!

Resultados financieros
positivos

Sostenibilidad: juntos,
volamos alto

Somos éticos, somos
Copa Gobernanza

Experiencias memorables
para nuestros pasajeros

● **Equipo humano, el
corazón de Copa**

La seguridad, nuestro
compromiso

Copa más verde

Inspiramos comunidades
Para llegar más alto

Palabras del
Presidente Ejecutivo

Estándares
Internacionales



EQUIPO HUMANO EL CORAZÓN DE COPA





Un año lleno de logros

Volando alto en 2020

Somos Copa Airlines
¡Siempre a tiempo!

Resultados financieros
positivos

Sostenibilidad: juntos,
volamos alto

Somos éticos, somos
Copa Gobernanza

Experiencias memorables
para nuestros pasajeros

● **Equipo humano, el
corazón de Copa**

La seguridad, nuestro
compromiso

Copa más verde

Inspiramos comunidades
Para llegar más alto

Palabras del
Presidente Ejecutivo

Estándares
Internacionales

Nuestros colaboradores, año tras año, hacen memorable la experiencia de nuestros pasajeros al volar con nosotros. Lo que hace 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.

Siempre orgullosos de las casi 10,000 personas que hacen posible nuestra misión, por eso reconocemos la importancia de cada rol, en cualquiera de los países donde operamos.

Sabemos que nos une una sola
ruta y que juntos volamos hacia
el mismo destino.

7,803
colaboradores



2,805
femenino



4,998
masculino



113 mujeres en **cargos
gerenciales**



Mujeres Pilotos
23 Capitán y 74 Copilotos



Técnicas Aeronáuticas
33 Mecánico de aviación

Colaboradores en cada uno
de los cuatro sindicatos

SIPANAB: 2,028
SIELAS: 1,462

UNPAC: 1,254
SITECMAP: 258





NUESTRAS LÍNEAS
 ESTRATÉGICAS

Un año lleno de logros

Volando alto en 2020

Somos Copa Airlines
¡Siempre a tiempo!

Resultados financieros
positivos

Sostenibilidad: juntos,
volamos alto

Somos éticos, somos
Copa Gobernanza

Experiencias memorables
para nuestros pasajeros

Equipo humano, el
 corazón de Copa

La seguridad, nuestro
compromiso

Copa más verde

Inspiramos comunidades
Para llegar más alto

Palabras del
Presidente Ejecutivo

Estándares
Internacionales



Mantener a Copa como
 uno de los mejores
 lugares para trabajar.



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



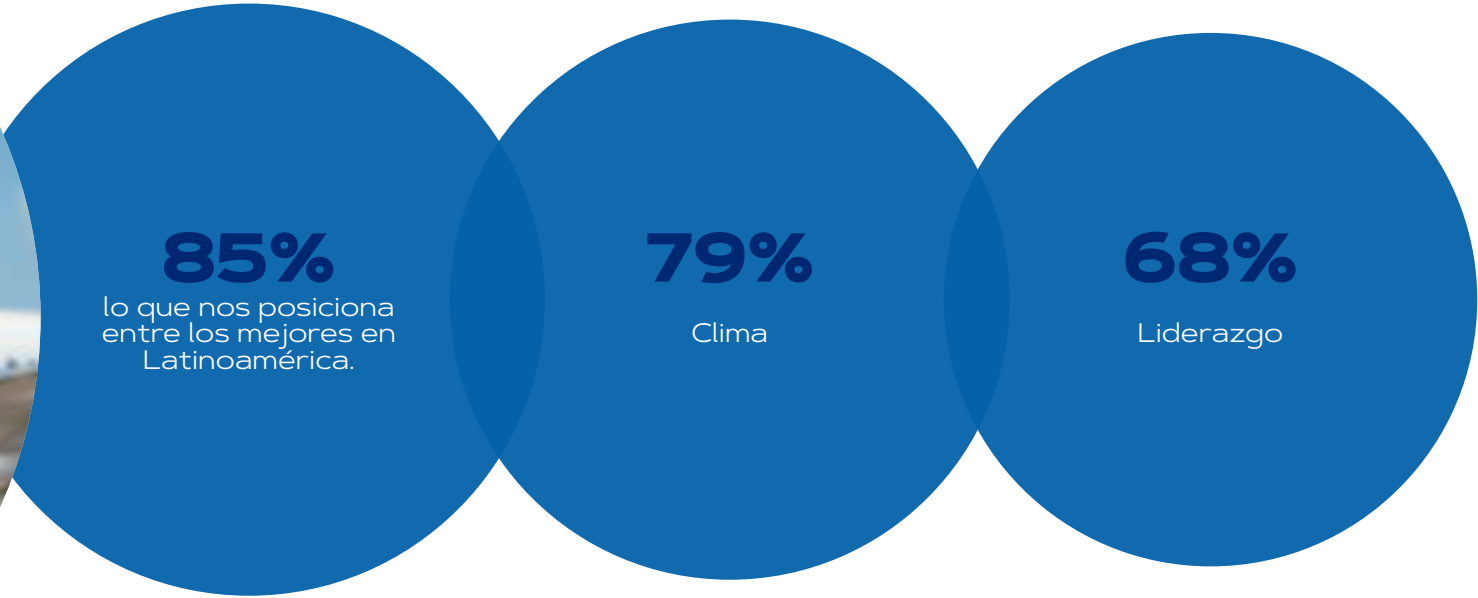
Fortalecer el desarrollo
 de nuestros líderes.



ENCUESTA DE CLIMA Y
 COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Anualmente escuchamos directamente las opiniones de nuestros colaboradores para así seguir trabajando juntos en hacer de nuestra empresa el mejor lugar para trabajar.

Este año los resultados mostraron el porcentaje más alto de compromiso de los últimos 10 años:



Para el 2020, seguiremos trabajando en fortalecernos como empresa, especialmente nuestro liderazgo, enfocado en la escucha activa y en el bienestar de nuestra gente.





Un año lleno de logros

Volando alto en 2020

Somos Copa Airlines
¡Siempre a tiempo!

Resultados financieros
positivos

Sostenibilidad: juntos,
volamos alto

Somos éticos, somos
Copa Gobernanza

Experiencias memorables
para nuestros pasajeros

● Equipo humano, el corazón de Copa

La seguridad, nuestro
compromiso

Copa más verde

Inspiramos comunidades
Para llegar más alto

Palabras del
Presidente Ejecutivo

Estándares
Internacionales



JUNTOS, POR LA EQUIDAD DE GÉNERO

Velamos por cumplir con una política de igualdad y seguiremos comprometiéndonos con 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.

En 2019, nos adherimos a los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (WEP's, por sus siglas en inglés), iniciativa impulsada por ONU Mujeres y Pacto Global, lo que nos compromete a brindar igualdad de oportunidades a nuestros colaboradores, como parte de nuestra cultura empresarial.



¡Contamos con el
Sello de Igualdad
de Género SIGénero
del PNUD!



Un año lleno de logros

Volando alto en 2020

Somos Copa Airlines
¡Siempre a tiempo!

Resultados financieros
positivos

Sostenibilidad: juntos,
volamos alto

Somos éticos, somos
Copa Gobernanza

Experiencias memorables
para nuestros pasajeros

● Equipo humano, el corazón de Copa

La seguridad, nuestro
compromiso

Copa más verde

Inspiramos comunidades
Para llegar más alto

Palabras del
Presidente Ejecutivo

Estándares
Internacionales

TECNOLOGÍA AL SERVICIO DE NUESTRO TALENTO COPA



**UNIFICAMOS EL CENTRO DE
SERVICIOS DE RECURSOS HUMANOS**
Ahora nuestros colaboradores cuentan con
un nuevo Centro de Servicios de Recursos
Humanos que les permite gestionar sus
beneficios en una sola plataforma.



QUERYX7
Nuestro nuevo sistema de administración de
planilla nos permitirá comunicarnos de forma
oportuna con nuestros colaboradores acerca
de temas relacionados a sus salarios.

BIENESTAR INTEGRAL PARA NUESTRO EQUIPO

Programa de Asistencia al Colaborador:
Bienestar Integral, Empresas Sanas

El **programa de asistencia al colaborador** (PAC) hace parte de todo el plan de bienestar integral y tiene como objetivo dar respuesta oportuna a las necesidades de nuestros colaboradores en situaciones de contingencia como siniestros, crisis financieras, inconvenientes de salud o problemas familiares y sociales, asegurando apoyo efectivo que les permita prevenir, mitigar o compensar las posibles consecuencias de situaciones de contingencia.

El PAC está estructurado en cuatro pilares principales:



Salud
Integral



Familiares
y Sociales



Finanzas
Personales



Siniestros



2019

apoyamos a más de 100 colaboradores
en situaciones de crisis.



Nuestro PAC "Programa de Asistencia al Colaborador", fue reconocido como "Mejor Práctica" en la "Categoría Transformadora 2019" de Amcham.





Un año lleno de logros

Volando alto en 2020

Somos Copa Airlines
¡Siempre a tiempo!

Resultados financieros
positivos

Sostenibilidad: juntos,
volamos alto

Somos éticos, somos
Copa Gobernanza

Experiencias memorables
para nuestros pasajeros

● **Equipo humano, el
corazón de Copa**

La seguridad, nuestro
compromiso

Copa más verde

Inspiramos comunidades
Para llegar más alto

Palabras del
Presidente Ejecutivo

Estándares
Internacionales

OTRAS ACCIONES



Educación

- Cursos Virtuales (MOOC's - Massive Open Online Courses) gratuitos.
- Taller de finanzas.
- Biblioteca Virtual.
- Plan anual de Capacitación Corporativa.



Deporte

- Torneos de Softball y Copa Amistad 2019.
- Liga de Fútbol Yo Soy Copa 2019.
- Liga Empresarial de Volleyball.
- Selección masculina de fútbol.
- Clases de entrenamiento funcional en nuestras sedes.



Familia

- Charlas para padres.
- Día familiar y deportivo: más de 3,400 asistentes.
- Despega tu Verano 2019.



Otros

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



Un año lleno de logros

Volando alto en 2020

Somos Copa Airlines
¡Siempre a tiempo!

Resultados financieros
positivos

Sostenibilidad: juntos,
volamos alto

Somos éticos, somos
Copa Gobernanza

Experiencias memorables
para nuestros pasajeros

Equipo humano, el
corazón de Copa

La seguridad, nuestro
compromiso

Copa más verde

Inspiramos comunidades
Para llegar más alto

Palabras del
Presidente Ejecutivo

Estándares
Internacionales



SALUD

Contamos con un departamento de salud ocupacional responsable de los programas destinados a mejorar garantizar la integridad física de nuestro equipo. Además, continuamos con iniciativas de salud ocupacional, que hemos implementado para impulsar un estilo de vida saludable en nuestros colaboradores:



Prevención

- Jornadas de vacunación y donación de sangre.
- Pruebas de VIH.
- Ferias de salud.
- Jornadas de prevención del cáncer.
- Promoción de las pausas activas.
- Charlas sobre los servicios de salud ocupacional.
- Circuitos saludables en las áreas.
- Programa de prevención y recuperación por consumo de alcohol y drogas.



Pruebas

- Pruebas de laboratorio y tamizaje auditivo.
- Pruebas médicas básicas.



Atención prioritaria

- Atención médica de urgencias.
- Atención médica de control de enfermedades crónicas y atención por enfermedad común.
- Atención de medicina ocupacional/laboral.
- Evaluación nutricional.
- Consejería.
- Médico de planta para atender temas menores de salud.
- Servicio de fisioterapia para todos nuestros colaboradores que tengan necesidad de realizarse terapia física y cuenten con una evaluación previa de un ortopedista.

¡Inauguramos la nueva
Clínica de Salud y la Sala
de Lactancia en el Hangar
de Mantenimiento!





Un año lleno de logros

Volando alto en 2020

Somos Copa Airlines
¡Siempre a tiempo!

Resultados financieros
positivos

Sostenibilidad: juntos,
volamos alto

Somos éticos, somos
Copa Gobernanza

Experiencias memorables
para nuestros pasajeros

Equipo humano, el
corazón de Copa

La seguridad, nuestro
compromiso

Copa más verde

Inspiramos comunidades
Para llegar más alto

Palabras del
Presidente Ejecutivo

Estándares
Internacionales

LIDERAZGO COPA

El principal compromiso con nuestros líderes es impulsar su crecimiento a través de oportunidades de desarrollo que les permitan adquirir herramientas y habilidades profesionales y personales para consolidarse.



¡ASÍ SOMOS LÍDERES COPA!

Ofrecemos espacios de capacitación y desarrollo para los líderes de nuestra empresa, como “Conversando entre Líderes” que permite compartir entre compañeros experiencias y buenas prácticas en el día a día y el programa de mentorías que brinda un espacio individual a líderes para desarrollar competencias con otros directivos de la organización.

En 2019 se completó la fase inicial del “Learning Journey” para Jefes de Cabina en vuelo y se dio inicio a LIFT, un programa de Capacitación de Liderazgo para nuestros pilotos.



CAFÉ CON LOS LÍDERES
Y CÍRCULOS DE CALIDAD

Durante el 2019 realizamos más de 132 Café con los Líderes y más de 62 Círculos de Calidad, donde nuestros líderes tuvieron la oportunidad de compartir con sus equipos, escuchando sugerencias e ideas para mejorar nuestros procesos y áreas de trabajo.



PROGRAMA LIDERAR, INSPIRAR,
FACILITAR Y TRANSFORMAR

Con esto buscamos fortalecer las habilidades de liderazgo y servicio al cliente de nuestros capitanes.



LÍDERES EMERGENTES

52 colaboradores culminaron su periodo de capacitación en el Programa de Líderes Emergentes (ELP) cuya duración es de dos años.



CURSO “TIEMPO”

Busca fortalecer las habilidades de priorización y productividad de nuestros líderes, para aplicarlas en la vida personal y profesional.





Un año lleno de logros

Volando alto en 2020

Somos Copa Airlines
¡Siempre a tiempo!

Resultados financieros
positivos

Sostenibilidad: juntos,
volamos alto

Somos éticos, somos
Copa Gobernanza

Experiencias memorables
para nuestros pasajeros

● Equipo humano, el
corazón de Copa

La seguridad, nuestro
compromiso

Copa más verde

Inspiramos comunidades
Para llegar más alto

Palabras del
Presidente Ejecutivo

Estándares
Internacionales

PROMOVRIENDO EL
DESARROLLO DE
NUESTROS PILOTOS

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



Contamos con un programa
de Formación Continua
para nuestros pilotos.



Celebramos la tercera
ceremonia de graduación
de 30 nuevos capitanes de
Copa Airlines.



Contamos además con el
Programa de Inglés para
Pilotos “Loud & Clear”
100% virtual.

COMUNICACIÓN
BIDIRECCIONAL

La comunicación con nuestros colaboradores es fundamental para estar alineados en el cumplimiento de nuestros objetivos. Nos permite obtener además sus comentarios y detectar áreas de mejora. Éstos son algunas de las vías más importantes de comunicación:

- Charlas trimestrales con nuestro Director General.
- YoSoyCopa app.
- Quioscos de autoservicio en las cafeterías.
- Intranet Somos Copa.
- Boletín Copa Al Día.
- Boletín Al Día con RSE.
- Revista interna trimestral con las noticias más destacadas.

DERECHOS
LABORALES

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.

LIBERTAD DE ASOCIACIÓN

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.





Un año lleno de logros

Volando alto en 2020

Somos Copa Airlines
¡Siempre a tiempo!

Resultados financieros
positivos

Sostenibilidad: juntos,
volamos alto

Somos éticos, somos
Copa Gobernanza

Experiencias memorables
para nuestros pasajeros

Equipo humano, el
corazón de Copa

● **La seguridad, nuestro
compromiso**

Copa más verde

Inspiramos comunidades
Para llegar más alto

Palabras del
Presidente Ejecutivo

Estándares
Internacionales

LA SEGURIDAD, NUESTRO COMPROMISO





Un año lleno de logros

Volando alto en 2020

Somos Copa Airlines

 ¡Siempre a tiempo!

Resultados financieros

 positivos

Sostenibilidad: juntos,

 volamos alto

Somos éticos, somos

 Copa Gobernanza

Experiencias memorables

 para nuestros pasajeros

Equipo humano, el

 corazón de Copa

● La seguridad, nuestro

 compromiso

Copa más verde

Inspiramos comunidades

 Para llegar más alto

Palabras del

 Presidente Ejecutivo

Estándares

 Internacionales

Confiamos plenamente en nuestros programas de mantenimiento, entrenamiento y seguridad, al igual que en la capacidad de nuestros pilotos de volar de forma segura. Estamos monitoreando de cerca nuestra operación y nos aseguramos de que nuestros programas se adapten y se mantengan actualizados con las mejores prácticas.

Desde nuestra sede en Panamá, 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 vuelos que operamos anualmente, y atienden todas las eventualidades que un vuelo puede encarar: desde los horarios, hasta el redireccionamiento de pasajeros por otras vías, para garantizar que lleguen a su destino seguros y a tiempo.

¡Este año inauguramos el

 Centro de Mantenimiento

 Técnico Especializado!

 Inversión: US\$15 millones

Este nuevo hangar amplía nuestra capacidad para atender de forma simultánea a cuatro aeronaves, concentrando el 90% de los trabajos de mantenimiento en Panamá.

Lanzamos campaña de

 sensibilización contra el hurto

 y saqueo, reforzando nuestra

 cultura de honestidad e integridad.



99,68%

de nuestros vuelos no tienen retrasos

 o cancelaciones por afectaciones

 técnicas a la hora de salida.

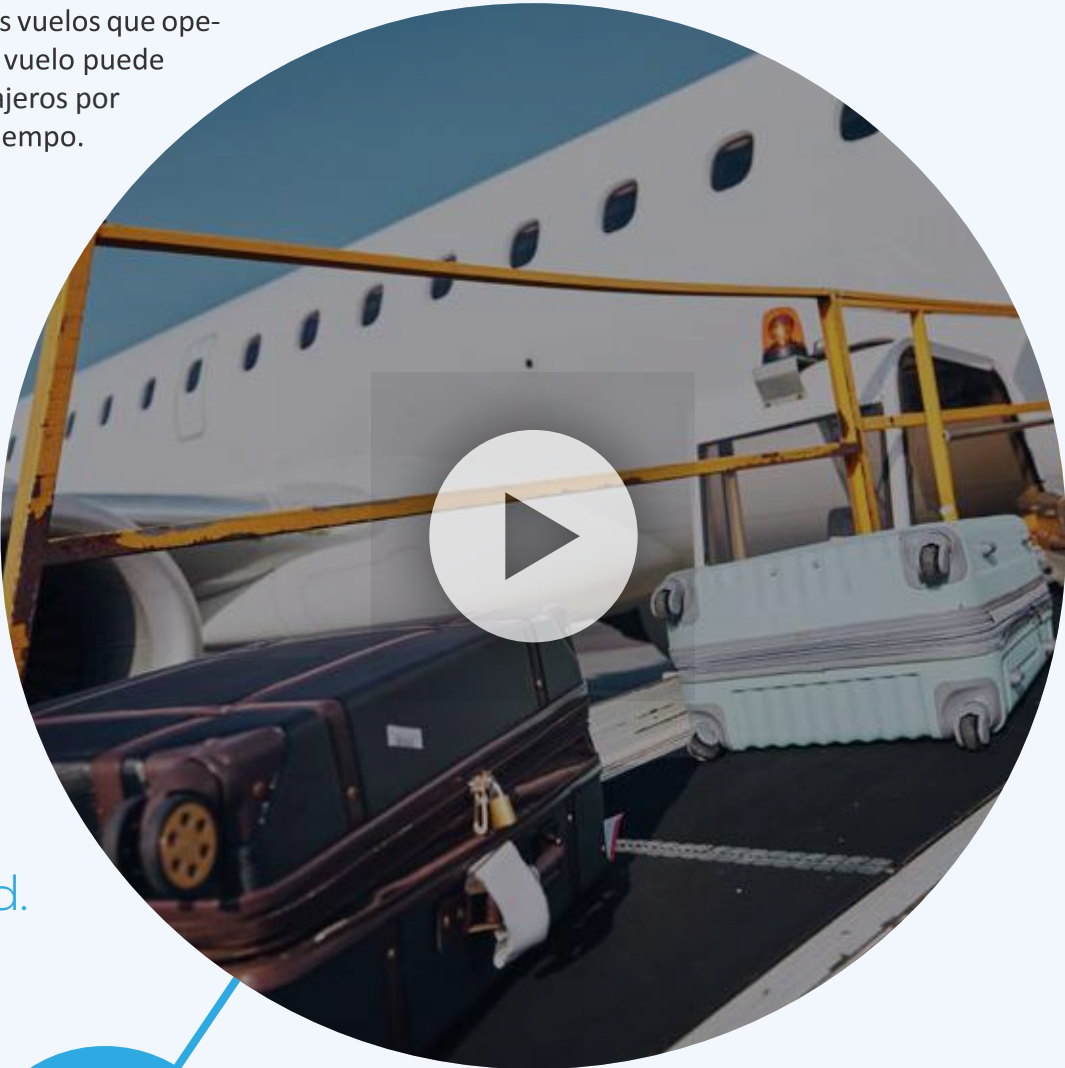


Solo 1,20

de cada mil maletas llega

 con algún daño y 0,14 sufre

 saqueos en equipaje.





Un año lleno de logros

Volando alto en 2020

Somos Copa Airlines
¡Siempre a tiempo!

Resultados financieros
positivos

Sostenibilidad: juntos,
volamos alto

Somos éticos, somos
Copa Gobernanza

Experiencias memorables
para nuestros pasajeros

Equipo humano, el
corazón de Copa

La seguridad, nuestro
compromiso

Copa más verde

Inspiramos comunidades
Para llegar más alto

Palabras del
Presidente Ejecutivo

Estándares
Internacionales

13
ACCIÓN
POR EL CLIMA



14
VIDA
SUBMARINA



15
VIDA
DE ECOSISTEMAS
TERRESTRES



COPA MÁS VERDE





Un año lleno de logros

Volando alto en 2020

Somos Copa Airlines
¡Siempre a tiempo!

Resultados financieros
positivos

Sostenibilidad: juntos,
volamos alto

Somos éticos, somos
Copa Gobernanza

Experiencias memorables
para nuestros pasajeros

Equipo humano, el
corazón de Copa

La seguridad, nuestro
compromiso

Copa más verde

Inspiramos comunidades
Para llegar más alto

Palabras del
Presidente Ejecutivo

Estándares
Internacionales

Tenemos un reto como humanidad y cada día se hace más urgente: salvar nuestro planeta para garantizar la permanencia de personas y organizaciones en el tiempo. Desde siempre, hemos trabajado en esta dirección poniendo foco en mitigar el impacto ambiental de nuestras operaciones.

En Copa estamos cubiertos por varias regulaciones ambientales locales, nacionales e internacionales que nos convocan a reducir las emisiones de Gases Efecto Invernadero, la eliminación de residuos sólidos y efluentes acuosos, la disminución del ruido de aeronaves y otras actividades que resultan de nuestra operación.

Para dar respuesta a estas normativas, contamos con una 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, fomentamos iniciativas para el ahorro de recursos, la difusión de tecnologías amigables con el ambiente y el cumplimiento regulatorio.





Un año lleno de logros

Volando alto en 2020

Somos Copa Airlines
¡Siempre a tiempo!

Resultados financieros
positivos

Sostenibilidad: juntos,
volamos alto

Somos éticos, somos
Copa Gobernanza

Experiencias memorables
para nuestros pasajeros

Equipo humano, el
corazón de Copa

La seguridad, nuestro
compromiso

Copa más verde

Inspiramos comunidades
Para llegar más alto

Palabras del
Presidente Ejecutivo

Estándares
Internacionales



EFICIENCIA DE COMBUSTIBLE

Contribuimos a la reducción del consumo de combustible con las siguientes acciones:



- Reducción del uso del APU en estaciones y en HUB.
- Constante modernización de flota, mas 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 adicionales 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.
- Programa de pulido de superficies de vuelo.
- 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.



Un año lleno de logros

Volando alto en 2020

Somos Copa Airlines
¡Siempre a tiempo!

Resultados financieros
positivos

Sostenibilidad: juntos,
volamos alto

Somos éticos, somos
Copa Gobernanza

Experiencias memorables
para nuestros pasajeros

Equipo humano, el
corazón de Copa

La seguridad, nuestro
compromiso

● **Copa más verde**

Inspiramos comunidades
Para llegar más alto

Palabras del
Presidente Ejecutivo

Estándares
Internacionales

EMISIONES DE GEI

Nuestro objetivo de reducción de combustible se ha alineado con el objetivo de IATA.

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.



Campañas de ahorro de energía eléctrica en oficinas.



Modificación del programa de mantenimiento preventivo de flota vehicular terrestre, aumentando la frecuencia de inspecciones.



Movilizar aeronaves con motores y APU apagados desde/hacia el Hangar y terminal de pasajeros, utilizando vehículos de retroempuje/remolque.



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.



Fuimos pioneros en la aviación latinoamericana en operar los Boeing 737-700s y 800s con aletas de punta (o winglets, en inglés de ala), los cuales reducen la resistencia aerodinámica y mejoran el desempeño de la aeronave, reduciendo el consumo de combustible. Los winglets favorecen al medio ambiente ya que disminuyen el ruido y las emisiones de gases de efecto invernadero hasta en un 5%.





Un año lleno de logros

Volando alto en 2020

Somos Copa Airlines
¡Siempre a tiempo!

Resultados financieros
positivos

Sostenibilidad: juntos,
volamos alto

Somos éticos, somos
Copa Gobernanza

Experiencias memorables
para nuestros pasajeros

Equipo humano, el
corazón de Copa

La seguridad, nuestro
compromiso

● Copa más verde

Inspiramos comunidades
Para llegar más alto

Palabras del
Presidente Ejecutivo

Estándares
Internacionales



LE APOSTAMOS A LA ENERGÍA SOLAR

Fuimos la primera empresa panameña en la industria de la aviación en instalar en el Aeropuerto Internacional de Tocumen 1,152 paneles solares, con el objetivo de generar energía limpia para el edificio de Abastecimiento a Bordo, donde se almacenan las comidas secas y bebidas que se ofrecen en nuestros vuelos.



360
toneladas
menos

=

9,300
árboles
salvados



Hasta la fecha, nuestra aerolínea ha generado con esta tecnología, energía suficiente para iluminar 11,185 casas durante un día, alumbrar el estadio nacional Rod Carew por 21 días o mantener encendida una bombilla por 2,900 años, aproximadamente.



Un año lleno de logros

Volando alto en 2020

Somos Copa Airlines
¡Siempre a tiempo!

Resultados financieros
positivos

Sostenibilidad: juntos,
volamos alto

Somos éticos, somos
Copa Gobernanza

Experiencias memorables
para nuestros pasajeros

Equipo humano, el
corazón de Copa

La seguridad, nuestro
compromiso

Copa más verde

Inspiramos comunidades
Para llegar más alto

Palabras del
Presidente Ejecutivo

Estándares
Internacionales



Migrar hacia el sistema
electrónico nos permitió:

**Eliminar los procesos en
papel y reducir**

80 libras en manuales
=

10 mil páginas
=

\$700,000
anuales.

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.

Un árbol por tu basurero

Implementamos la campaña un árbol por tu basurero en nuestras oficinas, donde logramos recaudar 500 basureros individuales y sembramos 500 árboles, de la mano de ANCON, durante la Jornada de Reforestación de la Cuenca del Canal de Panamá.

Electronic Flight Bags (EFB)

El Electronic Flight Bags (EFB) de nuestro grupo de pilotos, permite a nuestros colaboradores descargar la documentación de manera digital para el despacho de vuelos en cada una de las operaciones.





Un año lleno de logros

Volando alto en 2020

Somos Copa Airlines
¡Siempre a tiempo!

Resultados financieros
positivos

Sostenibilidad: juntos,
volamos alto

Somos éticos, somos
Copa Gobernanza

Experiencias memorables
para nuestros pasajeros

Equipo humano, el
corazón de Copa

La seguridad, nuestro
compromiso

Copa más verde

● **Inspiramos comunidades
Para llegar más alto**

Palabras del
Presidente Ejecutivo

Estándares
Internacionales



INSPIRAMOS COMUNIDADES PARA LLEGAR MÁS ALTO





Un año lleno de logros

Volando alto en 2020

Somos Copa Airlines
¡Siempre a tiempo!

Resultados financieros
positivos

Sostenibilidad: juntos,
volamos alto

Somos éticos, somos
Copa Gobernanza

Experiencias memorables
para nuestros pasajeros

Equipo humano, el
corazón de Copa

La seguridad, nuestro
compromiso

Copa más verde

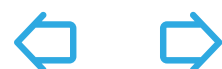
● **Inspiramos comunidades
Para llegar más alto**

Palabras del
Presidente Ejecutivo

Estándares
Internacionales

¡En Copa fomentamos la educación en todas las etapas de 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.





Un año lleno de logros

Volando alto en 2020

Somos Copa Airlines
¡Siempre a tiempo!

Resultados financieros
positivos

Sostenibilidad: juntos,
volamos alto

Somos éticos, somos
Copa Gobernanza

Experiencias memorables
para nuestros pasajeros

Equipo humano, el
corazón de Copa

La seguridad, nuestro
compromiso

Copa más verde

● Inspiramos comunidades
Para llegar más alto

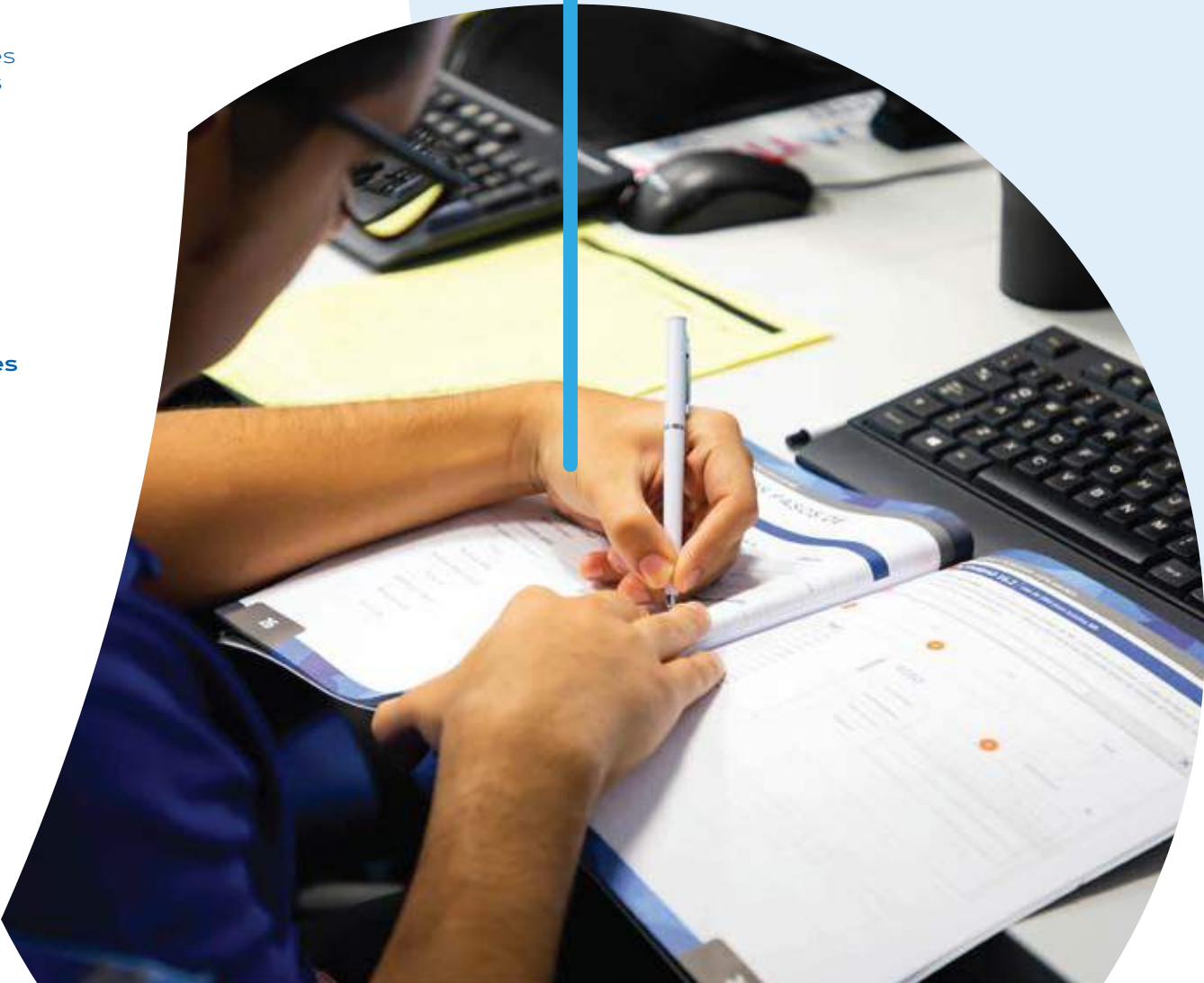
Palabras del
Presidente Ejecutivo

Estándares
Internacionales



VENTAJAS DE PERMANECER EN LA ESCUELA

Con el apoyo de Copa Airlines, Junior Achievement de Panamá lleva el mundo real al salón de clases, con el propósito de que cientos de estudiantes panameños culminen sus estudios y puedan incorporarse a la vida profesional, logrando sus sueños y mejorando su calidad de vida. Colaboradores voluntarios ofrecieron su tiempo para educar a más de 500 estudiantes panameños de la comunidad de Tocumen.



PROGRAMA DE MENTORING

Líderes de nuestra empresa estuvieron ocho semanas con jóvenes graduandos de escuelas de la comunidad de Tocumen, compartiendo experiencias acerca de la transición profesional y brindando recursos para una vida de éxito. Estos programas aportan en la vida y el desarrollo de estos jóvenes como personas, quienes contribuyen a una comunidad y un país más sostenible.



Un año lleno de logros

Volando alto en 2020

Somos Copa Airlines
¡Siempre a tiempo!

Resultados financieros
positivos

Sostenibilidad: juntos,
volamos alto

Somos éticos, somos
Copa Gobernanza

Experiencias memorables
para nuestros pasajeros

Equipo humano, el
corazón de Copa

La seguridad, nuestro
compromiso

Copa más verde

● Inspiramos comunidades
Para llegar más alto

Palabras del
Presidente Ejecutivo

Estándares
Internacionales

¡NUESTRA ACADEMIA DE TÉCNICOS AERONÁUTICOS [ATA] CRECE!

Seguimos contribuyendo de manera activa al desarrollo de la industria aérea en Panamá, a través del desarrollo de personal altamente capacitado en el mantenimiento de nuestras aeronaves.

El Programa de capacitación de técnicos aeronáuticos que 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 la 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.



16 nuevos estudiantes de ATA: 4 colaboradores de Copa Airlines y 12 estudiantes externos, pasaron a formar parte del equipo humano de la Vicepresidencia de Operaciones Técnicas de Copa Airlines.



Desde sus inicios en octubre de 2014, **ATA ha graduado un total de 51 técnicos.**



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**.



Este año se graduó la **cuarta promoción de Técnicos Aeronáuticos**.



ATA ha proyectado graduar un total de **127 técnicos hasta 2021**.





Un año lleno de logros

Volando alto en 2020

Somos Copa Airlines
¡Siempre a tiempo!

Resultados financieros
positivos

Sostenibilidad: juntos,
volamos alto

Somos éticos, somos
Copa Gobernanza

Experiencias memorables
para nuestros pasajeros

Equipo humano, el
corazón de Copa

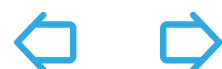
La seguridad, nuestro
compromiso

Copa más verde

● **Inspiramos comunidades
Para llegar más alto**

Palabras del
Presidente Ejecutivo

Estándares
Internacionales



¡VOLUNTARIOS QUE PONEN EL ALMA POR EL PAÍS!

Gracias a nuestros colaboradores
que aportaron tiempo, esfuerzo y
sobretudo amor en 2019.

Copa airlines está comprometida con el apoyo y desarrollo de las comunidades en los países a los que volamos, y nuestros colaboradores demuestran este compromiso mes a mes. 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.



5,723

horas de voluntariado en Panamá:
superamos la meta de 4,500
horas por trimestre.

**Más de 19mil horas de
voluntariado en total.**



Un año lleno de logros

Volando alto en 2020

Somos Copa Airlines
¡Siempre a tiempo!

Resultados financieros
positivos

Sostenibilidad: juntos,
volamos alto

Somos éticos, somos
Copa Gobernanza

Experiencias memorables
para nuestros pasajeros

Equipo humano, el
corazón de Copa

La seguridad, nuestro
compromiso

Copa más verde

● Inspiramos comunidades
Para llegar más alto

Palabras del
Presidente Ejecutivo

Estándares
Internacionales

FUNDACIÓN DESPEGA: UN
COMPROMISO CON PANAMÁ

Participamos activamente en el desarrollo de las comunidades de nuestra esfera de influencia, a fin de lograr la licencia social para operar, y como una forma de contribuir al desarrollo sostenible y al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Estas acciones comunitarias están enfocadas en programas y actividades en apoyo a la niñez, educación y salud, por medio de la Fundación Despega. Colaboramos con escuelas en áreas de difícil acceso, en actividades que incluyen tutorías, donaciones de útiles escolares y computadores e infraestructura, así como patrocinios a diversas organizaciones infantiles y de desarrollo integral.

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





GOBIERNO DE LA FUNDACIÓN DESPEGA



COMITÉ ESTRATÉGICO DE COPA AIRLINES

Instancia para la planificación estratégica y asignación del presupuesto. Se reúne una vez al año para aprobar el presupuesto anual.



DIRECCIÓN DE BIENESTAR Y RSE

Asegura e implementa acciones en cumplimiento de los principios del Pacto Global y el desarrollo de la estrategia de RSE aprobada por el comité.



FUNDACIÓN DESPEGA

Fundación sin fines de lucro que funciona como brazo ejecutor de los proyectos de desarrollo sostenible, medio ambiente, apoyo humanitario, donaciones y el voluntariado.



VOLUNTARIOS

Líderes de las áreas que promueven el desarrollo de proyectos y acciones de voluntariado corporativo. Se reúnen mensualmente para evaluar, organizar proyectos y actividades de voluntariado.



COMITÉ DE RSE

Instancia para aprobación de proyectos, donaciones y evaluación de progreso de la estrategia de RSE. Se reúne cada 4 meses para evaluar los avances.

Un año lleno de logros

Volando alto en 2020

Somos Copa Airlines
¡Siempre a tiempo!

Resultados financieros positivos

Sostenibilidad: juntos, volamos alto

Somos éticos, somos
Copa Gobernanza

Experiencias memorables
para nuestros pasajeros

Equipo humano, el
corazón de Copa

La seguridad, nuestro
compromiso

Copa más verde

● **Inspiramos comunidades
Para llegar más alto**

Palabras del
Presidente Ejecutivo

Estándares
Internacionales

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

- **Presidente:** Pedro Heilbron, Presidente Ejecutivo de Copa
- **Vicepresidente:** Vidalia de Casado, Vicepresidente de Recursos Humanos de Copa
- **Secretario:** Ivette Franco, Directora de Asesoría Legal de Copa
- **Tesorero:** Jose Montero, Vicepresidente de Finanzas de Copa
- **Vocales:** Laura Plata, responsable de RSE de Copa y Mayra Arosemena, Directora de Servicios Compartidos

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 de Copa.





Un año lleno de logros

Volando alto en 2020

Somos Copa Airlines
¡Siempre a tiempo!

Resultados financieros
positivos

Sostenibilidad: juntos,
volamos alto

Somos éticos, somos
Copa Gobernanza

Experiencias memorables
para nuestros pasajeros

Equipo humano, el
corazón de Copa

La seguridad, nuestro
compromiso

Copa más verde

● **Inspiramos comunidades
Para llegar más alto**

Palabras del
Presidente Ejecutivo

Estándares
Internacionales



¡Este año
participaron
126 niños!

La Fundación Despega es la responsable de la coordinación de estas actividades. Destacamos las principales de 2019:

NUESTRO VIAJE INOLVIDABLE CUMPLIÓ EL SUEÑO DE “LA NUEVA CLASE EJECUTIVA” DE PANAMÁ

Copa airlines sobrevoló los cielos de Panamá con pasajeros llenos de sueños, niños que han elegido la educación como las alas para cumplir sus sueños y convertirse en los futuros profesionales de nuestro país. El ‘Viaje Inolvidable’ es una importante iniciativa que llevamos realizando en Copa Airlines por 26 años. Como lo hicimos el año pasado, en esta ocasión decidimos volver a reconocer el esfuerzo de niños que eligen educarse y continuar en su escuela.





Un año lleno de logros

Volando alto en 2020

Somos Copa Airlines
¡Siempre a tiempo!

Resultados financieros
positivos

Sostenibilidad: juntos,
volamos alto

Somos éticos, somos
Copa Gobernanza

Experiencias memorables
para nuestros pasajeros

Equipo humano, el
corazón de Copa

La seguridad, nuestro
compromiso

Copa más verde

● Inspiramos comunidades
Para llegar más alto

Palabras del
Presidente Ejecutivo

Estándares
Internacionales

APOYAMOS LA
CULTURA, EL DEPORTE
Y EL TURISMO EN
NUESTRO PAÍS

Panama StopOver:

En conjunto con el Fondo de Promoción Turística (PROMTUR) y la Autoridad de Turismo de Panamá (ATP), lanzó la campaña de promoción de nuestro nuevo programa Panamá Stopover.

Esta iniciativa permite que los viajeros de Copa Airlines, turistas o viajeros de negocio, en tránsito por el Aeropuerto Internacional de Tocumen puedan visitar y disfrutar de Panamá como destino turístico, sin un costo adicional en su tarifa.

Continuamos nuestra alianza para patrocinar el Festival Internacional de Cine de Panamá (IFF Panamá) y apoyamos con descuentos especiales a nuestros pasajeros para asistir.

Patrocinamos el Panamá Jazz Festival (por 15 años consecutivos).

Fuimos aerolínea patrocinadora del V Congreso Regional de Hotelería y Turismo.

Decidimos ser la aerolínea oficial de “La Sele” rumbo a Qatar 2022.

Fuimos la aerolínea oficial patrocinados de este torneo internacional de campeones de béisbol: “Serie del Caribe Copa Airlines 2019”.

Apoyamos a la JMJ con la llegada de los peregrinos, ofreciendo distintas opciones de viaje, tales como patrocinio de boletos, promociones en tarifas, alternativas de itinerarios, habilitación de vuelos charter exclusivos para este evento, entre otros. Además, apoyamos la promoción a bordo y pública del evento, con 19 de nuestras aeronaves portadoras del logo de la JMJ.

Promovimos la historia de Panamá en la Feria del Libro: en nuestro stand “Conoce mi Panamá”, recibimos la visita de cientos de niños y adultos, quienes se deleitaron con las historias de nuestro libro “Conoce mi Panamá”, narradas por nuestros voluntarios y personificadas por hijos de colaboradores de Copa Airlines. Los visitantes adquirieron ejemplares de nuestro libro, en inglés y español. Por cada ejemplar vendido, donamos uno a las escuelas “República de Panamá” del continente.





Un año lleno de logros

Volando alto en 2020

Somos Copa Airlines
¡Siempre a tiempo!

Resultados financieros
positivos

Sostenibilidad: juntos,
volamos alto

Somos éticos, somos
Copa Gobernanza

Experiencias memorables
para nuestros pasajeros

Equipo humano, el
corazón de Copa

La seguridad, nuestro
compromiso

Copa más verde

● Inspiramos comunidades Para llegar más alto

Palabras del
Presidente Ejecutivo

Estándares
Internacionales



COPA TECH OPS
AHMAD ZAMANY
MEMORIAL
GOLF TOURNAMENT
PANAMA 2020



+
VER MÁS

COPA TECH OPS 2019

Celebramos la octava edición del torneo de golf “Copa Tech Ops”, importante evento deportivo cuyos fondos recaudados son destinados a distintos proyectos sociales impulsados por organizaciones sin fines de lucro.

Hemos impactado de manera positiva a más de **10 mil niños, 3,500 pacientes, 4,500 jóvenes panameños y 7,500 familias** en condición de vulnerabilidad.



¡COPA SE VUELVE ROSA!

- Unimos fuerzas con el Despacho de la Primera Dama de Panamá para llevar, una vez más, el mensaje de prevención contra el cáncer a todo el continente. En el mes de la sensibilización sobre el cáncer de mama y próstata, develamos en el Aeropuerto Internacional de Tocumen el logo de la campaña ¡Hazlo a Tiempo! que acompañó durante todo octubre a diez de nuestras aeronaves, como símbolo del mensaje de reflexión y prevención de esta enfermedad.
- Vivimos la Semana Rosa: siete días llevando el mensaje de prevención del cáncer de mama a miles de personas, nacional e internacionalmente. Este año se pudo llevar a cabo el primer vuelo y uniforme rosa en la historia de Copa, logrando transmitir un mensaje de vida en cuanto a la prevención del cáncer de mama.



Un año lleno de logros

Volando alto en 2020

Somos Copa Airlines
¡Siempre a tiempo!

Resultados financieros
positivos

Sostenibilidad: juntos,
volamos alto

Somos éticos, somos
Copa Gobernanza

Experiencias memorables
para nuestros pasajeros

Equipo humano, el
corazón de Copa

La seguridad, nuestro
compromiso

Copa más verde

Inspiramos comunidades
Para llegar más alto

Palabras del
Presidente Ejecutivo

Estándares
Internacionales



¡MÁS ACCIONES
SOCIALES!



- ¡Participamos en la carrera de 24 horas **Relevo por La Vida!** Logramos un total 5,375 vueltas, siendo segunda empresa con mayor número de vueltas y superando el total de vueltas realizadas el año pasado.



- Hicimos parte de la **Caminata Familiar Susie Thayer** en favor de Fundacáncer.



- Reafirmamos nuestro compromiso como **patrocinador oficial de la Teletón 20-30 2019**. Nuestra contribución, desde 1981, ha hecho posible la construcción del Centro de Rehabilitación CRI, hoy Instituto Nacional de Medicina Física y Rehabilitación; y muchos otros proyectos como el “911” y el Centro de Autismo Ann Sullivan.



- Apoyamos al **Banco de Alimentos de Panamá**.



- Contribuimos con diversas **jornadas de limpieza de playas y siembra árboles**.



- Realizamos **campamento de innovación para niños y jóvenes**.



- Por octavo 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. Todos los héroes seleccionados participan de un **programa de capacitación, se les da a conocer sus proyectos al público y reciben un apoyo económico**.



Un año lleno de logros

Volando alto en 2020

Somos Copa Airlines
¡Siempre a tiempo!

Resultados financieros
positivos

Sostenibilidad: juntos,
volamos alto

Somos éticos, somos
Copa Gobernanza

Experiencias memorables
para nuestros pasajeros

Equipo humano, el
corazón de Copa

La seguridad, nuestro
compromiso

Copa más verde

● **Inspiramos comunidades
Para llegar más alto**

Palabras del
Presidente Ejecutivo

Estándares
Internacionales

AYUDA HUMANITARIA

Como parte de nuestra respuesta a la situación humanitaria en Bahamas tras la devastación causada por el Huracán Dorian, Copa apoyó a los colaboradores de la isla con donaciones de artículos de primera necesidad, para que ellos, junto a sus familias, pudieran llevar una mejor calidad de vida ante la contingencia.

Copa además, apoyó con el traslado de cuatro expertos de la Federación Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, entrenados en dar respuesta a estos desastres.

DONACIONES

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

Adicionalmente a estas, en 2019 realizamos:

- Donación de comida a personas en situación de calle.
- Donaciones y visitas al Hospital Oncológico Nacional.
- Adecuaciones de infraestructura, talleres y donaciones en escuelas.
- Donación de computadoras y útiles escolares.
- Participamos en actividades navideñas.





Un año lleno de logros

Volando alto en 2020

Somos Copa Airlines
¡Siempre a tiempo!

Resultados financieros
positivos

Sostenibilidad: juntos,
volamos alto

Somos éticos, somos
Copa Gobernanza

Experiencias memorables
para nuestros pasajeros

Equipo humano, el
corazón de Copa

La seguridad, nuestro
compromiso

Copa más verde

Inspiramos comunidades
Para llegar más alto

● **Palabras del
Presidente Ejecutivo**

Estándares
Internacionales

Palabras del Presidente Ejecutivo

Panamá ha sido históricamente un país de encuentro y de apertura, con una clara vocación de ser un puente y punto de unión del continente. El hub aéreo en Tocumen ha convertido al país, en el territorio con la mayor conectividad de América Latina, gracias al compromiso de todas las aerolíneas que, como Copa, contribuimos a mantener este posicionamiento.

Este hito merece ser dedicado a los casi 10,000 colaboradores que día a día con su trabajo, dedicación y compromiso, han hecho posible que seamos reconocidos como la aerolínea número uno en puntualidad a nivel mundial. Ser la primera aerolínea latinoamericana en

decisión que tomamos hace mucho tiempo de promover la equidad de género en nuestra organización.

Por último, quiero destacar nuestro compromiso con seguir contribuyendo al desarrollo turístico de Panamá. Por ello, lanzamos nuestro renovado programa Panamá Stopover, que además de otras acciones, permitió a viajeros en tránsito, disfrutar del país como destino, sin un costo adicional en su tarifa.

También este año algunos vientos en cola se cruzaron por nuestro camino. Afrontamos debilidades en algunas economías del continente y tuvimos un gran reto opera-

En 2019 volamos alto, porque tenemos una cultura ganadora que nos lleva a dar siempre más. Cerramos con una puntualidad del 91,88%, un hecho sin precedentes en la historia de Copa, e incluso de la región.

recibir este reconocimiento nos llena de orgullo y deja muy en alto el nombre de nuestra empresa, de Panamá y de Latinoamérica.

Fue, además, motivo de gran satisfacción, inaugurar nuestro nuevo Centro de Mantenimiento. Un logo que representa un peldaño más hacia el fortalecimiento de nuestro servicio e impulsa el desarrollo de la industria de la aviación nacional, elevando los estándares de mantenimiento e ingeniería aérea y generando más empleos para el país.

Estamos comprometidos con la equidad de género. Por ello, firmamos los siete principios de empoderamiento de la mujer de ONU Mujeres, ratificando la

cional con la suspensión de vuelos del MAX. Esto significó algo de presión sobre nuestros ingresos, sin embargo, nuestro personal -como siempre- hizo la diferencia, trabajando para minimizar el impacto que nos generó y gracias a ello, los resultados financieros fueron positivos, manteniéndonos por encima de la meta.

Quiero aprovechar este espacio para reiterar que me siento muy orgulloso de liderar este gran equipo, enfocado en superar desafíos y trazar nuevas metas. Para 2020 trabajaremos focalizados en alcanzar los objetivos de nuestra ruta al éxito, de la mano de nuestra estrategia de sostenibilidad, para mantener a Copa como una aerolínea de referencia y a Panamá como un país ícono de la conectividad aérea a nivel mundial.





Un año lleno de logros

Volando alto en 2020

Somos Copa Airlines
 ¡Siempre a tiempo!

Resultados financieros
 positivos

Sostenibilidad: juntos,
 volamos alto

Somos éticos, somos
 Copa Gobernanza

Experiencias memorables
 para nuestros pasajeros

Equipo humano, el
 corazón de Copa

La seguridad, nuestro
 compromiso

Copa más verde

Inspiramos comunidades
 Para llegar más alto

Palabras del
 Presidente Ejecutivo

● Estándares
 Internacionales



ESTÁNDARES INTERNACIONALES



Un año lleno de logros

Volando alto en 2020

Somos Copa Airlines
¡Siempre a tiempo!

Resultados financieros
positivos

Sostenibilidad: juntos,
volamos alto

Somos éticos, somos
Copa Gobernanza

Experiencias memorables
para nuestros pasajeros

Equipo humano, el
corazón de Copa

La seguridad, nuestro
compromiso





















Copa más verde

Inspiramos comunidades
Para llegar más alto

Palabras del
Presidente Ejecutivo

Estándares
Internacionales



PRINCIPIOS PACTO GLOBAL	CAPÍTULO DEL REPORTE	ISO 26000	ODS
DERECHOS HUMANOS			
Principio 1: las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.	<ul style="list-style-type: none"> Gobernanza 	Derechos Humanos Asunto 1: debida diligencia	
Principio 2: las Empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.	<ul style="list-style-type: none"> Gobernanza 	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.	<ul style="list-style-type: none"> Equipo humano, el corazón de Copa 	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.	<ul style="list-style-type: none"> Equipo humano, el corazón de Copa 	Prácticas laborales Asunto 2: Condiciones de trabajo y protección social	 
Principio 5: las empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.	<ul style="list-style-type: none"> Equipo humano, el corazón de Copa 	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.	<ul style="list-style-type: none"> Equipo humano, el corazón de Copa 	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.	<ul style="list-style-type: none"> Copa más verde 	Medio ambiente Asunto 2: uso sostenible de los recursos	  
Principio 8: las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	<ul style="list-style-type: none"> Copa más verde 	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.	<ul style="list-style-type: none"> Copa más verde 	Medio ambiente Asunto 4: protección del medio ambiente	  
ANTICORRUPCIÓN			
Principio 10: las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	<ul style="list-style-type: none"> Gobernanza 	Gobernanza	



2019
REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD

