

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

2020

CopaAirlines 

A STAR ALLIANCE MEMBER 



REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2020 COPA AIRLINES®

Edición de textos:
TON!C Latam y Komunica Latam.

Fotografías:
Las fotografías y gráficas contenidas en este documento son
propiedad de Copa Airlines®.

Alcance del reporte:
El presente reporte de Sostenibilidad tiene como objetivo
presentar a nuestros diferentes grupos de interés las diferentes
iniciativas de Copa Airlines®, avances logrados y retos
identificados durante el año 2020 en materia de sostenibilidad.

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

Dirección de Experiencia del Colaborador
Torre N., Boulevard Costa del Este,
Ciudad de Panamá, Panamá
+507 217-2672

**CONTINUAMOS
TRABAJANDO
PARA CONECTAR
LA REGIÓN**



CopaAirlines 

A STAR ALLIANCE MEMBER 

CONTENIDO

05 Mensaje de Nuestro
Presidente Ejecutivo

08 Gobierno Corporativo

14 El 2020, un año de retos y
desafíos

16 COVID-19 Línea de tiempo:
Principales sucesos

21 Progreso en temas sociales,
ambientales y de gobernanza

28 Salud y Seguridad

33 Sostenibilidad Ambiental

40 Nuestro Equipo Humano

50 Nuestro Compromiso con
la Comunidad

53 La Experiencia de
Nuestros Clientes

56 Estándares Internacionales
y apéndices

MENSAJE

de Nuestro
Presidente Ejecutivo

► Mensaje de Nuestro Presidente Ejecutivo



Mensaje de Nuestro Presidente Ejecutivo

Estimados colaboradores, pasajeros, clientes, accionistas y socios comerciales:

El 2020 fue, sin lugar a duda, el año más retador en la historia de la aviación y de Copa Airlines. La pandemia y el cierre de operaciones, por casi siete meses, nos llevaron por un camino de incertidumbre y dificultades.

Nuestras prioridades en estos tiempos tan difíciles se enfocaron en salvaguardar la sostenibilidad de la empresa y, con ello, la mayor cantidad de plazas de trabajo posible, cuidando del bienestar y salud de nuestros colaboradores y la seguridad de nuestros pasajeros.

Fueron meses de difíciles decisiones y de fuertes emociones para todos, ya que nadie estaba preparado para un hecho que ha afectado al mundo para siempre. Tomamos múltiples iniciativas de ahorro de costos y distintas acciones que nos permitieron adecuar nuestra operación a la realidad del momento, para garantizar la continuidad de nuestra operación con el menor impacto negativo a nuestros colaboradores, clientes y accionistas.

La dedicación y compromiso del equipo de Copa Airlines desde el primer día de esta crisis ha sido crucial para adaptarnos y sobrevivir a una nueva realidad. Juntos detuvimos todas las operaciones, con muy poco aviso previo, renegociamos la mayoría de nuestros contratos con proveedores para reducir costos, desarrollamos internamente nuevas tecnologías para manejar de mejor forma situaciones generadas por las cancelaciones y cambios de horario debido a las cancelaciones y restricciones impuestas, adaptamos nuestros procesos con medidas y protocolos de bioseguridad para la seguridad de nuestros colaboradores y pasajeros, y redujimos el tamaño de nuestra flota y red de rutas para reiniciar operaciones ajustados a un menor número de vuelos y pasajeros.

La certificación del Boeing 737 MAX, luego de casi dos años de exhaustivas evaluaciones e inspecciones por la FAA y otras autoridades internacionales de aviación, y el recibo de nuestro séptimo 737-MAX, fueron noticias positivas que nos permitirán a partir del 2021 ofrecer una mejor experiencia de viaje y mayor confiabilidad a nuestros pasajeros en las rutas más largas.

A pesar de todo lo acontecido, tenemos muchas razones para ser optimistas. En medio de la peor crisis en la historia de la aviación y de la Empresa, fuimos reconocidos al cierre de 2020 como “La aerolínea latinoamericana más destacada durante los últimos 10 años” en los Decade of Airline Excellence Awards. Este gran logro se da gracias al enfoque en nuestra estrategia de flota y en la creación del Hub de Las Américas® en Panamá, que conecta destinos a través de toda América Latina y el Caribe, incluyendo mercados secundarios, con el resto del continente.

► Mensaje de
Nuestro Presidente
Ejecutivo

Tenemos por delante un año retador. El repunte del COVID-19 en distintos países de nuestra región y la aparición de cepas más contagiosas del virus han generado nuevos cierres de rutas y restricciones a pasajeros. A la vez, vemos la luz al final del túnel con las nuevas vacunas, las cuales esperamos estén ampliamente disponibles en todos los países de nuestra región.

Aun con los retos que tenemos por delante, estoy convencido de que nuestro propósito como empresa es hoy más relevante que nunca y será un factor determinante en nuestro futuro éxito: en Copa Airlines hacemos más fácil que familias se mantengan unidas, que personas disfruten de las maravillas de nuestra región, que comunidades crezcan y se desarrollen, que negocios prosperen y seres humanos se beneficien, ofreciendo los más altos niveles de servicio y la mejor puntualidad del mundo.

Fue este propósito el que nos motivó a operar más de 100 vuelos humanitarios, llevando de vuelta a sus hogares a muchas personas que no contaban con otra opción y, al igual que durante el periodo de preparación para el reinicio de operaciones, demostramos a lo largo del 2020 la adaptabilidad, flexibilidad, resiliencia, y, sobre todo, la fuerza de los valores corporativos que vivimos todos en Copa Airlines. Con nuestra extensa red de rutas y conectividad a través del Hub de las Américas® en Panamá, esperamos seguir contribuyendo al desarrollo social y económico que merece América Latina.

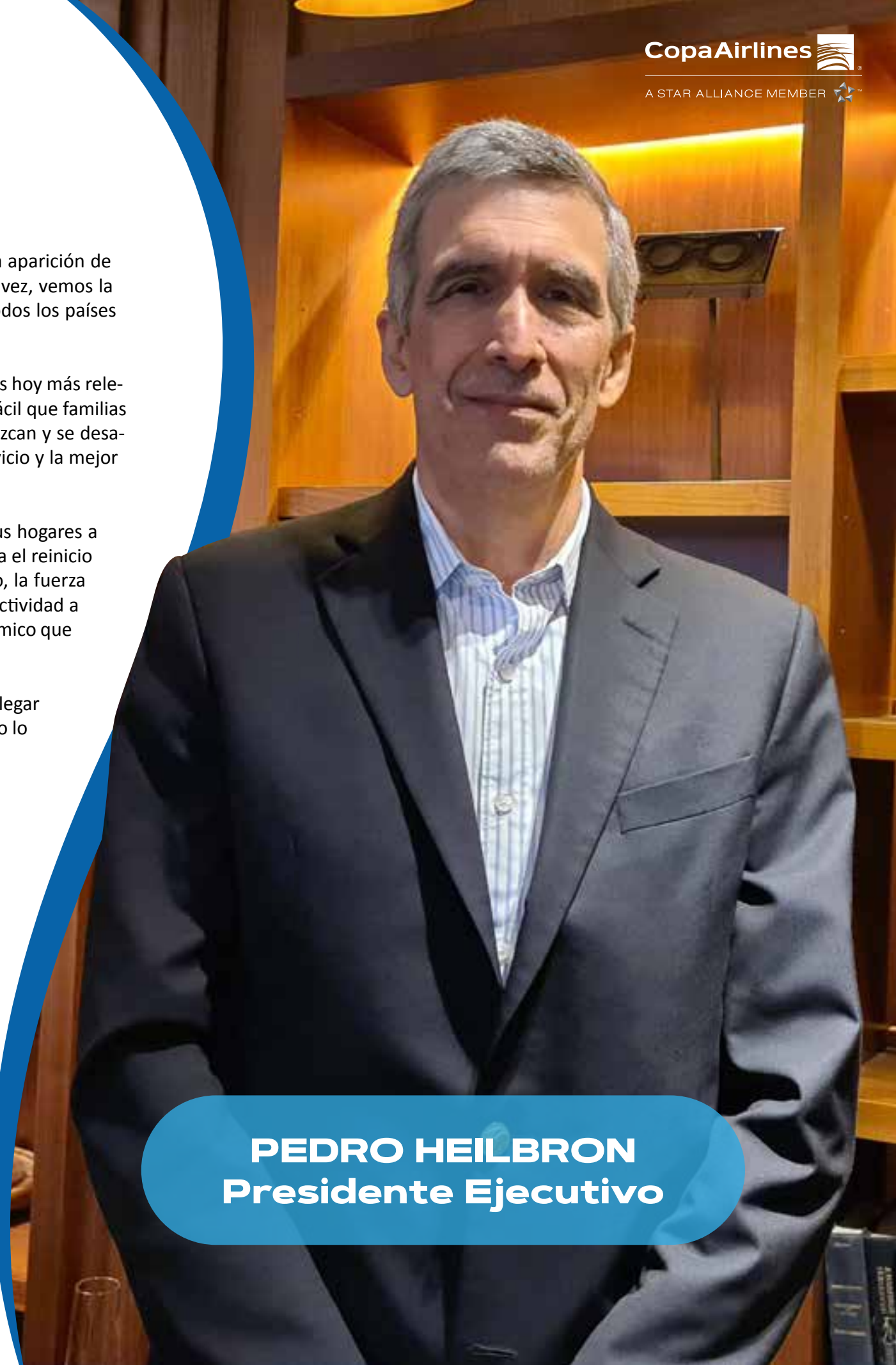
En Copa tenemos una cultura ganadora y un espíritu de lucha que nos ha permitido volar muy alto y llegar muy lejos. Es con este mismo espíritu y nuestros valores corporativos que saldremos en equipo a dar todo lo necesario para reconstruir nuestra aerolínea y salir fortalecidos de esta crisis.

Seguiremos enfocados en los aspectos que nos distinguen: conectando a nuestros pasajeros de forma confiable con sus destinos, brindándoles los más altos niveles de puntualidad, servicio y seguridad en el mundo, manejando nuestros recursos de forma eficiente y productiva, buscando la mayor eficiencia en costos, y trabajando en equipo con esa especial cultura que nos distingue. Estos factores serán la clave para salir adelante de esta crisis y para que juntos mantengamos a Copa como la aerolínea líder en la región a través del Hub de las Américas®.

Este reporte hace un compendio de nuestro recorrido durante el retador e inimaginable 2020, repasando las principales acciones que tomamos para continuar en nuestra ruta hacia la sostenibilidad.

¡Muchas gracias a todos por
su confianza y compromiso!

PEDRO HEILBRON
Presidente Ejecutivo





GOBIERNO

Corporativo

Gobierno Corporativo



Ante la crisis del año 2020, nos propusimos salvaguardar la operación de la aerolínea como meta prioritaria.

Nuestro compromiso con cada uno de nuestros grupos interés y el cumplimiento de un buen gobierno corporativo, enmarcado por estándares de la Bolsa de Valores de Nueva York, los principios de Pacto Global de las Naciones Unidas, las directrices de la Comisión de Bolsa y Valores de EE. UU. y los lineamientos de la Superintendencia de Mercado de Valores de Panamá, proporcionaron el marco y guiaron nuestra toma de decisiones en este año con un entorno operativo y financiero adverso.

Junta Directiva de Copa Holdings

La Junta Directiva de Copa Holdings, S.A., es la empresa matriz de Copa Airlines, es la responsable de la supervisión y el control de los planes y acciones ejecutados por el personal ejecutivo, administrativo y operativo de la Empresa, basados en lineamientos de ética, cumplimiento y transparencia, que permitieron desarrollar las políticas y estrategias para enfrentar los desafíos que planteaba una situación sin precedentes.

La Junta Directiva cuenta con cuatro comités encargados del examen y seguimiento de áreas de especial relevancia, con once miembros, tres de los cuales cuentan con carácter independiente.

STANLEY MOTTA

Chairman and Director

PEDRO HEILBRON

Chief Executive Officer and Director

ALVARO HEILBRON

Director

JAIME ARIAS

Director

RICARDO ALBERTO ARIAS

Director

CARLOS ALBERTO MOTTA

Director

JOHN GEBO

Director

JOSÉ CASTAÑEDA VELEZ

Director Independiente

ANDREW C. LEVY

Director

JOSH CONNOR

Director Independiente

JULIANNE CANAVAGGIO

Director Independiente

Mensaje de
Nuestro Presidente
Ejecutivo

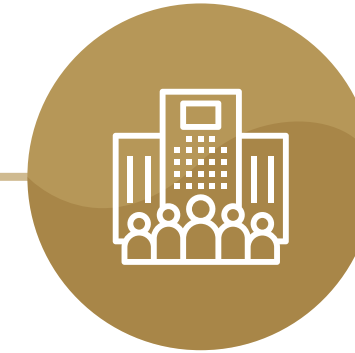
► Gobierno
Corporativo



Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría es una pieza fundamental en la gestión de las áreas de supervisión de riesgos, así como de los controles internos y la vigilancia de la información financiera, todo ello bajo el cumplimiento de leyes, políticas y nuestro código de ética.

Está conformado por directores independientes, de acuerdo con las reglas aplicables de la Bolsa de Valores de Nueva York.



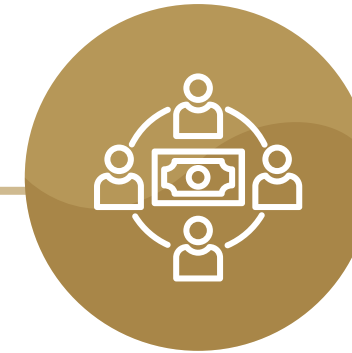
Comité de Nominaciones y Gobierno Corporativo

El Comité de Nominaciones y Gobierno Corporativo está a cargo de la supervisión de las evaluaciones de la Junta Directiva, sus miembros y comités, con la responsabilidad de establecer los criterios de selección de nuevos directores, así como de supervisar las políticas medioambientales, sociales y de gobernanza que mantenga la Compañía.



Comité de Directores Independientes

El Comité de Directores Independientes tiene la función asesorar a la Compañía y la toma de ciertas decisiones en casos particulares establecidos en el Pacto Social de la empresa.



Comité de Compensación

El Comité de Compensación es responsable del establecimiento de la remuneración, compensación y bonificación del personal, así como del proceso de selección y evaluación de todos los cargos ejecutivos de alto nivel de la empresa.

Sus miembros son directores no ejecutivos, de los cuales al menos uno es independiente.

Mensaje de
Nuestro Presidente
Ejecutivo

Gobierno
Corporativo



Pilares Estratégicos

Visión

La visión de Copa Airlines no ha cambiado en 25 años y es:
“Ser la aerolínea líder en la aviación Latino Americana y la conexión preferida a través de Panamá al unir las principales ciudades del Norte, Sur, Centroamérica y el Caribe”.

Nuestros Valores en Acción

Nuestros Valores en Acción guían nuestras acciones e interacciones dentro y fuera de la empresa, y se espera que todos los colaboradores los conozcan y sean vivo ejemplo de estos para continuar siendo una organización exitosa y cumplir nuestra visión.

Nuestros Valores en Acción están definidos de la siguiente forma:



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



Nuestro primer
compromiso es
con la **seguridad**



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



Buscamos el
mejoramiento
continuo



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

Mensaje de
Nuestro Presidente
Ejecutivo

► Gobierno
Corporativo

Ruta al Éxito

Copa Airlines es una empresa con objetivos bien definidos, los cuales son un reflejo de una estrategia enfocada en su visión y modelo de negocio y se planifican con una proyección de 1, 3 y 5 años. Los objetivos corporativos se agrupan bajo la denominada Ruta al Éxito (RAE) y se consolidan bajo cuatro pilares:

Volar para Ganar

Pilar estratégico que contiene los objetivos de generación de ingresos, desarrollo de canales de distribución, fortalecimiento de nuestra estrategia de participación de Mercado.

Ingreso por Asiento Milla Disponible ("RASM")

Lograr Costos Competitivos

Pilar estratégico que contiene los objetivos de control de costos y eficiencia de procesos que garantizan la sostenibilidad financiera de la empresa a costo y largo plazo.

Costo por Asiento Milla Disponible Ex Fuel

Fortalecer la Experiencia del Cliente

Pilar estratégico que define los estándares de servicios y productos de clase mundial que promueven la lealtad de nuestros pasajeros.

Aumentar el Net Promoter Score ("NPS")

Trabajo en Equipo

Pilar estratégico que promueve un ambiente laboral positivo, la satisfacción, retención, y compromiso de los colaboradores de Copa Airlines.

Aumentar el Clima y Liderazgo



Mensaje de
Nuestro Presidente
Ejecutivo

► Gobierno
Corporativo

Código de Ética y Conducta empresarial

En Copa Airlines estamos convencidos de que parte importante para alcanzar nuestra visión de ser la Aerolínea Líder de América Latina se logra viviendo Nuestros Valores corporativos, incluyendo trabajar con honradez e integridad y actuar siempre de forma ética.

Por esta razón contamos con un Código de Ética y Conducta Empresarial que refleja nuestro compromiso, y establece principios y lineamientos de las conductas esperadas de todos los que laboramos directa o indirectamente en la Empresa.

La certificación se realiza a través de un curso en línea (e-learning) anual que es mandatorio para todos los colaboradores.

Cada gerente es evaluado en su cumplimiento del Código de Ética. Además, contamos con un Oficial de Ética que tiene la responsabilidad de asegurar su cumplimiento; y un canal de reporte: Copa Escucha, en el que se puede denunciar de forma anónima cualquier anomalía relacionada con el incumplimiento de nuestros lineamientos éticos.

Estrategia de Sostenibilidad

Nuestra estrategia de sostenibilidad está enfocada en manejar nuestras operaciones de manera eficiente y responsable con el medio ambiente, alineando los objetivos comerciales con nuestro compromiso con el bienestar y desarrollo de nuestros colaboradores, sus familias y las comunidades donde operamos, y buscando siempre contribuir a los objetivos de Desarrollo Sostenible.

Apoyamos nuestra estrategia de sostenibilidad con estándares internacionales:

- 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.
- 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU.
- Esquema de Reducción y Eliminación de Carbono de la Aviación Internacional, CORSIA, por sus siglas en inglés, es un planteamiento de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI).



► El 2020, un año de
retos y desafíos

2020

un año de retos y desafíos

► El 2020, un año de retos y desafíos

El año 2020 fue el año más desafiante que la industria de la aviación haya enfrentado, y aunque todos esperamos que el 2021 sea mejor, el repunte del COVID-19, incluyendo las nuevas cepas, nuevas restricciones de viajes, cierre de fronteras y cuarentenas preventivas impuestas en la primera mitad del año en muchos países de la región, son parte de los retos que enfrenta Copa y la industria aérea en el 2021.

En relación a nuestros resultados financieros, en 2020 registramos una pérdida de \$598.6 millones de dólares, debido al cierre de operaciones por casi 5 meses, cuarentenas preventivas, restricciones al transporte aéreo y la baja demanda de pasajeros relacionadas con la pandemia por el COVID-19.

En Copa Airlines decidimos afrontar este escenario de una manera responsable, definiendo un marco conceptual de tres pilares fundamentales:



**Asegurar la supervivencia
y sostenibilidad de la
Empresa**



**Cuidar y
proteger a nuestro
personal**



**Garantizar la
seguridad de nuestros
pasajeros**

Nuestra estrategia respondió a este escenario manteniendo un enfoque en eficiencias, productividad y costos, afectando lo menos posible a nuestros colaboradores. Esto nos permitió enfrentar la crisis con el firme propósito de seguir prestando un servicio público esencial.

Tuvimos que tomar decisiones muy difíciles para ajustar el tamaño de nuestra empresa ofreciendo planes de licencias, jubilaciones y retiro, todos con beneficios por encima de la ley, lo que nos permitirá sobrevivir a futuro.

Para apoyar a nuestros colaboradores durante este período, creamos el programa **Copa Contigo**, el cual tuvo como objetivo principal brindar acompañamiento en la transición a miembros del equipo de Copa Airlines que dejaban la empresa, con nuevas oportunidades de desarrollo personal y profesional. **Copa Contigo** contó con un equipo de Recursos Humanos que brindó apoyo ofreciendo cursos y webinars gratuitos, conectándoles con oportunidades para encontrar su próximo trabajo, ayudando a potenciar su emprendimiento y brindando herramientas y guías en temas de salud, emocionales y financieros.

Respondiendo a las necesidades de nuestros clientes, flexibilizamos nuestras políticas de cambios de itinerario, ajustes de tarifas y gestión de vuelos humanitarios.

Con el compromiso de cuidar de la seguridad y salud de nuestros pasajeros y colaboradores, implementamos estrictos protocolos de bioseguridad requeridos por las autoridades sanitarias nacionales e internacionales, así como una serie de nuevos procedimientos para reforzar aún más este aspecto. Realizamos un cercano manejo de los casos positivos de COVID-19 en colaboradores y pasajeros, llevando a cabo acciones de trazabilidad y seguimiento.

Si bien el desafío histórico al que nos enfrentamos significó adaptación y cambios, aprovechamos esta coyuntura como una oportunidad para revisar nuestra mirada al futuro, definiendo prioridades y evaluando con resiliencia y eficiencia nuestro servicio y operaciones, con el fin de mantener la sostenibilidad de la empresa y la industria en Panamá y los países donde operamos.



► COVID-19 Línea de tiempo, principales sucesos

Línea de tiempo **COVID-19** principales sucesos

COVID-19

LÍNEA DE TIEMPO:

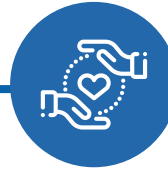
principales sucesos

► COVID-19 Línea de tiempo, principales sucesos



Marzo

- El 22 de marzo de 2020 el Gobierno de la República de Panamá suspenden temporalmente todos los vuelos internacionales por un plazo de 30 días.
- Copa Airlines y Wingo inician vuelos humanitarios en medio de la crisis por el COVID-19, regresando a casa a 2,300 pasajeros de Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Cuba, Panamá, Perú, República Dominicana y Venezuela.



Abril

- Copa Airlines dona 10 camas eléctricas de hospitalización para atención de los pacientes afectados por COVID-19, así como 30,000 mascarillas, 55 termómetros, 550 kits a pacientes hospitalizados y un ventilador de alta gama.
- El 20 de abril, la Autoridad Aeronáutica Civil (AAC) de Panamá, a través de Gaceta Oficial, informó la extensión de la suspensión de los vuelos internacionales por 30 días adicionales, hasta el 23 de mayo. Se exceptúan de esta medida los vuelos humanitarios y aquellos requeridos para transportar productos y equipos médicos para afrontar la pandemia.
- Se inicia la comunicación al personal de la empresa de opciones de planes de retiro voluntario a través de reuniones de equipo, charlas virtuales y conversatorios.



Agosto

- Copa reporta resultados del tercer trimestre de 2020, registrando una pérdida neta de \$386 millones, la mayor en la historia de la Empresa.
- Venta de 14 aeronaves Embraer, para reducir el tamaño de la Empresa y ajustarlo a la nueva realidad de una menor demanda para viajes internacionales.
- Se retoman las operaciones el 14 de agosto bajo decreto del Gobierno de Panamá, que establece el Centro de Operaciones Controladas, operando un número limitado de vuelos en 9 ciudades y 7 países.



Julio

- Iniciamos preparativos para el retorno gradual y seguro de operaciones, y se dan a conocer medidas de bioseguridad en aeropuertos y aeronaves.
- Continúan los vuelos humanitarios.



Junio

- Se crea la bolsa de empleo Copa Contigo y el Mercadito Copeño con la finalidad de promover productos y servicios de emprendimiento ofrecidos por colaboradores de Copa Airlines.
- Se presentan las medidas y políticas de bioseguridad para colaboradores y pasajeros.



Mayo

- Se continúan con los vuelos humanitarios, logrando 218 vuelos y más de 21,523 pasajeros retornados a sus países de origen.
- Se inicia Copa Contigo, programa de acompañamiento para el apoyo y conservación del bienestar integral de los colaboradores.
- Se crea el Equipo de Bioseguridad conformado por líderes de la empresa y expertos.
- Se inicia plan de reducción de jornadas para el personal administrativo.



Septiembre

- Autoridades de Salud modifican los requisitos para el ingreso a Panamá, solicitando certificado de prueba de hisopado o antígeno negativo con un máximo de 96 horas previo al abordaje de vuelo.



Octubre

- Panamá permite ingreso de extranjeros y turistas bajo controles y restricciones de bioseguridad.
- 34 Estaciones reinician operaciones.
- Se reactiva de forma regular el Aeropuerto Internacional de Tocumen.



Noviembre

- Copa Airlines completa 1,400 vuelos.
- Volamos a sólo 20 de los 80 destinos de la red de rutas de Copa.



Diciembre

- Se imponen nuevas restricciones de movilidad en Panamá, por segunda ola del COVID-19.
- Copa Airlines cierra el año con 54 destinos y 27 países.
- La FAA recertifica el 737-MAX9 y la AAC lo autoriza para volar en Copa Airlines.

► COVID-19 Línea de tiempo, principales sucesos



+18,500



horas de capacitación a 4,500 colaboradores sobre medidas de bioseguridad.

+190



auditorías de operaciones y mantenimiento como parte del plan de Respuesta ante la Emergencia.

62



aeronaves recibieron servicio de soporte y vigilancia estaciones recibieron servicio de soporte y vigilancia de regreso al servicio.

+1,000



horas de limpieza para la desinfección de aeronaves.

+15,000



litros de alcohol utilizados en áreas operativas.

+7,000



pruebas COVID-19 a nuestros colaboradores.

21,523



personas se reencontraron con sus familias y seres queridos gracias a nuestros 218 vuelos humanitarios a 26 países.

30,000



mascarillas, 10 camas eléctricas, 50 termómetros y 550 kits de aseo personal fueron donados a pacientes hospitalizados por medio de Ministerio de Salud de República de Panamá (MINSa).

+5,470



personas participaron en 69 webinars especializados como parte de nuestro programa Copa Contigo.

Reanudación de nuestra operación

Para Copa, la principal prioridad es la seguridad de sus colaboradores y pasajeros. Por esto se implementaron medidas de seguridad y bioseguridad en nuestras aeronaves, que han dado excelentes resultados hasta el momento.

En el mes de agosto se emitió la autorización para la reactivación controlada de vuelos en Panamá, que permitió la salida de pasajeros de Panamá y el tránsito de personas por el Aeropuerto de Tocumen de forma limitada, siempre y cuando se mantuvieran menos de seis horas en el interior de la terminal. Esto representó menos del 2% de las operaciones que volábamos previo a la pandemia.



Hasta mediados de
noviembre realizamos

+1,400
vuelos

Superando retos operacionales por la validación de los nuevos protocolos para volar, que muchas veces generaron afectaciones operativas, lo que nos permitió ajustarnos a un mes de diciembre que llegaba con nuevas restricciones de movilización en Panamá y nuevos reajustes a nuestra red de rutas.



Cerramos el año con
más de 2,000 vuelos

► COVID-19 Línea de tiempo, principales sucesos

Nuestra Flota

Según informes de IATA, la demanda internacional de pasajeros se contrajo un 75,6% interanual en 2020. La capacidad (medida en asientos por kilómetro ofertados, ASK por sus siglas en inglés) descendió un 68,1% y el factor de ocupación bajó 19,2 puntos porcentuales, hasta el 62,8%. Esta situación, semejante a la del resto del mundo, nos llevó a replantear completamente nuestras operaciones comerciales y retirar temporalmente parte de nuestra flota.

Es una de las difíciles decisiones que hemos tomado para ajustar el tamaño de nuestra aerolínea a una demanda reducida de viajes que se proyecta para los próximos años: a diciembre 2020 operamos con 68 aeronaves, la mitad que en 2019.

Principales acciones:

- Realizamos el traslado para el almacenamiento temporal de 16 aeronaves de nuestra Flota 737-800, a un centro especializado de almacenaje en Roswell, Nuevo México, Estados Unidos. Estas aeronaves permanecerán por aproximadamente 12 meses en esta instalación y retornarán a servicio en la medida que se recuperen las horas de vuelo afectadas por la Pandemia y la crisis mundial en la aviación.
- Vendimos 14 Embraer 190 y se pusieron a la venta los Boeing 737-700, de los cuales se retiraron las primeras 8 aeronaves.
- Tomamos acción para asegurar el retorno seguro a operaciones de la flota MAX. En noviembre, la Administración Federal de Aviación de Estados Unidos (FAA, por sus siglas en inglés), anunció la re-certificación de la aeronave modelo Boeing 737 MAX, garantizando y validando que cumple con los niveles de seguridad y confiabilidad exigidos para el retorno seguro a operaciones.

A pesar del retorno a operaciones regulares durante el cuarto trimestre de 2020 y las expectativas del aumento progresivo en la demanda de vuelos, a partir de la segunda mitad de diciembre vimos una significativa reducción en el tráfico de pasajeros en nuestros vuelos.



Retorno del Boeing 737 MAX-9

Posterior a un proceso de evaluación exhaustivo de más de 20 meses, el BOEING 737 MAX-9 regresó a los aires, luego de la validación de sus niveles de seguridad y confiabilidad, lo que lo convierte en uno de los aviones más seguros que hayan volado, diseñado a la vez para proporcionar comodidad en el vuelo.

Comprometidos con la seguridad de sus pasajeros y tripulaciones de vuelo, Copa Airlines realizó una inversión de 15 millones de dólares con la cual sus pilotos han sido entrenados y capacitados más allá de los requisitos mínimos establecidos por las autoridades para operar esta aeronave.

Al 31 de diciembre de 2020 operamos una flota de 77 aviones: 70 aviones Boeing 737 Next Generation y 7 aviones Boeing 737 MAX9.

Mantenimiento

Nuestro equipo de técnicos aeronáuticos se mantuvo trabajando arduamente en los cuidados que requieren las aeronaves durante los momentos de mayor incertidumbre de la compañía, para operar con normalidad una vez se reactivara la operación comercial.

► Progreso en temas
ambientales, sociales
y de gobernanza

Progreso en
TEMAS
Ambientales, Sociales
y de Gobernanza

► Progreso en temas ambientales, sociales y de gobernanza



Nuestro Enfoque

Este año nuestro compromiso con la sostenibilidad se robusteció al priorizar el bienestar de nuestros grupos de interés, minimizando los impactos negativos durante el contexto de la crisis por el COVID-19.

Nuestro enfoque se basó en gestionar con responsabilidad y eficiencia nuestras operaciones, y alinear los objetivos, riesgos e impactos del negocio con las necesidades y expectativas que los grupos de interés depositan en nuestra Empresa.



Nuestras prioridades durante la pandemia

Por primera vez en 30 años tuvimos que hacer una pausa en el camino y suspender nuestra operación a través del Hub de las Américas®. Esto nos hizo re-enfocarnos en las nuevas prioridades de la Empresa:



Salvaguardar nuestra compañía

Hicimos frente a los tiempos adversos tomando acciones que garantizaran la supervivencia de nuestra Empresa, reduciendo su tamaño a las nuevas realidades, reduciendo nuestros gastos fijos, enfocándonos en la eficiencia y productividad, fortaleciendo la liquidez de la Aerolínea, y tomando las medidas necesarias para garantizar la bioseguridad en el retorno a operaciones, bajo los nuevos lineamientos y protocolos.



Proteger a nuestro personal

La seguridad y el bienestar de nuestros colaboradores fue una de nuestras principales prioridades. Para lograrlo, adelantamos vacaciones, otorgamos ayuda con vales de apoyo económico, mantuvimos cobertura de seguros de vida y/o salud, formulamos licencias, planes de retiros voluntarios y jornadas reducidas y lanzamos el programa Copa Contigo para acompañar a nuestro personal activo y que se retiró durante el período de crisis. De igual forma, establecimos medidas de bioseguridad validadas por el Ministerio de Salud Panamá (MINSa) entre las que se encuentran: restricciones de aforo, distanciamiento físico, uso de equipo de protección personal, desinfección y limpieza monitoreo y control de casos.



Velar por la seguridad de nuestros pasajeros

En Copa Airlines uno de nuestros valores siempre ha sido y será la seguridad de nuestros pasajeros; por ello retomamos operaciones implementando todos los protocolos de salud, higiene y sanidad requeridos por las autoridades nacionales e internacionales. También, flexibilizamos las políticas comerciales para acomodar las necesidades de nuestros pasajeros debido a las interrupciones y cancelaciones de vuelos, y establecimos un programa de vuelos humanitarios para regresar a casa a pasajeros varados en los distintos países de nuestra red de rutas.

Vuelos Humanitarios

Debido a las restricciones de viaje decretadas por diferentes gobiernos de la región para evitar la propagación del COVID-19 durante el 2020, Copa Airlines realizó más de 218 vuelos humanitarios a 26 países ayudando a 21,523 pasajeros a reencontrarse con sus seres queridos y regresar a casa.

En estos vuelos que operaron desde el inicio de la pandemia se implementaron todas las medidas de desinfección, higiene y bioseguridad recomendadas por las autoridades sanitarias de organismos internacionales que permitieron a los pasajeros un retorno seguro.

► Progreso en temas ambientales, sociales y de gobernanza

21,523

personas pudieron reencontrarse con familiares y seres queridos gracias a 218 vuelos humanitarios a 26 países



Retiros Voluntarios

Dimos respuesta la crisis más profunda de nuestra compañía, estando cerca de nuestros colaboradores, siempre con el ánimo de reducir al máximo los impactos negativos de la coyuntura.

Con el ánimo de reducir al máximo los impactos negativos de la coyuntura, lanzamos una propuesta de planes de retiro voluntario, jubilaciones anticipadas y licencias, con beneficios por encima de los de la ley, y el compromiso de prioridad de reactivación o reconstratación, según fuese el caso, una vez la empresa comenzara su recuperación.

En este proceso, lo más difícil de la crisis fue ver partir a grandes profesionales y personas que contribuyeron a la construcción de nuestra Empresa. Nuestro Plan de Retiros Voluntarios buscó ser aplicable prioritariamente para aquellas personas cerca de su edad de jubilación, que contaban con un plan alternativo, o que estuvieran abiertos a la oportunidad de emprender en horizontes fuera de la compañía.

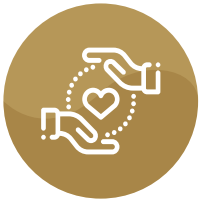


► Progreso en temas ambientales, sociales y de gobernanza

Programa de apoyo: Copa Contigo

Con el bienestar de nuestro personal en mente, creamos Copa Contigo, un programa de acompañamiento para nuestros colaboradores y excolaboradores con la finalidad de apoyarlos en su bienestar integral durante la crisis, así como en la toma de decisiones complejas, de forma temporal o permanente, sobre su situación laboral.

El programa ofrece herramientas clave para guiar a nuestro personal en cuatro pilares significativos del desarrollo humano:



Salud Integral



Manejo de Finanzas Personales



Bienestar Familiar y Social



Desarrollo Profesional

Los colaboradores pueden encontrar recursos para superar los retos que implica la nueva realidad personal, profesional y social, entre los que se encuentran: charlas virtuales, bolsa de empleo, webinars y programas de emprendimiento gracias las alianzas con organizaciones como: Sumarse, Terapistas Físicos Nacionales, Prohidea, Fundación Piero Rafael Martinez, Bolsillo y Sencillo, Henka, Tecnológico de Monterrey, ACP, entre otros.

► Progreso en temas ambientales, sociales y de gobernanza



*Datos a cierre de octubre del 2020

Comunicación con colaboradores

Una de las prioridades de Copa es la comunicación clara y transparente con nuestros colaboradores, incluidos los directivos sindicales. Desde el primer momento de la pandemia multiplicamos la frecuencia de las comunicaciones con todo el personal. A lo largo de la crisis, tuvimos reuniones y conversatorios con todos los colaboradores de la empresa, para actualizarlos sobre las acciones que estábamos tomando para afrontar la crisis, escucharlos y dar respuestas a las principales inquietudes, siempre de forma directa y transparente.

Durante este período realizamos más de 40 reuniones abiertas con colaboradores, lideradas por nuestro presidente ejecutivo y por los vicepresidentes de la empresa, y más de 80 reuniones con los directivos de los sindicatos a los que pertenecen nuestros colaboradores para conversar sobre la situación, planes, acciones y alternativas.



► Progreso en temas ambientales, sociales y de gobernanza

Seguridad Operacional

El objetivo fundamental de la Vicepresidencia de Seguridad Operacional y Aseguramiento de la Calidad es proteger a la empresa mediante la identificación de peligros y gestión del riesgo, a través del sistema de gestión de seguridad operacional (SMS), el programa de respuesta a emergencias (ER) y el programa de aseguramiento de la calidad (QA) de las áreas operativas con la finalidad de prevenir incidentes y accidentes. Esto es posible mediante un gobierno que garantiza la independencia, reportando directamente al presidente ejecutivo de la empresa, lo que fomenta la objetividad óptima la ejecución de su misión.

Contamos con un sistema de reuniones periódicas de rendición de cuentas al más alto nivel sobre los temas de seguridad operacional, informando sobre la gestión en materia de mitigación de riesgos, cierre de brechas de auditorías, informes de investigaciones, y sus consiguientes planes de acción mitigantes, los cuales también son objeto de medición para validar su efectividad.

- 1 Auditorías internas y externas de seguridad operacional y los programas asociados.
- 2 Dirección de Gestión de la Calidad y Seguridad: encargada de fomentar una cultura de prevención, así como velar por el cumplimiento de altos estándares de seguridad, salud y protección ambiental en nuestras operaciones.
- 3 Oficina de Continuidad de Negocio: es la responsable de desarrollar las políticas, procedimientos y acciones necesarias para garantizar la continuidad del negocio.
- 4 Comité de Continuidad de Negocio: este grupo directivo es el encargado de dar orientación, asesoramiento, priorización y aprobación de los recursos necesarios para cumplir con todos los objetivos de la oficina.
- 5 Estándares de seguridad de aeropuerto de Aviation Security (AVSEC). Este proyecto es una combinación de medidas, recursos humanos y herramientas destinadas a protegernos contra los actos de interferencia en el sector.

► Progreso en temas ambientales, sociales y de gobernanza

Cantidad	Actividad	Descripción
1322	Reportes de seguridad Industrial procesados	7% por arriba de la meta de reportes recibidos de seguridad operacional por parte de los colaboradores y proveedores.
4324	Personal activo entrenado	Cobertura del 84% del personal activo en el entrenamiento de refresco del sistema de seguridad operacional dentro de los primeros 30 días de inscripción.
8	Áreas operativas incluidas en actividades de promoción	Plan de promoción de seguridad operacional a nivel sistema y focalizado en las áreas operativas de Aeropuertos, Servicio a Cabina, Seguridad, Operaciones Técnicas, Operaciones de Vuelo, Despacho y Carga, previo y durante el retorno al servicio.
191	Auditorías realizadas	Auditorías a áreas operativas en Panamá, estaciones activas y proveedores de combustible de Panamá y estaciones.

Enfoque y Acciones con la Bio-seguridad

Ante la emisión de la alerta por COVID-19, en Copa Airlines llevamos a cabo un plan de Respuesta ante la Emergencia cuyos principales objetivos fueron:

- 1
- Diseño y prueba de un Centro de Comando de Emergencia para la Garantía de la calidad.
- 2
- Más de 190 auditorías de operaciones y mantenimiento, verificaciones al azar y análisis técnico.
- 3
- Servicio de soporte y vigilancia para 62 países donde operamos.
- 4
- Cumplimiento y soporte de regreso al servicio para 62 aeronaves.

Posterior a esta respuesta se ha perfeccionado la cadena de suministro, adaptándola a los requerimientos de la nueva realidad con la incorporación de procesos de saneamiento, desinfección de áreas y equipos que garanticen la seguridad de nuestro servicio.

SALUD

Ocupacional y
Seguridad Industrial



Seguridad Industrial y Salud Ocupacional

Copa Airlines cuenta con una política, procesos y planes de Prevención de Riesgos Profesionales para garantizar, prevenir y orientar a los colaboradores en las mejores prácticas y estándares para la realización de sus funciones reduciendo riesgos y previniendo accidentes en sus puestos de trabajo.

A través de los departamentos de Salud Ocupacional, Seguridad Industrial y líderes de las áreas, se capacita, monitorea y supervisa la operación asegurando que los colaboradores lleven a cabo sus funciones siguiendo los más altos estándares y que la empresa provea los recursos y facilidades adecuadas que garanticen espacios de trabajo seguro para todos sus colaboradores.



Estos indicadores son reportados de forma mensual al Comité Ejecutivo como parte del Comité de Seguridad Operacional y se monitorea el cumplimiento de acciones de acuerdo con el plan establecido.

COPA SALUD

La salud de nuestros colaboradores durante la pandemia de COVID-19

La seguridad y bienestar de nuestros colaboradores y pasajeros ha sido siempre nuestra prioridad. Esto toma mayor relevancia ante la pandemia por el COVID-19 que vivimos en el mundo y, en especial, frente a las medidas de prevención y control al viajar.

Se constituyó un **equipo de bioseguridad** conformado por personal de las áreas especializadas dentro de la empresa, el cual con la asesoría de expertos se encargó de realizar ajustes en los procesos y políticas a implementar de manera efectiva y sostenible tomando como base los lineamientos establecidos para las aerolíneas y facilidades de la empresa por la OMS, MINSA, MITRADEL, IATA y las autoridades de salud de los países a los que volamos.

► Salud y Seguridad

Los Objetivos del Equipo de Bioseguridad están enfocados en:

- Definir e implementar, de manera oportuna y sostenible, las medidas necesarias de bioseguridad para nuestros colaboradores y pasajeros.
- Permanecer actualizados con los avances epidemiológicos a nivel mundial y nacional y las mejores prácticas en la industria.
- Asegurar los procesos internos necesarios para mantener la consistencia durante la ejecución de las nuevas medidas y requerimientos de bioseguridad.
- Cumplir con los lineamientos para el retorno a la Normalidad de las empresas post COVID-19. El compromiso del equipo de bioseguridad es brindarles confianza para el reinicio de las operaciones.

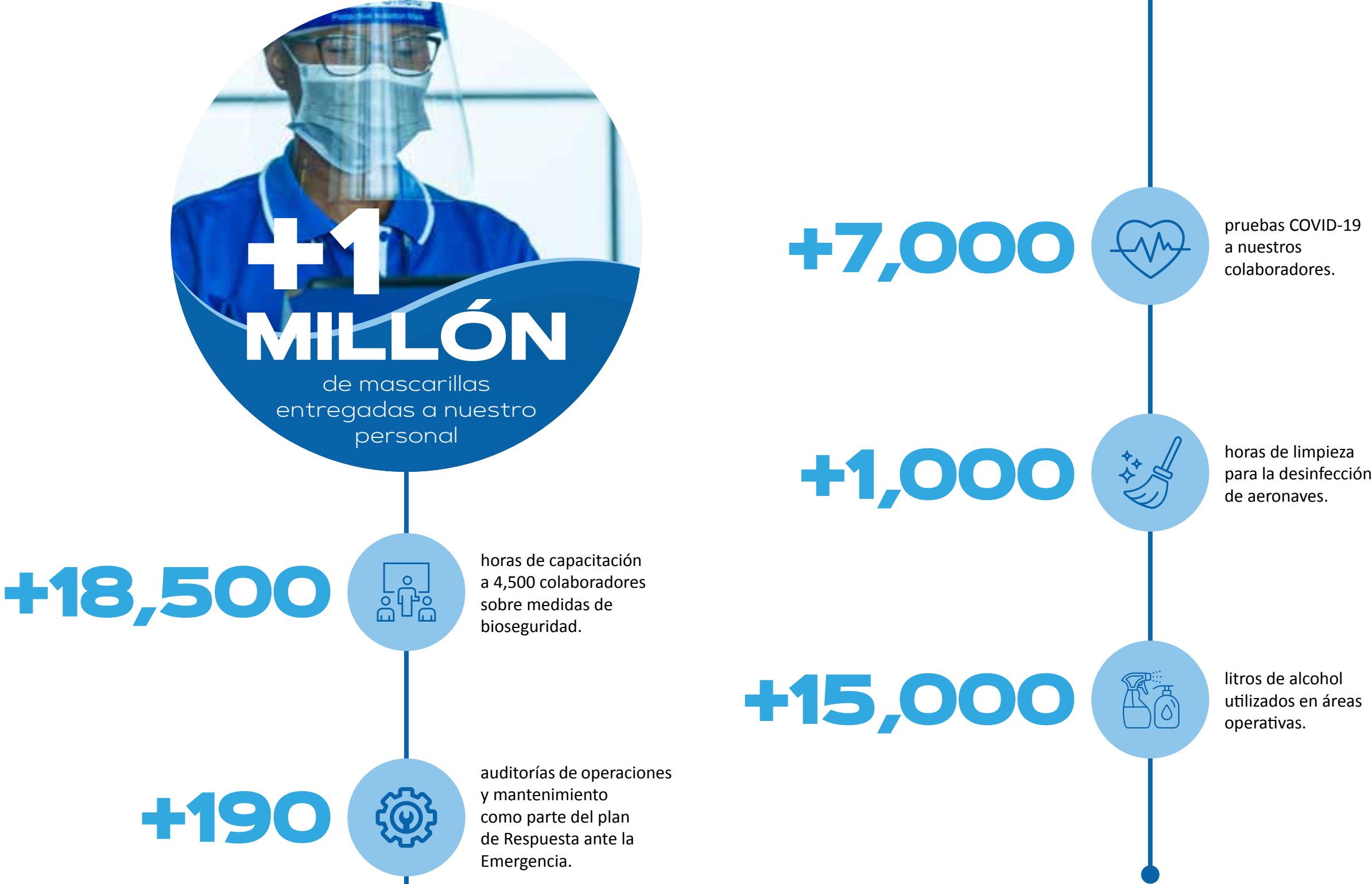
Las capacitaciones impartidas a nuestros colaboradores, información compartida y actividades realizadas nos permitieron mantener un mayor control y seguimiento en respuesta a la crisis sanitaria por el COVID-19.

Con la finalidad de mantener y asegurar el cumplimiento de las medidas necesarias para aplicar el protocolo para el retorno seguro, además de la aplicación de guías sanitarias y el control de la salud de los colaboradores, se instauró el Comité de Bio-seguridad con participación de ejecutivos, colaboradores, Salud Ocupacional y representación de los sindicatos de la Empresa.

Este esfuerzo quedó plasmado en una guía de procedimientos y lineamientos que se dieron a conocer a nuestros colaboradores para dar cumplimiento con las medidas de bioseguridad validadas por el Ministerio de Salud de Panamá (MINSA).



► Salud y Seguridad



Actividades de bioseguridad desarrolladas por Copa Airlines

- 1 Medidas de seguridad establecidas en la empresa y compartidas con los equipos de trabajo.
- 2 Entrenamiento y generación de conciencia en los equipos de trabajo
- 3 Cumplimiento de distanciamiento físico.
- 4 Monitoreo y control de personas con síntomas.
- 5 Desinfección de facilidades de trabajo.
- 6 Restricciones de aforo en áreas de trabajo.

Medidas de seguridad para nuestros pasajeros

Establecimos procedimientos y lineamientos que llevamos a cabo en Copa Airlines para que nuestros pasajeros tuviesen la certeza de que toda su experiencia de viaje tendría los más altos estándares de bioseguridad, y que nuestros colaboradores conozcan y cuiden de sí mismos y de sus compañeros, cumpliendo con medidas de higiene, desinfección, protección y distanciamiento físico.

La industria del turismo y las aerolíneas en particular enfrentamos desafíos extraordinarios y sin precedentes. Estas medidas proporcionaron a los viajeros la confianza de volar con seguridad en Copa Airlines.

Comprometidos con brindarte información de utilidad para que los pasajeros disfruten con tranquilidad su experiencia de viaje con nosotros, creamos el COVID HUB para compartir con los pasajeros las medidas de higiene y desinfección que estamos aplicando, así como todas las recomendaciones y requisitos de viaje que se deben poner en práctica durante la preparación previa y a la hora de viajar.

- Antes de su viaje, nuestros pasajeros deben cumplir con los requisitos de salud y documentos de viaje e inmigración para la entrada al país, requeridos por las autoridades.
- Establecimos un sistema de vigilancia con controles y pruebas de salud, que nos permitió garantizar la seguridad y bienestar de nuestros colaboradores y pasajeros.
- Nuestros colaboradores utilizan desde 2020 obligatoriamente mascarillas y cumplen con todos los protocolos de bioseguridad.

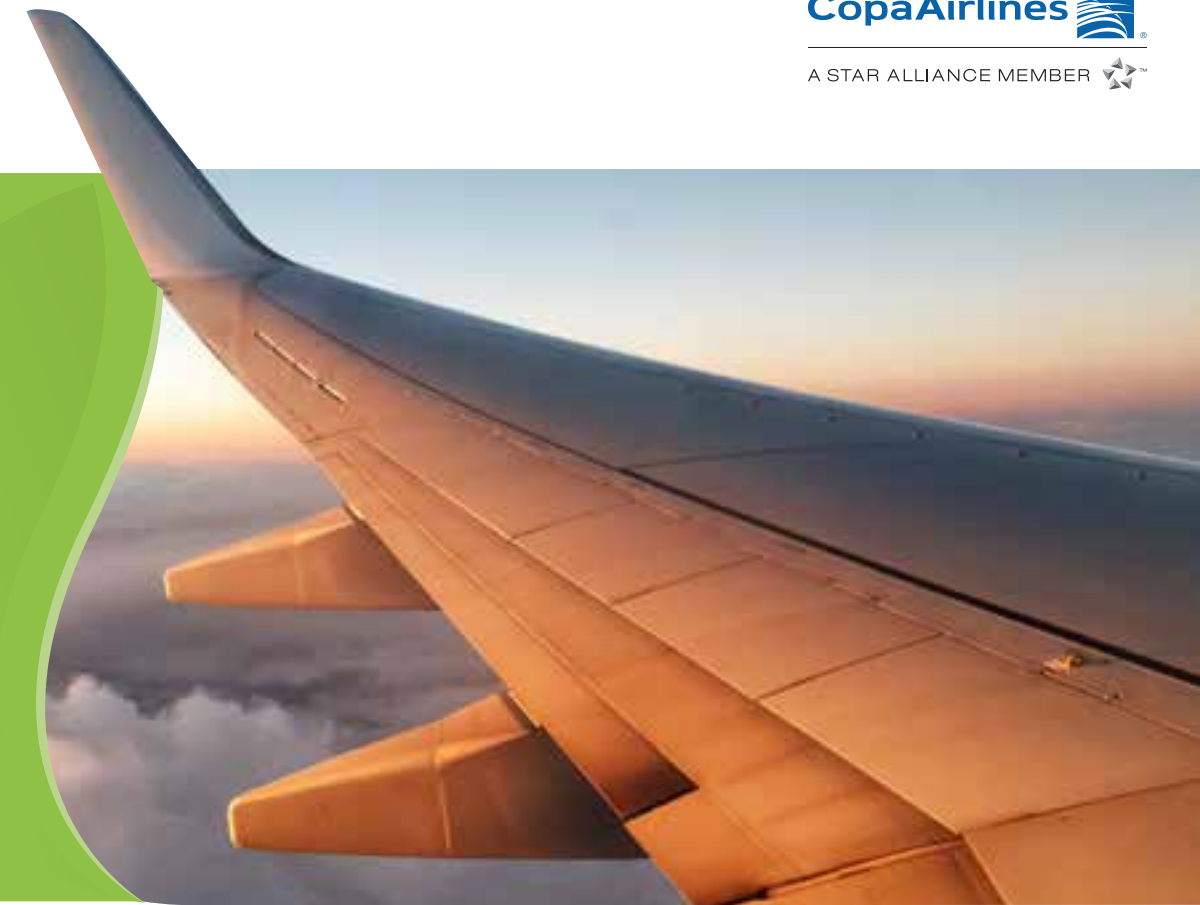
SOSTENIBILIDAD

Ambiental

Sostenibilidad Ambiental

Nuestra política de Sostenibilidad Ambiental establece los lineamientos y define la ruta para mantener nuestras operaciones bajo un enfoque de conservación ambiental, equilibrando el crecimiento operacional de forma sostenible, procurando la preservación de los recursos naturales, y nuestro compromiso con el cumplimiento de nuestros valores, políticas y normas, en el proceso de toma de decisiones y ejecución de nuestras tareas diarias.

Con este propósito, hemos creado el Comité de Sostenibilidad Ambiental liderado por el Comité Estratégico de Copa y compuesto por todas las áreas de la Empresa encargadas de la gestión operativa, administrativa, financiera, contratos y negociaciones, así como de la experiencia de nuestros clientes y colaboradores. Hemos creado comisiones de trabajo y proponemos a la Alta Gerencia los proyectos, ajustes o alianzas más favorecedores en términos ambientales.



Sostenibilidad Ambiental

Política

En Copa Airlines estamos comprometidos con la sostenibilidad ambiental, por eso estamos marcando el camino hacia el **Carbono Cero para el 2050**, reduciendo nuestra huella de carbono y sus efectos sobre el cambio climático.



Con este objetivo, hemos desarrollado un plan a corto, mediano y largo plazo con acciones enfocadas en 4 pilares fundamentales:

1

Eficiencia en el uso de combustible y flota: renovación de nuestra flota, iniciativas de eficiencia operacional en nuestras operaciones aéreas, nuevas tecnologías en nuestras aeronaves, electrificación de equipo de tierra (GSE), entre otras acciones.

2

Desarrollo y uso de SAF (Sustainable Aviation Fuel): apoyo en el desarrollo de políticas que estimulen la producción y el uso de SAF.

3

Gestión eficiente de residuos: reemplazo de productos de plástico de un solo uso a bordo de las aeronaves, implementación de procesos amigables con el medio ambiente y reciclaje de productos en toda la empresa.

4

Compensación, uso adecuado del agua y energías renovables: uso de energías renovables, proyectos de compensación de emisiones de carbono y utilización de tecnologías neutrales de carbono.

► Sostenibilidad
Ambiental

Somos conscientes que para lograr nuestros objetivos se requiere compromiso y alineación con gobiernos, reguladores y proveedores de la industria, en términos del acceso, suministro y disponibilidad de combustibles sostenibles de aviación (SAF), inversión en nuevas tecnologías de aviación, manejo eficiente del espacio aéreo, acompañados de proyectos de compensación de carbono de alta calidad que nos permitan lograr la meta de neutralidad para 2050.



Ratificamos nuestro compromiso con la sostenibilidad mediante las siguientes acciones:

- Cumplimiento regulatorio ambiental.
- Gobernanza de Sostenibilidad Ambiental al más alto nivel de la organización, que establece la estrategia a corto, mediano y largo plazo.
- Inversión y mejoras tecnológicas en aeronaves, equipos y procesos operativos.
- Enfoque preventivo que favorezca la conservación del ambiente y asegure la preservación de los recursos naturales, y la flora y fauna silvestre.
- Medición y auditorías de desempeño y prácticas del Sistema de Gestión Ambiental y reportes de sostenibilidad ambiental, social y gubernamental (ESG) con los más altos estándares establecidos en nuestros manuales y políticas.
- Comprometernos con las partes interesadas externas para discutir soluciones comercialmente viables a los problemas ambientales.
- Cultura organizacional con compromiso ambiental e informes regulares sobre nuestro desempeño.

Indicadores y Acciones Hacia Carbono

Emisiones de Carbono

Emisiones directas (Alcance 1) *	2020 Toneladas métricas de Co2	2019 Toneladas métricas de Co2
Operación aérea (Uso de combustible Jet A1)	879,804.72 tCO2	3,102,576.53 tCO2
Operación terrestre (Diésel y gasolina ATOs y Administración)	2,308.65 tCO2e	5,836.37 tCO2e

*Factores de conversión del Panel Intergubernamental del Cambio Climático (IPCC) y del Word Resource Institute (WRI).

Emisiones indirectas (Alcance 2)	2020 Toneladas métricas de Co2	2019 Toneladas métricas de Co2
Operación aérea (Uso de combustible Jet A1)	4,189.72 tCO2	5,912.26 tCO2

Total Emisiones GHC	2020 Toneladas métricas de Co2	2019 Toneladas métricas de Co2
Inventario GHC	886,303.09 tCO2	3,114,325.15 tCO2
Emisiones por Operación aérea	99.27%	99.62%
Emisiones por Operación terrestre y electricisa	0.73%	0.38%

Consumo de Energía

2020	2019
5,912.26	4.189.72

La energía hidroeléctrica es la fuente renovable con mayor generación en Panamá y actualmente produce aproximadamente un **48%** de la electricidad en Panamá.

Gestión de Residuos

Reducción de Huella de carbono	2020	2019
Reciclaje (Toneladas)	886,303.09 tCO2	3,114,325.15 tCO2
Generación de electricidad solar (KW-H)	99.27%	99.62%
Total	0.73%	0.38%

Eficiencia de Combustible

- Constante modernización de la flota con el Sistema de Navegación RNAV (Navegación Satelital).
- Política y motinoreo para la reducción del uso del APU en estaciones y en el HUB.
- Optimización de los Planes de Vuelo.
- Reducción en el tiempo de las aeronaves con los motores encendidos en tierra, antes de la señal de partida.
- Implementación de aeropuertos alternos preferidos.
- Adquisición de nuevo sistema Flight Plan Manager (FPM).
- Política de Single Engine Taxing (SET).
- Control de Ground Speed Indicator (GSI).
- Reemplazo de alfombrado de cabinas por material más ligero.
- Reducción de peso en el abastecimiento a bordo.
- Programa de lavado y pulido del fuselaje de las aeronaves.
- Programa de lavado frecuente de motores.
- Promovemos mantener las ventanas cerradas después del aterrizaje para mantener la aclimatación de la cabina con menos uso de energía.

Consumo de combustible

Parámetros anuales	2020	2019
Formula del KPI	KPIs	
Combustible total consumido (litros x 1000) / ASK	29.514637572	30.68538877
Emissiones CO2 (toneladas) / Total de horas de vuelo	7.155076341	7.186574024
Emissiones CO2 (toneladas) / Ingresos Pasajeros	0.204315003	0.201715546

INSTALACIÓN DE WINGLES
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.



EMISIONES DE Gases de Efecto Invernadero (GEI)

- Política de compras de productos y materiales con el 80% de vida útil como mínimo.
- Programa de monitoreo de emisiones de gases en todos los equipos terrestres motorizados.
- Programa de reciclaje e implementación de 3R'S (Reducir, reciclar y reutilizar).
- Modificación del programa de Mantenimiento preventivo de flota vehicular terrestre, aumentando la frecuencia de inspecciones.

► Sostenibilidad Ambiental

Hemos implementado 20 iniciativas de reducción de CO², buscando eficiencias en nuestros procesos de gestión, entre tanto contamos con un Comité de Sostenibilidad Ambiental que da cuenta del cumplimiento de este propósito.

Energía Más Sostenible

Gracias al uso de 1,152 paneles solares en nuestro Aeropuerto Internacional de Tocumen, Durante el 2020 Copa Airlines consumió un total de 419,399.56 KW-H. El consumo de energía solar permitió que Copa evitara el consumo de la red pública, **reduciendo con ello un total de 450.62 tCO².**

 **450**
toneladas menos de CO²

Residuos

Gracias a nuestro programa de reciclaje que contempla la implementación de las 3Rs: reducir, reutilizar y reciclar, hemos generado 360.58 toneladas de materiales reciclables que no fueron enviados a vertederos, ayudándonos a ahorrar 450.62 toneladas de CO². Lo anterior es aplicable a nuestros **suministros de aeronaves, equipos eléctricos y tecnológicos, así como papel**. Este último impulsado por nuestro sistema electrónico que permite a los colaboradores descargar documentación de manera digital, ahorrando y reduciendo más de 10,700,000 libras de uso de papel al año.



Enfoque

Bajo un enfoque preventivo que favorece el cumplimiento regulatorio ambiental, el desarrollo y adopción de tecnologías amigables y respetuosas con el medio ambiente y mejores tecnologías en aeronaves, equipos y procesos operativos que permitan alcanzar una operación baja en emisiones de carbono.

► Nuestro Equipo Humano

NUESTRO

Equipo Humano

Nuestro Equipo Humano

Durante este año de retos sin precedentes, hemos salido adelante gracias al compromiso, esfuerzo y dedicación de nuestro equipo humano. Ellos son el alma y corazón de nuestra operación y en el 2020 se demostró aún más la importancia de mantener cuidar y apoyar a nuestro equipo.



► Nuestro Equipo Humano

NUESTROS
COLABORADORES



5,797
colaboradores



2,086
femenino



3,711
masculino

MUJERES
PILOTOS



100
pilotos y copilotos

TÉCNICAS
AERONÁUTICAS



32
mecánicos

TÉCNICAS
AERONÁUTICAS

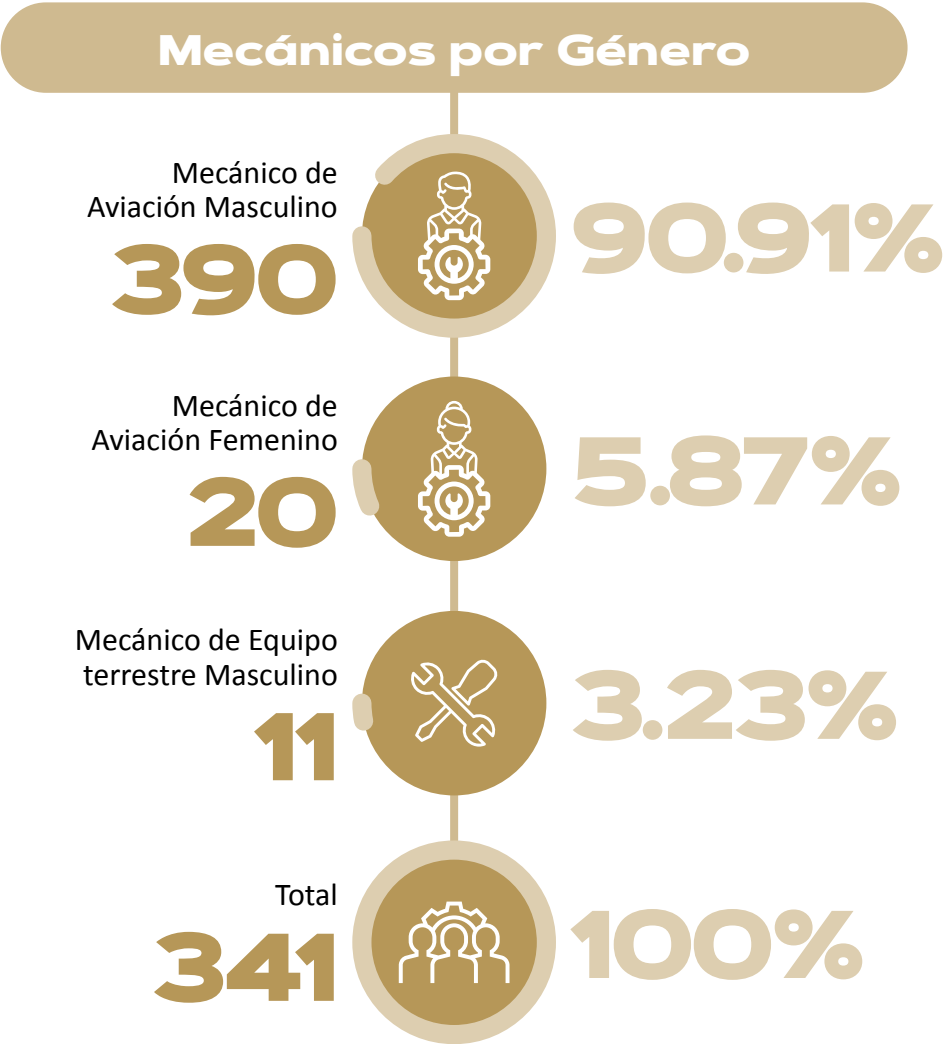
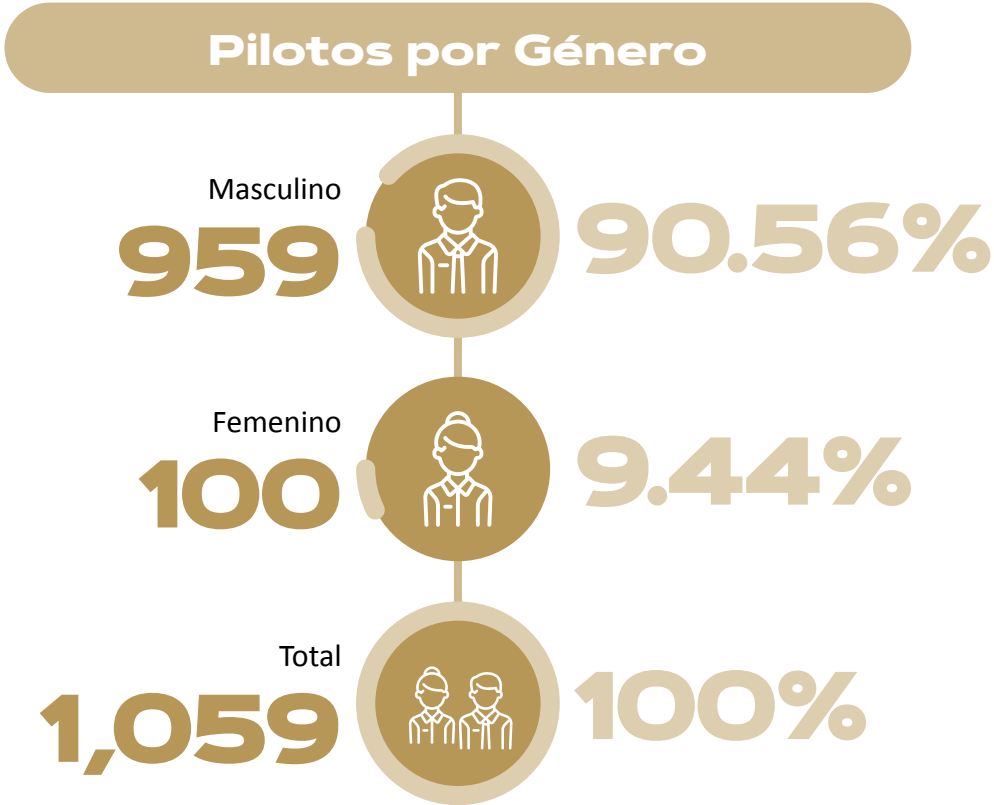


47
ingenieras de aviación

COLABORADORES
SINDICALIZADOS



3,753
sindicalizados



Colaboradores Arriba* y Debajo del Ala**

Tipo de Posición	Estatus Pada	Sexo	Total HC	Porcentaje
Operativo	Arriba del Ala	Masculino	1,595	63.80%
Operativo	Arriba del Ala	Femenino	905	36.20%
TOTAL			2,500	100%
Operativo	Debajo del Ala	Masculino	1,411	74.66%
Operativo	Debajo del Ala	Femenino	479	25.34%
TOTAL			1,890	100%

*Arriba del Ala: todo personal operativo que trabaja brindando servicio dentro de la aeronave.
**Debajo del Ala: todo personal operativo que brinda servicio a la aeronave en tierra.

Tripulantes de cabina

Género	Total HC	Porcentaje
Masculino	805	55.86%
Femenino	636	44.14%
TOTAL	1,441	100%

Equipo Gerencial por Género

Género	Total HC	Porcentaje
Masculino	181	59.93%
Femenino	121	40.07%
TOTAL	302	100%

Sindicalizados y no sindicalizados

Colaboradores	Total HC
No sindicalizados	2,044
Sindicalizados	3,753
TOTAL	5,797

Diversidad, Igualdad e Inclusión

El programa de iniciativas de diversidad e inclusión de Copa Airlines tiene como objetivo fomentar una cultura que respete, valore e incluya la diversidad, promoviendo que todos sus colaboradores sientan que pueden crecer y tener éxito.

Para lograrlo nos hemos comprometido a través de nuestra Política de Igualdad, en la que se establecen los principios y el cumplimiento en todos los procesos relacionados con el talento, además de definir el funcionamiento del Comité de Diversidad y sus responsabilidades, y establecer los canales de denuncia y el proceso para atenderlas.



Nuestro Enfoque

- Fortalecer una cultura que respeta y fomenta la diversidad, la igualdad y la inclusión en la vida laboral, y en todos sus procesos de gestión de talento.
- Contar con mayor participación de las mujeres en todos los niveles y en roles no tradicionales.
- Promover la inclusión de personas con discapacidad y equipos más diversos en todos los ámbitos de la Empresa.

En materia de Igualdad de Género, desde el año 2018, Copa Airlines suscribió su compromiso con ONU Mujeres a través del programa WEPs, conformando el Comité de Diversidad e Inclusión, y en el 2020 se certificó con el Sello de Igualdad de PNUD, con distinción de oro en Panamá.

Así mismo, en el 2018 se actualizó el Código de Ética y Conducta Empresarial, en donde se ratifica el compromiso de la empresa con los valores y principios de Igualdad, inclusión, equidad y no discriminación a razón de sexo, etnia y sexo, así como otras exigencias que validan una conducta ética y moral de los colaboradores no solo con la organización sino con el país. “Nuestro código de ética tiene como propósito establecer los lineamientos de comportamiento y nuestro compromiso con el cumplimiento de Nuestros Valores en Acción, políticas, principios y normas, en el proceso de toma de decisiones y ejecución de nuestras tareas diarias.

En correspondencia con lo mencionado anteriormente, la empresa viene desarrollando avances en su proceso de planeación estratégica, para implementar acciones que den respuesta a los diferentes compromisos adquiridos a través del Comité de Diversidad e Inclusión. El mismo prevé 4 áreas de atención (y en especial en la segunda), puede verse explícitamente la promoción de la mujer a través de diversas líneas de acción; destacando compromisos orientados hacia la promoción y participación de la mujer en mayores oportunidades de desarrollo personal y profesional en posiciones no tradicionales y ejecutivas, así como en la promoción de un mayor balance vida-trabajo.

► Nuestro Equipo Humano



Discapacidad

- Sensibilización.
- Atracción de Talento de Universidades locales y sus programas dirigidos a estudiantes con discapacidad.
- Auditoria de SENADIS para adecuación de facilidades.
- Estudio de perfil y puestos de trabajo de inclusión.
- Apoyo al centro de desarrollo de personas con discapacidad.

Meta: alcanzar meta de 2% (exceptúan pilotos, mecánicos y auxiliares)

Promoción de la Mujer

- Promover más pilotos y mecánicos Mujeres desde procesos de atracción.
- Incluir la participación de mujeres en todas las ternas de reclutamiento.
- Mentoría y Networking para Mujeres con role models.
- Horarios Flexibles y PT para madres lactantes.
- Talleres para Hijas de Colaboradores.

Meta: incrementar en 25% posiciones no tradicionales y ejecutivas

Etnia, Religión, LGTB, Generaciones

- Promover beneficios igualitarios (boletos NR).
- Modelo de trabajo híbrido.
- Educar y promover días que celebren la diversidad.

Meta: incrementar% favorabilidad en Encuesta de Clima pregunta de diversidad

Comunicación y Culturización

- Promover Copa como empresa diversa (Interna y Externa) – “Copa Love”.
- Incluir Diversidad e Inclusión como parte de Valor Trabajo en Equipo.
- Participación de Mujeres en foros.
- Plan de comunicación Interno y Externo.

Meta: firmantes de SIGenero, IATA 25 by 25 Campaign, WEPS

Nuestro Equipo Humano



En 2020

se certificó a Copa Airlines con el Sello de Igualdad de PNUD, con distinción de oro en Panamá.

- Copa se compromete a cumplir con lo establecido en las leyes y regulaciones que tratan de igualdad y diversidad en Panamá y los países donde operamos.
- La empresa también implementa prácticas de igualdad y diversidad en los procesos de reclutamiento, promoción y desarrollo profesional, capacitación, compensación y programas de bienestar.
- Igualmente se compromete a generar acciones para cerrar las brechas y seguir fortaleciendo el desarrollo y las oportunidades de igualdad dentro de la empresa.

► Nuestro Equipo Humano

Adicionalmente contamos con la pregunta de respeto a la igualdad de género, equidad y diversidad en nuestra Encuesta de Clima y Compromiso Organizacional en donde más del 92% de nuestros colaboradores contestaron favorablemente a la pregunta “Copa Airlines promueve y valora la diversidad, inclusión, equidad de género e igualdad en todos sus procesos de trabajo”.



Participación de la Mujer

44%



Posiciones Gerenciales

30%



Directivas

9%



Pilotos

5%



Mecánicas

Comprometidos con el bienestar de nuestra gente

Detallamos algunas de las actividades realizadas en 2020 por bienestar de los colaboradores de Copa Airlines:

- Fortalecimos las acciones de Copa Salud, en horarios extendidos y realizamos recorridos de médicos en todas las áreas para responder a preguntas e inquietudes principalmente en función de la Pandemia.
- Apoyamos el emprendimiento de aquellos que se reinventaron en respuesta a la crisis con el Mercado Copeño, una feria virtual para promover los productos ofertados por colaboradores Copa.
- Actualizamos nuestra Política de Recontratación, priorizando las recontrataciones del personal que ha salido de la compañía durante la pandemia en programas voluntarios.
- Mantuvimos conversaciones transparentes, abiertas y responsables con los sindicatos, llegando a acuerdos de reducción de jornadas beneficiosos para nuestros colaboradores.
- Pusimos a disposición de nuestros colaboradores vales de ayuda económica durante los primeros meses de suspensión operativa.
- Realizamos mejoras a nuestros canales de comunicación corporativa existentes y diseñamos nuevas formas para comunicar toda la información relevante sobre la situación de la empresa.
- Ejecutamos charlas digitales Yo Soy Copa, dirigidas por nuestro Presidente Ejecutivo, Pedro Heilbron, junto a otros directivos de la empresa, como un canal a través del cual nuestros colaboradores pueden hacer preguntas sobre la situación actual de Copa Airlines.
- Copa Daily Update: en este nuevo sitio dentro de nuestro SharePoint, los colaboradores encontraron información relevante sobre la compañía.
- Creamos una bolsa de empleos, disponible en nuestro sitio web de Copa Contigo, con el fin de facilitarle la reinserción laboral a los colaboradores que tomaron planes de salida voluntaria.
- Ofrecimos más de 80 sesiones virtuales con temas de interés para el desarrollo y bienestar de nuestra gente, y contamos con más de 2.870 participantes en estos espacios virtuales.
- Actualizamos nuestra intranet, SomosCopa, a fin de contar con una plataforma más ágil y dinámica acorde a la nueva realidad acelerada de digitalización y autoservicio.

► Nuestro Equipo Humano



► Nuestro Equipo Humano



Escuchando a nuestra gente: clima y cultura

Nuestros colaboradores son el recurso más importante de la Empresa, es por ello que nos interesa continuamente generar un entorno de trabajo que tome en cuenta su opinión y satisfacción. Para ello fomentamos las acciones de desarrollo y bienestar, apoyando en su desarrollo y acompañándolos en situaciones de contingencia o crisis.



Nuestras Líneas Estratégicas

- Mantener a Copa como uno de los mejores lugares para trabajar.
- Establecer planes de trabajo concretos, basados en la encuesta de clima.
- Fortalecer el desarrollo de nuestros líderes.



Encuesta de Clima y Compromiso Organizacional

Como parte de nuestras acciones para promover un clima laboral positivo y seguir haciendo de Copa una de las mejores empresas para trabajar, la Empresa realiza anualmente una Encuesta de Clima y Compromiso Organizacional que mide los principales componentes de satisfacción, clima y compromiso. A partir de esto, en Copa se desarrollan acciones concretas por los líderes de las áreas que nos ayuden a seguir mejorando como empresa.

Los retos que afrontamos este año fueron una oportunidad para fortalecer nuestra relación con nuestro equipo, escuchando directamente sus opiniones para seguir trabajando en hacer de nuestra empresa el mejor lugar para trabajar.

De acuerdo con el pulso de clima laboral, mantuvimos altos índices en indicadores de satisfacción, liderazgo y comunicación.

88.8%	Satisfacción	85%	Toma de decisiones
87.2%	Liderazgo	90.9%	Comunicación

ENCUESTA CLIMA 2020
(sólo personal Administrativo)
1,001 Encuestados **72%** de participación

77% de nuestros colaboradores dicen estar satisfechos con la toma de decisiones durante la crisis.

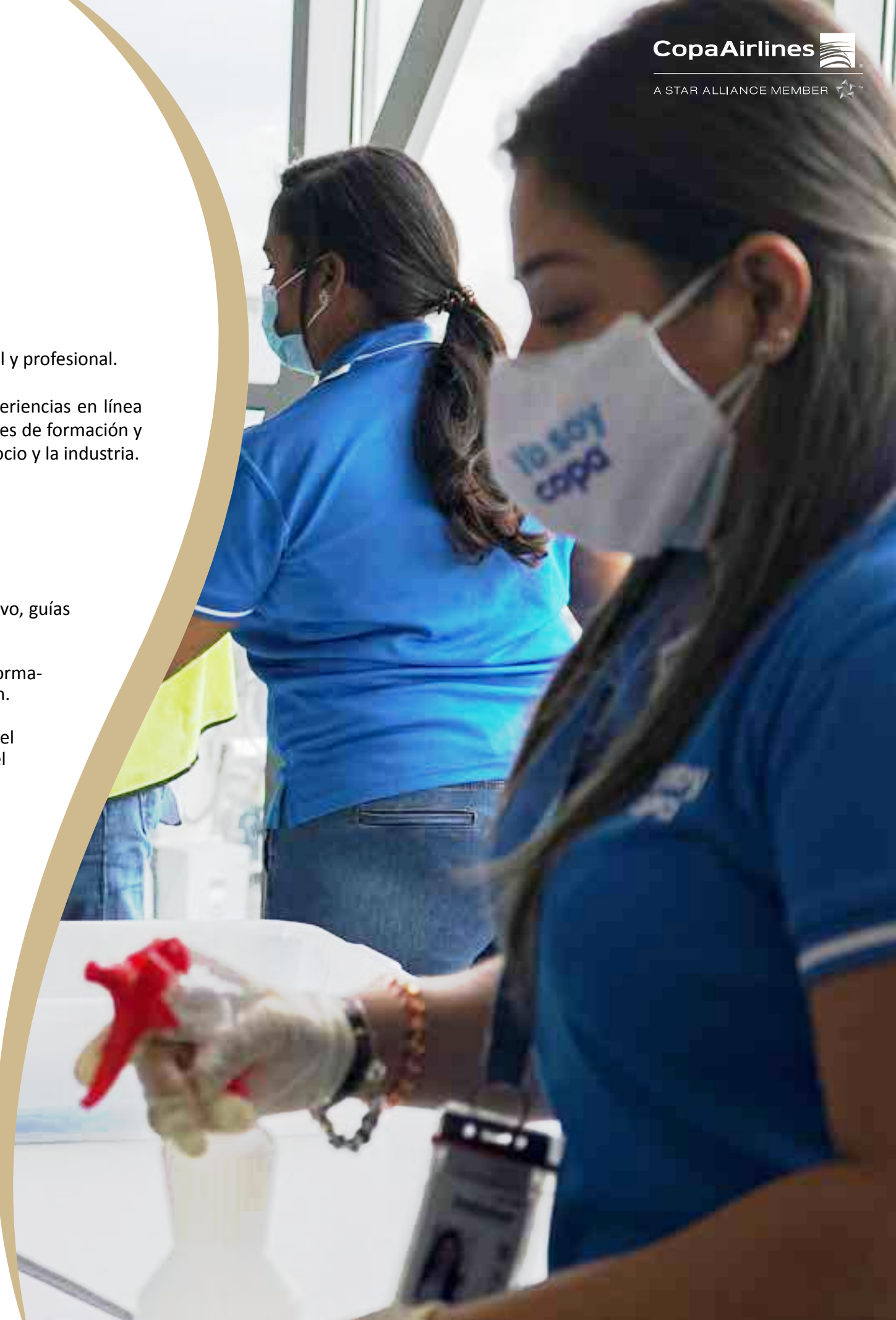
Capacitación y Desarrollo

En Copa reconocemos que el aprendizaje continuo es una de las mejores herramientas para el desarrollo personal y profesional.

El año pasado, debido a las políticas de distanciamiento social por el COVID-19, el aprendizaje virtual y las experiencias en línea formaron parte de nuestra vida diaria. Ante este escenario, en Copa trabajamos para ajustar y adaptar las opciones de formación y desarrollo de nuestros colaboradores en un entorno virtual y teniendo en cuenta las nuevas necesidades del negocio y la industria.

Formación para la Nueva Realidad

- 4,500 colaboradores participaron en el programa de formación de bioseguridad a través de e-learning interactivo, guías de referencia y espacios de consulta.
- 376 emprendimientos del programa Mercadito Copeño, donde 400 colaboradores participaron en talleres de formación de habilidades para el desarrollo de nuevas empresas en temas administrativos, legales y de comercialización.
- Más de 200 colaboradores, principalmente el personal impactado por los procesos de salida, participaron en el programa de formación de Microsoft para adquirir habilidades que generen nuevas oportunidades laborales en el contexto actual.
- Más de 1000 colaboradores de áreas operativas fueron beneficiados con el programa de servicio al cliente Hearts, Minds & Hands (HMH) donde lograron capacitarse en inteligencia emocional para fortalecer sus habilidades de empatía y conexión con nuestros clientes, en especial en situaciones irregulares y complejas.
- Más de 5,000 colaboradores tomaron más de 69 webinars relacionados con temas de liderazgo, salud financiera, habilidades profesionales y salud mental.
- 50 formadores corporativos adquirieron conocimientos para facilitar la creación de experiencias de aprendizaje virtuales efectivas.
- 100 colaboradores tomaron el módulo TIEMPO, en versión virtual, una herramienta que les ha permitido mejorar su productividad en la ejecución de proyectos.
- Adicionalmente, ofrecimos talleres en línea a las áreas de Carga y Operaciones, así como Dirección Legal en temas de conflictos, coaching, feedback y manejo de estrés.



NUESTRO

Compromiso
con la Comunidad

Fundación Despega

En Copa Airlines participamos en actividades que apoyan al desarrollo de las comunidades donde operamos, contribuyendo a su vez a la consecución de nuestros Objetivos de Desarrollo Sostenible.

A través de nuestra Fundación Despega ejecutamos programas de voluntariado corporativo, desarrollo social, medioambiente y filantropía de Copa.

Gobierno de la Fundación Despega

- Comité Estratégico de Copa Airlines: Encargado de la planificación estratégica y asignación de presupuesto.
- Dirección de Bienestar y RSE: Implementación de acciones en cumplimiento de los principios del Pacto Global de la ONU y el desarrollo de la estrategia de RSE aprobada por el Comité Estratégico.
- Voluntarios: Llevan a cabo los proyectos y acciones de voluntariado corporativo.
- Comité de RSE: aprobación de proyectos, donaciones y evaluación de progreso de la estrategia de RSE.

► Nuestro Compromiso con la Comunidad



Donaciones

Copa Airlines se comprometió con el bienestar de los panameños y se sumó a los esfuerzos por atender las necesidades que enfrentaron las autoridades de salud, para hacer frente a la crisis sanitaria. La empresa apoyó con la dotación de equipos médicos para el personal en la primera línea de atención, así como pacientes afectados por el Covid-19.

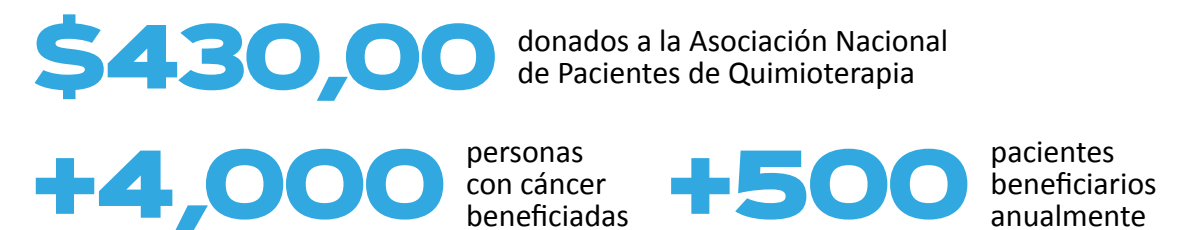


En el 2020 entregamos a la Asociación Nacional de Quimioterapia (ASONAPAQ) una donación de

\$50,000

recaudados en la 9na edición del torneo benéfico golf Copa Airlines.

Este apoyo económico permite que pacientes de cáncer en extrema pobreza tengan una mejor calidad de vida mientras están en tratamiento de quimioterapia y radioterapia.





► Nuestro Compromiso
con la Comunidad

COPA TECH OPS 2020

Con la finalidad de recabar **fondos a beneficio de organizaciones sin fines de lucro**, Copa Airlines llevó a cabo el Torneo benéfico de golf “Copa Tech Ops 2020” que reunió en Panamá a **200 jugadores y representantes de 90 empresas patrocinadoras, nacionales e internacionales**.

Los fondos recaudados fueron destinados a proyectos promovidos por siete organizaciones sin fines de lucro, las cuales desde el año 2012 han ayudado a más de **10 mil niños y 3 mil 500 jóvenes en situación de vulnerabilidad, 500 pacientes con cáncer y más de 7 mil familias de bajos recursos**.

El torneo de golf ha sido posible a lo largo de sus nueve ediciones gracias al esfuerzo y compromiso y dedicación de más de **600 voluntarios de distintas áreas de Copa Airlines**.

Voluntariado

Agradecemos el trabajo de cada uno de nuestros colaboradores quienes durante la crisis demostraron la importancia de generar un impacto positivo en la sociedad y de las acciones de solidaridad en los tiempos más difíciles.

2,341 horas de
voluntariado

EXPERIENCIA

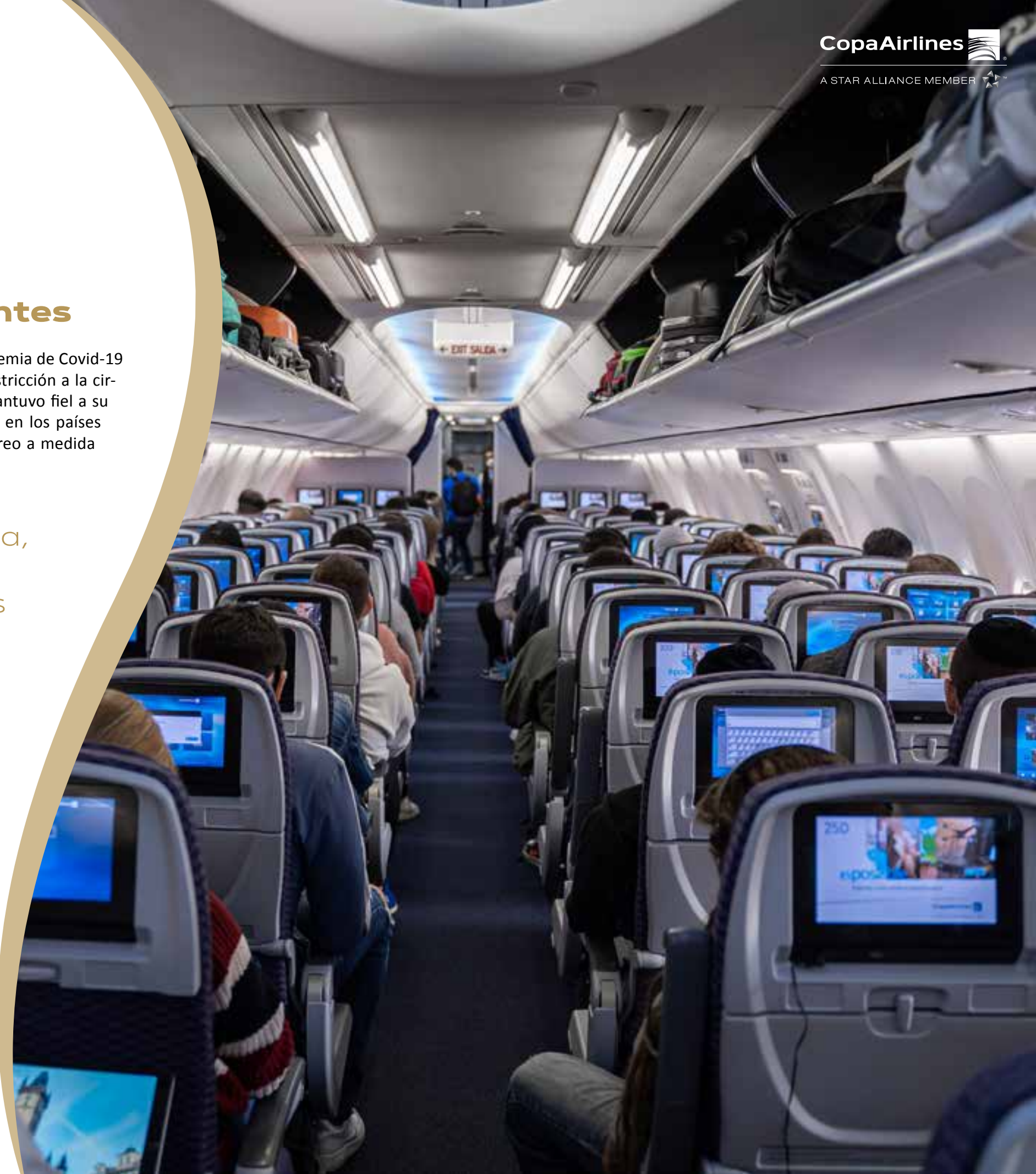
de Nuestros Clientes

La Experiencia de Nuestros Clientes

La industria aérea fue uno de los sectores más duramente afectados por la pandemia de Covid-19 tras la brusca caída de la demanda y las medidas de suspensión de vuelos y restricción a la circulación de personas en todo el mundo. Pese al escenario adverso, Copa se mantuvo fiel a su propósito de conectar personas y regiones, facilitando los traslados esenciales en los países donde opera por medio de vuelos humanitarios y la reactivación de su hub aéreo a medida que se levantaban las restricciones.

Tras el inicio de la emergencia sanitaria, Copa Airlines enfocó en garantizar el retorno de los pasajeros a sus lugares de origen con la máxima seguridad.

Se regresaron a sus países de origen a más de 20 mil personas, en un proceso coordinado con los distintos gobiernos. A su vez, Copa brindó a sus clientes mayor flexibilidad, extendiendo la validez de los pasajes que tenían fecha de inicio del viaje en 2020 y permitiendo su reprogramación sin penalidades ni cargos adicionales, manteniendo una comunicación responsable y constante con nuestros clientes.



Comunicación con nuestros pasajeros

Para asistir a nuestros pasajeros ofrecimos atención a través de nuestros canales digitales y nuestros centros de atención telefónica en los que resolvimos dudas frecuentes sobre lineamientos, nuevas disposiciones y reprogramaciones de vuelos.

Tu seguridad es nuestra prioridad

La aviación comercial cambió mucho, al igual que las expectativas y necesidades de nuestros pasajeros. Ante esta nueva realidad y gracias al acompañamiento de nuestra junta médica asesora, reforzamos nuestras medidas de higiene que implementamos en cada uno de nuestros vuelos.

Medidas de bioseguridad en nuestros vuelos y aeronaves

- Antes de cada vuelo realizamos limpieza exhaustiva en áreas de alto contacto, desinfectando nuestras aeronaves con pistolas electrostáticas.
- Para eliminar el contacto, eliminamos la versión impresa de nuestra revista a bordo, disponible ahora en versión digital.
- Nuestras aeronaves cuentan con filtros HEPA que eliminan el 99.97% de los virus y bacterias.
- El sistema de recirculación de aire en cabina renueva el aire cada 2-3 minutos y su desplazamiento vertical evita que se comparta con los pasajeros de los lados y del frente.
- Aplicamos el uso obligatorio de mascarillas durante todo el vuelo.
- Simplificamos nuestro servicio a bordo, ajustándolo según la duración de vuelo.
- Reforzamos la limpieza en cabina, ventanillas, mesitas, apoyabrazos, hebillas de cinturones, maniguetas de equipaje en mano y centros de entretenimiento.

Experiencia de Viaje Inclusiva

Copa realiza todos los esfuerzos para transportar y proveer asistencia a todos sus pasajeros, incluyendo aquellas personas con Discapacidad. Procuramos mantener una cultura de servicio inclusivo que impacte positivamente en la experiencia de nuestros pasajeros.

Ofrecemos asistencia en mostrador y puertas a:

1

Pasajeros que solicitan sillas de ruedas.

2

Pasajeros recomendados por edad avanzada.

3

Menores sin acompañante familiar.

4

Pasajeros con algún tipo de discapacidad mental, visual, auditiva, movilidad, entre otras.

5

Cualquier prioridad determinada por la ley local del país.

► La Experiencia de Nuestros Clientes



ESTÁNDARES

Internacionales y Apéndices

Principios Pacto Global	Capítulo del reporte	Materia de la ISO 26000
Derechos Humanos		
Principio 1: las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.	Gobierno corporativo	Gobernanza de la organización
Principio 2: las empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.	Gobierno corporativo	Gobernanza de la organización
Estándares Laborales		
Principio 3: las empresas deben respetar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	Nuestro equipo: Gracias a los que estuvieron, los que están y los que volverán.	Prácticas laborales
Principio 4: las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	Nuestro equipo: Gracias a los que estuvieron, los que están y los que volverán.	Prácticas laborales
Principio 5: las empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.	Nuestro equipo: Gracias a los que estuvieron, los que están y los que volverán.	Prácticas laborales
Principio 6: las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.	Nuestro equipo: Gracias a los que estuvieron, los que están y los que volverán.	Prácticas laborales
Medio Ambiente		
Principio 7: las empresas deberán apoyar un enfoque de precaución respecto a los desafíos del medio ambiente.	¡No paramos! Copa más verde	Medio ambiente
Principio 8: las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	¡No paramos! Copa más verde	Medio ambiente
Principio 9: las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	¡No paramos! Copa más verde	Medio ambiente
Anticorrupción		
Principio 10: las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	Gobierno corporativo	Gobernanza de las organizaciones



A STAR ALLIANCE MEMBER 



REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD

2020