



A STAR ALLIANCE MEMBER 

Reporte

de

sostenibilidad



2021



A STAR ALLIANCE MEMBER 

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD
COPA AIRLINES
© 2021

Edición de textos y aplicación de estándares internacionales:
VALORA Consultores.

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

Índice



	Mensaje del presidente ejecutivo	4
	¿Cómo leer éste informe?	5
	Hitos 2021	6
1	¿Quiénes somos?	7
2	Compromiso con la sostenibilidad	16
3	Gobierno corporativo	20
4	Gestión de riesgos	25
5	Cultura ética y de cumplimiento	30

6	Cadena de suministro responsable	36
7	Experiencia del cliente	38
8	Colaboradores	44
9	Creación de valor social	54
10	Creación de valor ambiental	56
11	Desempeño económico	61
	Mirada hacia el 2022	65

Anexos



69

A1	Anexo I: Detalle de gestión ASG	
a.	Relación con Grupos de Interés (GGII)	70
b.	Contribución a los ODS	71
c.	Contribución a los 10 Principios de Pacto Global	73
A2	Anexo II: Estándares de reporte	
a.	Índice de contenidos GRI	74
b.	Índice de parámetros SASB	76

Mensaje

del

Presidente

ejecutivo

(GRI 2-22)

Estimado lector,

En Copa Airlines cerramos el año 2021, con importantes logros, y aún llenos de retos con la recuperación de nuestra Empresa, siendo este el segundo año impactado por la pandemia de la COVID-19, la peor crisis de nuestra historia.

Inicio agradeciendo el trabajo y compromiso de nuestros más de **6,600 colaboradores**, así como la permanente confianza de nuestros pasajeros y clientes que hacen de Copa Airlines una aerolínea de confianza que busca volar cada vez más alto.

Durante el año 2021, Copa Airlines alcanzó un 85% de su operación en el mes de diciembre, comparado con el 45%-50% que estimábamos al principio del año para esta fecha. Adicional, en medio de la recuperación, tuvimos la **apertura de 3 nuevos destinos**: Cúcuta, Armenia y Atlanta, **terminando el año con 70 destinos** que nos permiten seguir fortaleciendo el Hub de las Américas.

Con gran satisfacción esto nos permitió reactivar al 100% de las personas en licencia, recontractar a más de 800 personas, cumpliendo nuestra promesa del 2020, y trayendo a tantos compañeros y compañeras devuelta a Copa.

En cuanto a flota en el 2021, terminamos con 80 aeronaves, retornamos 22 de las aeronaves del desierto, mucho antes de lo esperado, y recibimos 6 737-MAX, lo que nos permitirá reestablecer nuestra presencia como Aerolínea Líder de Latinoamérica.

Igualmente, en el año 2021 cerramos con una **puntualidad en 91.1%**, de los mejores resultados de Copa en años, y sin duda, de los más altos de la industria. Así mismo me enorgullece mencionar que por octavo año consecutivo recibimos el premio de Cirum por ser La Aerolínea más puntual de Latinoamérica, reafirmando así nuestro compromiso con la experiencia del cliente **en más de 44 mil vuelos operados este año**.

Adicionalmente, seguimos fortaleciendo nuestra Empresa con nuevas tecnologías y procesos, que nos permitirán

brindar una mejor experiencia de compra a nuestros pasajeros a través de copaaair.com y servicio a nuestros pasajeros en toda su experiencia de viaje.

Sin embargo, bajo la situación que vivimos por la pandemia y la crisis mundial de salud que ha impactado la economía global, sabemos que no debemos bajar la guardia. Si algo hemos aprendido es que debemos mantenernos abiertos al cambio y a la adversidad que se pueda presentar tanto de manera local como global.

En cuanto a nuestro compromiso con la sostenibilidad hemos actualizado nuestro estudio de materialidad el cual permite identificar nuestras prioridades en materia ambiental, social y de buen gobierno corporativo que van de la mano con los 3 ejes de nuestra estrategia de sostenibilidad: bienestar y crecimiento profesional, desarrollo integral de las comunidades y conservación del medio ambiente.

Estamos además comprometidos en contribuir a los 10 Principios de Pacto Global, y a aquellos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en que podemos hacer la diferencia, por nuestro tipo de actividad y la situación del contexto en que operamos.

En materia ambiental nos mantenemos alineados con el esfuerzo de aviación global liderado por la OACI, las Autoridades de Aviación Civil de Colombia y Panamá con la implementación del Esquema de compensación y reducción de carbono para la aviación internacional (CORSIA). Por lo que mantenemos una serie de iniciativas encaminadas a carbono neutralidad, siendo una de las principales iniciativas la transición al uso de combustible SAF que en alianza con Boeing **adquirimos 39mil litros de SAF**, durante el 2022. A lo que en conjunto con otras siete aerolíneas, sumamos un total 100,000 galones de mezcla SAF para vuelos comerciales que salen de LAX, reduciendo las emisiones en 472 500 libras (214 300 kilos) de CO₂.

Por otro lado, nuestro compromiso social cada vez es más fuerte y sabemos la responsabilidad que tenemos para con el bienestar de no solo nuestros colaboradores y sus familias, sino de las comunidades en donde tenemos influencia. Por lo que para el 2022 hemos reactivado nuestras actividades con la comunidad que se vieron pausadas mientras salíamos de la crisis sanitaria.

Así mismo, destaco que nuestra cultura organizacional se ve fortalecida cada día por medio de los valores que nos caracterizan, fomentando el respeto que promueve la diversidad e inclusión en nuestra fuerza y equipo de trabajo. Por lo que de manera voluntaria nos sumamos al Compromiso 25 para 2025 de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA), campaña que busca promover la diversidad de género en la industria de la aeronáutica.

Aún con la incertidumbre que existe en el mercado, nos mantenemos fieles a nuestro propósito de unir América. Nuestros vuelos acortan distancias y conectan todo el continente; hacemos más fácil que familias se mantengan unidas, que personas disfruten las maravillas de nuestra región, que comunidades crezcan y se desarrollen, que negocios y profesionales prosperen y seres humanos se beneficien, ofreciendo los más altos niveles de servicio y la mejor puntualidad del mundo.

Con la Ruta al Éxito que nos trazamos para el año 2022, buscamos mantenernos volando siempre alto y cada vez más lejos. En este informe podrán visualizar nuestro desempeño durante el 2021 y algunos de los principales avances del año 2022 en esta materia, muestra del compromiso que tenemos como Compañía con nuestros grupos de interés y con nuestro entorno.

Pedro Heilbron

Presidente Ejecutivo



Como

leer este

informe

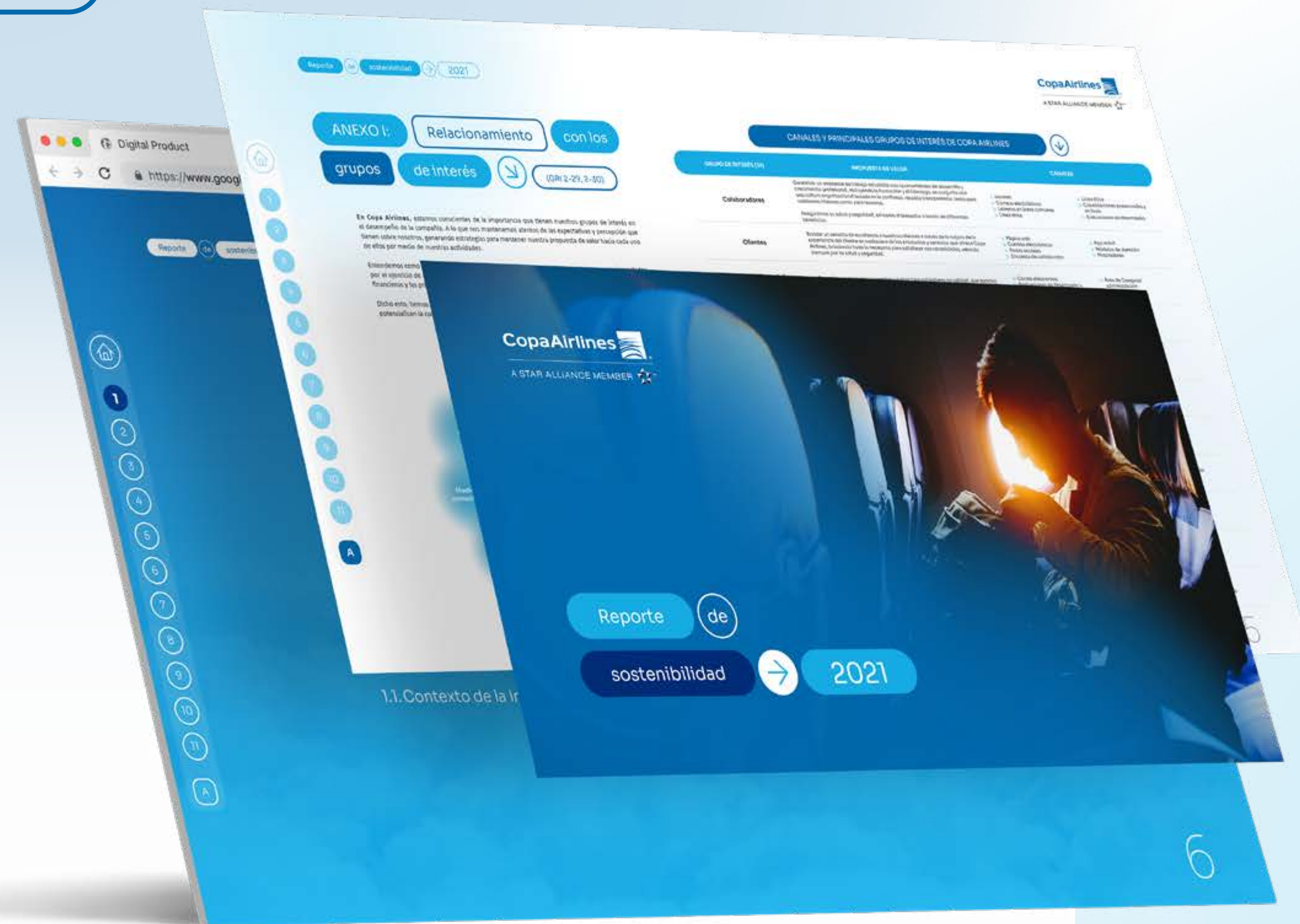
(GRI 2-1, 2-2, 2-3, 2-4, 2-5, 2-14)

En **Copa Airlines**², además de brindarle a todos nuestros pasajeros un servicio de clase mundial, la mejor puntualidad de la región y la mayor conectividad a través del Hub de las Américas, también somos conscientes de los impactos que tiene nuestra operación hacia nuestro entorno y grupos de interés, por lo que a través de este informe comunicamos nuestro camino hacia el desarrollo sostenible y presentamos de forma objetiva nuestro desempeño social, ambiental y de gobierno corporativo (ASG) durante el 2021.

Por primera ocasión y de la mano de una empresa consultora externa hemos elaborado el presente informe de conformidad con los Estándares del *Global Reporting Initiative* (GRI), bajo su última versión actualizada en octubre del 2021. También incorporamos los Estándares de *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB), para el sector de Transporte en las industrias de Aerolíneas y Carga Aérea y Logística.

Dicho esto, nos mantenemos vigentes y alineados a las tendencias mundiales que rigen estos temas.

Finalmente, el presente informe pasa por validaciones internas involucrando a la Coordinación de RSE de Copa Airlines, así como cada una de las áreas proveedoras de información para la elaboración del mismo y el equipo directivo incluida la validación de nuestro Presidente Ejecutivo. No cuenta con verificación externa.



Claves del informe

- Ha sido elaborado cumpliendo con los Estándares de *Global Reporting Initiative* (GRI), metodología de referencia para la comunicación del desempeño extrafinanciero con enfoque multistakeholder. Reportamos los Estándares GRI en su última actualización, relacionados con los temas materiales.
- Incorporamos los Estándares de *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB), para las industrias de: Aerolíneas y Carga Aérea y Logística. La metodología responde a los requerimientos de información de los inversionistas sobre los temas ASG que afectan a la estabilidad financiera de la Compañía.
- Se informa la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Copa Airlines, hoja de ruta global propuesta por la ONU para abordar los grandes desafíos de la sociedad.
- Como miembros de Pacto Global, se comunica el avance y compromiso con respecto a sus 10 Principios.

Como identificar los contenidos:

Al inicio de cada capítulo:

- Referencia a los ODS.

Al inicio de cada sección:

- Referencias a los contenidos de los Estándares GRI, y las métricas de los Estándares de SASB.

En los Anexos:

- Índices específicos sobre GRI, SASB, ODS y Pacto Global.

Hitos

2021



Operativos y financieros

- Al cierre del 2021, operamos al **88%** con respecto a la capacidad que se tenía en diciembre del 2019. Manteniendo nuestro crecimiento post-pandemia.
- Ofrecemos aproximadamente **204 vuelos regulares diarios** entre 69 destinos en 29 países en América del Norte, Central y del Sur y el Caribe.
- Operamos una **flota de 91 aviones**.
- Los ingresos por pasajeros representaron aproximadamente **\$ 1.4 mil millones USD**.
- El negocio de Carga de Copa generó ingresos por aproximadamente **\$71.6 millones USD**.



Experiencia del cliente

- **44,126 vuelos operados en el año**.
- Logramos un **NPS del 35.4%**.
- No tuvimos **impactos significativos** en materia de seguridad que afectara la experiencia del cliente.
- **78.6%** del coeficiente de **ocupación de plazas**.
- **40%** de venta en **canales digitales**.



Medio ambiente

- Operamos el **primer vuelo con SAF** o combustible de aviación sostenible.
- En alianza con Boeing, adquirimos **39,000 L de SAF**.
- Programa de modernización de flota y uso eficiente de combustible evitó la emisión a la atmósfera de un estimado de **3,372 toneladas de CO₂**.
- Proyecto de **generación de energía solar de 400 kW**.
- Logramos evitar la emisión de más de **33,000 toneladas de CO₂**, reciclando cerca de **41 toneladas** de materiales.



Colaboradores

- **+6,620** colaboradores.
- **36.4%** de la plantilla esta representada por **mujeres**.
- **+100** pilotos **mujeres**.
- Ofrecemos más de **600 programas y módulos de formación** a los colaboradores por medio de **Copa Academy**.



1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

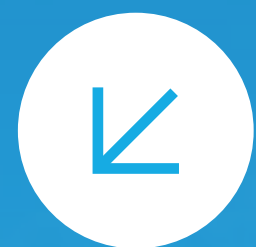
A

Quiénes

- Línea del tiempo
- Nuestra visión
- Nuestro propósito
- Nuestros valores en acción
- Principales fortalezas
- Nuestra estrategia

somos

- Nuestras subsidiarias
- Nuestra flota
- Nuestra red
- Contexto del sector
- Tendencias en el sector de la aviación
- Alianzas



Quiénes

somos



(GRI 2-1, 2-2, 2-6, 2-28, 3-3)

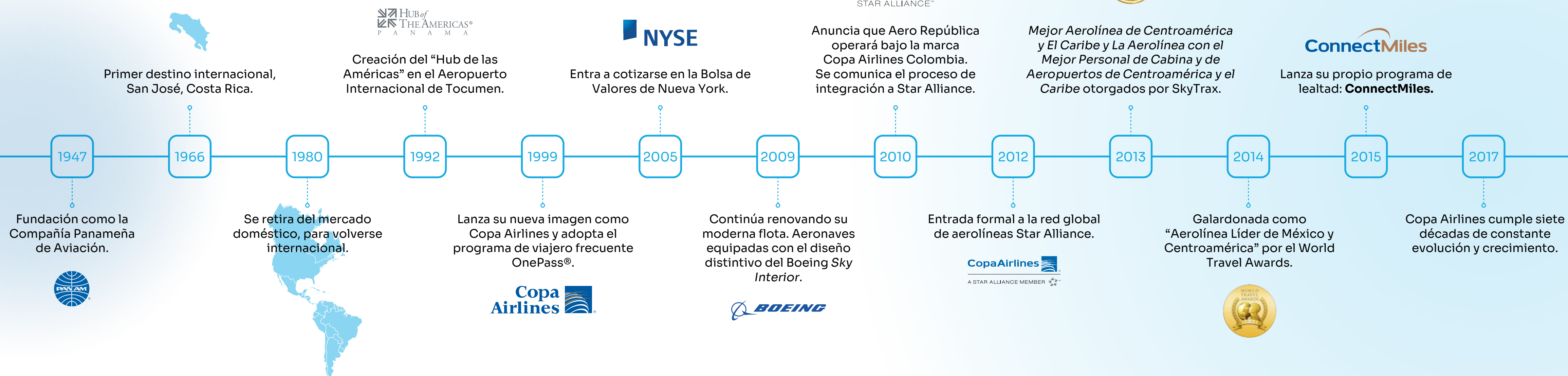
En Copa Airlines nos dedicamos a conectar destinos, personas e historias, durante 2021 hemos mantenido nuestra fuerza para volar cada vez más lejos sin importar adversidades, apostamos por la resiliencia y solidez de la Compañía para enfrentar de manera exitosa situaciones como lo ha sido la pandemia por COVID-19 que ha impactado significativamente a nuestro sector.

Desde nuestros inicios en 1947 mantenemos el compromiso de conectar a los pasajeros/clientes de forma confiable con sus destinos, brindándoles los más altos niveles de calidad en nuestros productos y servicios.



Línea

de tiempo



Nuestra

visión



NUESTRA VISIÓN 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
CENTRO
AMÉRICA
Y EL
CARIBE

Nuestro

propósito



En **Copa Airlines** contribuimos a unir América. Nuestros vuelos acortan distancias y conectan todo el continente. Con dedicación y compromiso, hacemos más fácil que familias se mantengan unidas, que personas disfruten las maravillas de nuestra región, que comunidades crezcan y se desarrollen, que negocios y profesionales prosperen y seres humanos se beneficien.

Todo esto lo logramos con el mejor equipo de Panamá y Latinoamérica que día a día demuestra con su enfoque, compromiso y dedicación que es posible alcanzar todas nuestras metas y dejar en alto el nombre de Panamá y Latinoamérica en el mundo.



Nuestros

valores en

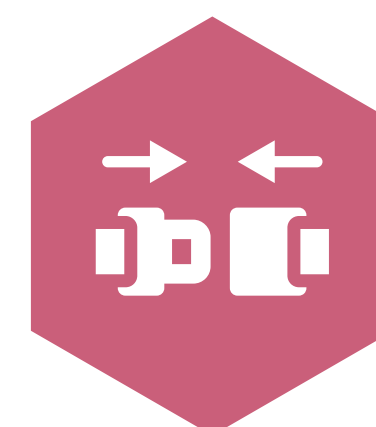
acción



Contamos con **5 valores** que guían e inspiran nuestras acciones, y se definen de la siguiente manera:



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**



Principales

fortalezas



Nuestras principales fortalezas comerciales nos han permitido ganarnos un espacio exclusivo dentro de la industria en la que operamos, donde destacamos lo siguiente:



Nuestro aeropuerto “Hub de las Américas” está estratégicamente ubicado.



Nos enfocamos en mantener nuestros costos operativos bajos.



Operamos una flota moderna.



Creemos que Copa tiene una marca sólida y una reputación de servicio de calidad.



Nuestra gestión fomenta una cultura de trabajo en equipo y mejora continua.

Nuestra

estrategia



Nuestro principal objetivo esta direccionado a un crecimiento continuo de manera rentable, que permita mejorar nuestra posición como líder en la aviación latinoamericana al brindar un servicio superior a nuestros clientes, horarios convenientes, tarifas competitivas y manteniendo costos competitivos.

Los elementos clave de nuestra estrategia comercial incluyen lo siguiente:



Expandir nuestra red aumentando frecuencias y agregando nuevos destinos.



Continuar enfocándonos en mantener nuestros costos bajos.



Enfatizar un servicio superior y valor para nuestros clientes.

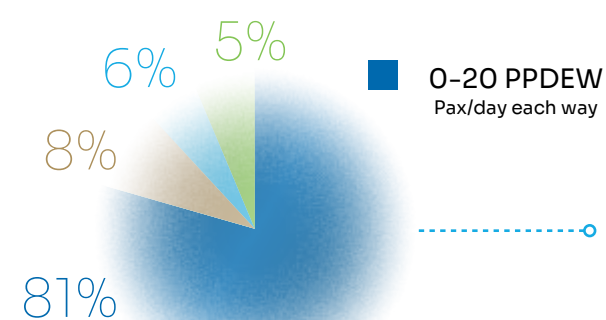
Modelo

de negocio



4 Fundamentales

Mejor ubicación geográfica



Mercados que necesitan de un hub

Infraestructura adecuada



Producto de nivel internacional

Nuestras

subsidiarias



A través de nuestras dos principales subsidiarias operativas, Copa Airlines y AeroRepública, nos hemos convertido en proveedor líder en América Latina de servicios aéreos de pasajeros y carga.



Copa Airlines

Opera desde su posición estratégicamente ubicada en la República de Panamá.



AeroRepública

Opera vuelos desde Colombia al Hub de las Américas de Copa Airlines en Panamá, y Wingo, un modelo de negocios de bajo costo dentro de Colombia y varias ciudades de la región.

Nuestra

flota



Al 31 de diciembre de 2021, operamos una flota de 91 aviones, 77 aviones Boeing 737-Next Generation y 14 aviones Boeing 737 MAX 9 para cumplir con nuestros requisitos de capacidad actuales.

Teniendo en cuenta el desarrollo de nuevas tecnologías, así como la modernización e inversión en nueva flota, decidimos renovar nuestras aeronaves. Motivo por el cual acordamos el incremento de nuestra flota, que implica 66 pedidos en firme de aviones Boeing 737 MAX, acordados para ser entregados entre 2022 y 2028.



Contexto

del sector

Las operaciones de Copa Airlines se encuentran directamente relacionadas con la evolución de la economía de Panamá y su desarrollo social, por lo que la empresa atiende la evolución desde un enfoque preventivo que resguarda las operaciones por medio del análisis del contexto en el que se desarrolla.

De acuerdo con el estudio “Los Beneficios Económicos del Transporte Aéreo en Panamá” elaborado por la firma Oxford Economics bajo el auspicio de IATA, muestra que esta industria genera 260 mil empleos directos e indirectos y 7 mil 300 millones de dólares de valor agregado al Producto Interno Bruto (PIB) de Panamá. La aviación contribuye un 14.8% del PIB de Panamá cifra que representa la más alta contribución porcentual de la aviación en las Américas; además, muestra que los turistas extranjeros gastaron US\$ 3,400 millones en Panamá en concepto de restaurantes, hoteles, proveedores, entre otros servicios.

Nuestra red

Copa actualmente ofrece aproximadamente 204 vuelos regulares diarios entre 69 destinos en 29 países en América del Norte, Central y del Sur y el Caribe desde su centro de operaciones en la Ciudad de Panamá. Copa brinda a los pasajeros acceso a vuelos a más de 150 destinos a través de acuerdos de código compartido con UAL y otras aerolíneas. A través de su hub en la Ciudad de Panamá, Copa puede consolidar el tráfico de pasajeros desde múltiples puntos para servir a cada destino de manera efectiva.

Panamá se ha convertido en la Gran Conexión especialmente con la ampliación del Aeropuerto de Tocumen y su Hub Aéreo, por lo que esperamos que la industria continúe creciendo encaminada a la promoción del turismo de la región.



Tendencias

del sector

de la

aviación



La **pandemia de COVID-19** dividió la industria del transporte aéreo en tres realidades opuestas:

- En primer lugar, el transporte de carga ha jugado un rol trascendental y los volúmenes transportados vía aérea a nivel global, han ganado terreno respecto a los volúmenes previos a la crisis, con lo cual se evidencia el papel vital de la carga aérea en el transporte de equipos médicos, EPI y vacunas que salvan vidas, junto con entrega del comercio electrónico durante los periodos de restricciones generalizadas.
- En segundo punto, los mercados nacionales de pasajeros han recuperado el 20% de los niveles anteriores a la crisis, demostrando que los viajeros poco a poco recobran la confianza y el apetito por volar.
- Y, por último, los viajes internacionales que, sin embargo, se sitúan en apenas una cuarta parte de los niveles de 2019. La demanda no se recuperará en la medida que se reabran las fronteras y se eliminen las restricciones de viaje impuestas por los gobiernos.

La Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA) prevé que el número total de viajeros alcance los 4.000 millones en 2024 (contando los viajes de conexión multisectorial como un solo pasajero), superando los niveles anteriores a la crisis del COVID-19 (103% del total de 2019).

Si bien el panorama es alentador y se espera que continúe así a lo largo de este año, estamos viviendo realidades que impactan de manera directa e indirecta al sector como lo son aspectos de carácter político-económico, la inflación, el conflicto en Ucrania o el alto coste energético, entre otros, esto obliga a las compañías aéreas a repensar el futuro del sector para generar un ecosistema más resiliente, sostenible y con una oferta más integral y multimodal, ajustada a las nuevas preferencias del viajero post-Covid.

En lo que concierne al ámbito ambiental, el proceso de descarbonización es un imperativo para un sector que ha sido una de las fuentes de emisiones de gases de efecto invernadero de más rápido crecimiento. Por tanto, la regulación para reducir o limitar emisiones contaminantes y la mayor concienciación de los viajeros en torno al impacto medioambiental del transporte aéreo jugarán un papel determinante en el futuro de esta industria.



TENDENCIAS DEL SECTOR – RESPUESTA ESTRATÉGICA DE COPA AIRLINES



TENDENCIAS DEL SECTOR	RESPUESTA DE COPA AIRLINES
Digitalización de procesos y atención en remoto	➤ En 2021 logramos la implementación de Copa Academy, una moderna plataforma de capacitación corporativa, diseñada para desarrollar las habilidades de nuestros colaboradores mediante la formación y aprendizaje continuo y digital. ➤ Hemos realizado mejoras a copa.com que es el punto inicial donde nuestros clientes empiezan su experiencia de compra y viaje con el fin de brindar mayor seguridad, facilidad de uso y flexibilidad que ayude a los clientes a encontrar de manera fácil sus requerimientos. Algunos de los beneficios para nuestros clientes es brindarles mejores opciones de búsqueda avanzada en el proceso de compra; autoservicio para cambios de vuelos, cancelaciones y reembolsos. ➤ También hemos realizado el reemplazo de nuestro sitio para reservas o booking engine de redenciones de millas, migrando a nuestra propia plataforma. Además, continuamos logrando mejoras en nuestras notificaciones a los pasajeros y en el servicio de nuestro centro de llamadas. ➤ A través de NDC, Copa Airlines proporcionará un canal moderno, fiable y rico en contenido que diferenciará las ofertas de productos y servicios que nuestras agencias de viajes asociadas pueden ofrecer a nuestros clientes.
Medios digitales de pago	➤ Para septiembre del 2022 se implementará la nueva plataforma de distribución Copa Connect, la cual nos ayudará a unificar el sistema de reservas y uso por parte de las agencias. ➤ Permitirá el análisis de data como lo son reportes de venta y perfiles de pasajeros. Lo que nos permitirá eficientar procesos además de identificar con mayor facilidad el tipo de cliente y venta que nos ayudará a mejorar la experiencia de viaje de inicio a fin. ➤ Ofrecemos aplicaciones para cambios en línea, compra de boletos con millas, selección de asientos y compra de maletas. ➤ Durante este periodo ejecutamos el 40% de las ventas en canales digitales y 65% del check in en línea.
Integración del travel journey	➤ En Copa Airlines volamos de acuerdo con nuestro propósito de conectar personas y regiones, nos enfocamos en brindar la mejor experiencia durante las distintas etapas de viaje de nuestros clientes, fortaleciendo nuestros servicios en todos los puntos de contacto: desde la compra de su boleto y preparativos de su viaje, durante su experiencia en los aeropuertos y abordó, y muy en especial recuperando el servicio durante situaciones irregulares.
Inversión en sostenibilidad y digitalización	➤ Estamos comprometido con la iniciativa de Carbono Cero para 2050, enfocados en invertir en innovación tecnológica y eficiencia de procesos. ➤ Estamos implementando un proyecto a medio plazo, empezando la transición de nuestros tractores diésel a tractores eléctricos. Para ello, realizamos una cuidadosa evaluación para elegir la tecnología adecuada, que se basa en batería de litio. La primera etapa consiste en la compra de 10 tractores eléctricos (que se estima que ayudan a reducir aproximadamente 157 tCO₂e por año) para probar la tecnología y averiguar si satisfacen las necesidades operativas. Si se demuestra su eficiencia, se planea migrar toda la flota de tractores a esta tecnología. Se espera que este cambio genere ahorros en combustible y mantenimiento, además de la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero. ➤ Como parte de nuestro brazo social contamos con la Fundación Despega, con la cual ejecutamos actividades de voluntariado y donativos, por lo que durante este año pudimos ejecutar iniciativas y otorgar apoyos de impacto, tales como: 304 Beneficiados de boletos aéreos para causas humanitarias y el relanzamiento del programa Panamá Stopover para reactivación de turismo en Panamá.
Mejora de la experiencia de los distintos segmentos de clientes	➤ Contamos con las Certificación NDC (New Distribution Capability) Nivel 4, bajo el programa de Certificación de NDC, otorgado por la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA por sus siglas en inglés). Este estándar tecnológico fue desarrollado por las aerolíneas junto con la IATA con el objetivo de modernizar la distribución de las aerolíneas. El estándar NDC permite una comunicación directa y sólida entre las aerolíneas y las agencias de viajes, y permite a las aerolíneas ofrecer productos y precios dinámicos y personalizados en tiempo real. La certificación NDC Nivel 4 demuestra que Copa Airlines utiliza mensajes de gestión completa de Oferta y Orden según el estándar. ➤ A través de NDC, Copa Airlines proporcionará un canal moderno, fiable y rico en contenido que diferenciará las ofertas de productos y servicios que nuestras agencias de viajes asociadas pueden ofrecer a nuestros clientes.
Flota moderna	➤ Teniendo en cuenta el desarrollo de nuevas tecnologías, así como la modernización e inversión en nueva flota, decidimos renovar nuestras aeronaves. Motivo por el cual acordamos el incremento de nuestra flota, que implica 66 pedidos en firme de aviones Boeing 737 MAX, acordados para ser entregados entre 2022 y 2028.
Compensación de emisiones de CO ₂ para pasajeros	➤ Destacamos que hemos cubierto el 98.25% de los compromisos adquiridos en el Programa de Adecuación y Manejo Ambiental (PAMA), el cual se presentó ante la Autoridad Nacional del Medio Ambiente (ANAM) en 2008. Dichos compromisos se relacionan con el uso eficiente de recursos y gestión de emisiones para contar con operaciones limpias junto con sus planes de monitoreo. ➤ Desde Copa Airlines estamos alineados con el esfuerzo de aviación global liderado por la OACI, las Autoridades de Aviación Civil de Colombia y Panamá con la implementación del Esquema de compensación y reducción de carbono para la aviación internacional (CORSIA).
Uso de Combustible Sostenible	➤ Como uno de nuestros pilares de sostenibilidad ambiental se encuentra el uso de SAF, durante este año realizamos varias iniciativas que ayudaron a incrementar las acciones en relación al tema, las que destacamos lo siguiente: ➤ Operamos el primer vuelo con SAF o combustible de aviación sostenible. ➤ Fuimos parte de una iniciativa de la industria aviación liderado por IATA y Boeing, para usar SAF o combustible de aviación sostenible en vuelos seleccionados desde LAX para coincidir con la IX Cumbre de las Américas, demostrando nuestro compromiso con carbono neutro para el año 2050. ➤ En alianza con Boeing, adquirimos 39,000 libras de SAF. La cantidad de combustible adquirida es una mezcla de 70% combustible de aviación fósil (combustible normal de aviación) y 30% combustible de aviación no fósil (SAF). ➤ En conjunto con otras siete aerolíneas, sumamos un total 100,000 galones de mezcla SAF para vuelos comerciales que salen de LAX, reduciendo las emisiones en 472 500 libras (214 300 kilos) de CO₂. ➤ Contamos con un programa de modernización de flota y uso eficiente de combustible, el cual permite buscar mejores rutas para aproximaciones de vuelo y que evita la emisión a la atmósfera de un estimado de 3,372 toneladas de CO₂.
Utensilios de materiales compostables o reciclados	➤ Durante el último año hemos buscando soluciones ecoeficientes y amigables con el ambiente, poco a poco hemos desarrollado diversas iniciativas como el reemplazo de los revolvedores de plástico por revolvedores de bambú, el cambio de los kits de amenidades entregados a pasajeros de clase ejecutiva, los cuales son entregados sin envoltorio de plástico, con productos biodegradables y se brindan en bolsas hechas a partir de botellas de plástico reciclado y el reemplazo de los vasos plásticos por vasos reciclables que en conjunto estarán sustituyendo así más 1.3 millones de unidades de plástico al año.



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- A



Alianzas



Nos preocupamos día a día por ofrecer un mejor servicio. Junto a nuestros socios estratégicos trabajamos para brindar la más alta calidad y conveniencia en la experiencia de viaje.

Star Alliance

Desde 2012 somos miembros de la red global de aerolíneas más importante en términos de vuelos diarios, destinos y países a los que vuela, así como número de aerolíneas miembro de la alianza. Fundada en 1997 como la primera alianza verdaderamente global de aerolíneas, ofrece a sus clientes de todo el mundo muchos destinos y una excelente experiencia de viaje.

Tenemos una alianza estratégica con **United Airlines**, o “UAL” o “United”, que abarca estrategias de marketing conjuntas y acuerdos de código compartido, entre otras cosas.

A STAR ALLIANCE MEMBER

Miembros

- 
- 1
- 2**
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- A

Compromiso con
la sostenibilidad

Compromiso

con la

sostenibilidad



(GRI 3-1, 3-2)

En Copa Airlines contamos con 3 ejes o pilares dentro de nuestra estrategia de sostenibilidad, enfocándonos en mantener relaciones sanas con nuestros grupos de interés y remediar nuestros impactos derivados de las operaciones de la Compañía. Así como, potenciar aquellos que generen un beneficio en las sociedades en donde estamos presentes.

Bienestar y crecimiento profesional

Desarrollo integral de las comunidades

Conservando el medio ambiente

Debido a los recientes eventos que estamos viviendo como humanidad en materia de salud y crisis humanitarias que impactan globalmente a los mercados, en Copa Airlines hemos trabajado en la actualización de nuestro estudio de materialidad realizado en 2019, el cual tiene como objetivo identificar aquellos temas que tengan mayor relevancia para la Compañía y operaciones en materia ambiental, social y de gobierno corporativo (ASG).

Resaltamos que por primera vez hemos realizado este estudio bajo el concepto de **doble materialidad** en donde conviven la materialidad de impacto socio-ambiental y la materialidad financiera.





Materialidad de impacto

Refleja los impactos más significativos de la Compañía hacia la economía, el medio ambiente y las personas; estos impactos pueden tener consecuencias positivas o negativas para la Compañía (en la operación, reputación, financieramente).

Para el desarrollo de esta actualización, reforzamos las temáticas que se lanzaron a consulta en la materialidad del 2019 y complementamos el mismo con temáticas que salen derivadas a la crisis de salud que vivimos por el COVID-19 y sus impactos en el sector; adicionalmente, nos apoyamos en referentes en gestión de temas ASG, así como las tendencias en el sector aeroportuario.

Posteriormente, los temas fueron **priorizados** por los representantes internos de nuestros principales grupos de interés (colaboradores, clientes, aeropuertos, autoridades, comunidad, accionistas y proveedores) mediante una encuesta en línea; así como una sesión de trabajo con alta gerencia de la Compañía para conocer la perspectiva interna sobre dichos temas.



Materialidad financiera

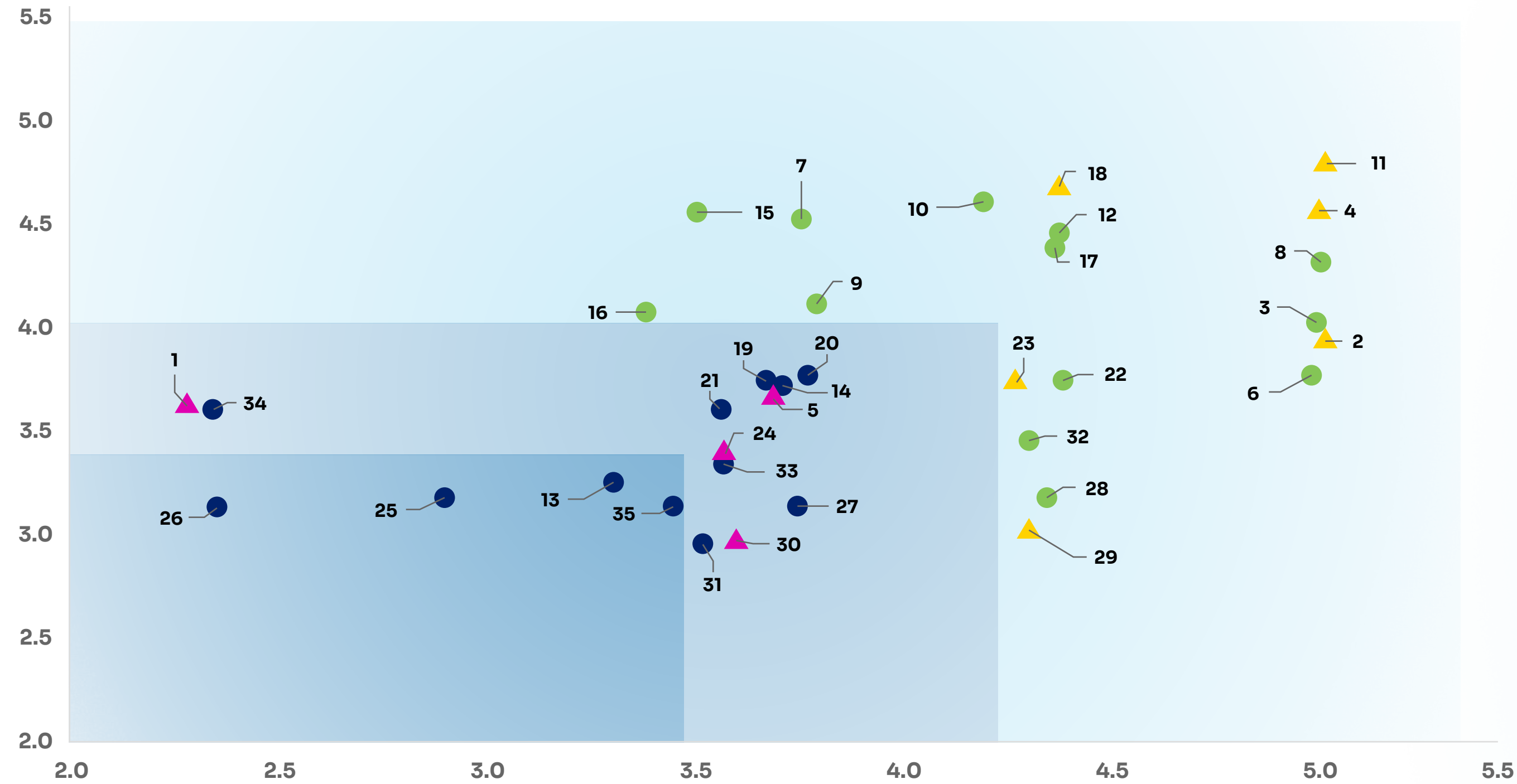
Refleja los factores ASG que pudieran tener una probabilidad razonable de afectar la condición financiera, el rendimiento operativo y los flujos de efectivo dentro de la Compañía. Es una materialidad que responde a las inquietudes de los inversionistas.

Dado el proceso de análisis y consulta ya realizado por *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB) a nivel internacional, en la construcción de los estándares por industria, aplicamos los tópicos que la iniciativa establece para aquellas en que desempeñamos nuestra actividad: Aerolíneas y Carga aérea y logística.

A continuación, presentamos nuestra matriz actualizada.

Matriz de materialidad integrada

Perspectiva de los grupos de interés



● Materialidad de impacto ▲ Materialidad financiera ▲ Materialidad de impacto y financiera

Los marcados en verde corresponde a los temas materiales sólo para la materialidad de impacto. Los marcados en amarillo son materiales tanto para el ejercicio de impacto como para la materialidad financiera. Los marcados en rosa son materiales sólo para la materialidad financiera.

Finalmente hemos relacionado aquellos temas que salieron como materiales con los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS), de las Naciones Unidas. Esto nos ayuda a priorizar nuestra contribución a los mismos.

Para conocer nuestra contribución a los ODS favor de dirigirse al Anexo correspondiente dentro del presente informe. Anexo



1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

A

Gobierno

Corporativo



- ✎ Accionistas
- ✎ Junta Directiva
- ✎ Comité de Auditoría
- ✎ Comité de Compensación
- ✎ Comité de Directores Independientes
- ✎ Equipo Ejecutivo



Gobierno

Corporativo



(GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-15, 2-17, 2-18, 2-19, 2-20, 3-3)

Alineamos nuestro Gobierno Corporativo a las mejores prácticas internacionales y continuamos garantizando integridad y experiencia en los órganos de gobierno que nos rigen como Compañía. Permitiendo así garantizar la toma de decisiones basada en generar valor para todos los grupos de interés.

Dicho esto nos encontramos bajo el marco regulatorio y de buenas prácticas de la Bolsa de Valores de Nueva York, los Artículos de Incorporación (Pacto Social) de la Compañía, así como por la Comisión de Bolsa y Valores de los Estados Unidos (SEC) y la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV) de Panamá.

NYSE requiere que las corporaciones con acciones listadas en la bolsa cumplan con ciertos estándares de gobierno corporativo. Como emisor privado extranjero, estamos obligados a cumplir con ciertas reglas de la NYSE relacionadas con los comités de auditoría y las certificaciones periódicas.

Buscamos mantener la continuidad del negocio y la certidumbre de nuestro desempeño económico y resiliencia organizacional bajo una estructura bien establecida que permea en toda la Compañía y subsidiarias.

Accionistas



En relación con la identificación de riesgos hemos mapeado aquellos que consideramos prioritarios para la organización. Los desglosamos a continuación:

Clase A

Los tenedores de las acciones Clase A no tienen derecho a voto en nuestras asambleas de accionistas, excepto en relación a asuntos específicos.

Clase B

Todo tenedor de acciones Clase B tiene derecho a un voto por acción en todos los asuntos en los que los accionistas tienen derecho a voto.

Clase C

Las acciones Clase C no tienen valor económico y no son transmisibles excepto a los tenedores Clase B, tienen los derechos de voto que el Comité de Directores Independientes estime necesarios para asegurar el control efectivo de la Sociedad por parte de los panameños.

La asamblea ordinaria anual de accionistas es el órgano social que elige al Directorio, aprueba los estados financieros anuales de Copa Holdings y aprueba cualquier otro asunto que no requiera una asamblea extraordinaria de accionistas. Sesiona de manera anual dentro de los primeros cinco meses de cada año fiscal.

Los accionistas que representen por lo menos el 5% de las acciones ordinarias emitidas y en circulación con derecho a voto podrán presentar propuestas para ser incluidas en dicha asamblea, siempre que la propuesta se presente por lo menos 45 días antes de la asamblea.



Junta

Directiva



Nuestra Junta Directiva tiene la responsabilidad de supervisar y controlar los planes y acciones ejecutados por las distintas áreas de la empresa, sustentados en lineamientos de ética, cumplimiento y transparencia.

Está compuesta actualmente por once miembros, incluidos dos directores que cumplen con los estándares de independencia bajo las reglas de la Bolsa de Valores de Nueva York y NYSE. Los miembros de nuestra junta sirven en periodos de dos años y pueden ser reelegidos.

Stanley Motta

Presidente y Director

Pedro Heilbron

Director General

Álvaro Heilbron

Director

Jaime Arias

Director

Makelin Arias

Directora

Carlos Alberto Motta

Director

John Gebo

Director

Andrew C. Levy

Director

José Castañeda Vélez

Director Independiente

Josh Connor

Director Independiente

Julianne Canavaggio

Directora Independiente

La Junta Directiva se respalda por medio de cuatro comités encargados de la evaluación y monitoreo de las áreas y actividades de mayor relevancia para la organización.



1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

A

Comité de

Auditoría



La función principal el Comité de Auditoría es ayudar a la Junta Directiva a cumplir con sus responsabilidades de supervisión mediante la revisión de:

- la integridad de los informes y otra información financiera disponible para el público o cualquier organismo regulador o gubernamental;
- la eficacia de nuestros sistemas internos de control financiero y gestión de riesgos, incluidos los riesgos de ciberseguridad y privacidad, y los procedimientos y políticas de la Compañía para evaluar y gestionar dichos riesgos;
- la eficacia de nuestra función de auditoría interna y el proceso de auditoría independiente, incluida la designación, retención, compensación y supervisión del auditor independiente; y
- el cumplimiento de las leyes y reglamentos, así como de las políticas y códigos de ética establecidos por la Administración y la Junta Directiva.

El Comité de Auditoría también es responsable de implementar procedimientos para recibir, retener y atender quejas sobre asuntos de contabilidad, control interno y auditoría, incluida la presentación de quejas confidenciales y anónimas sobre asuntos contables, éticos o de auditoría cuestionables.

Josh Connor

Presidente con carácter de independiente

José Castañeda
Julianne Canavaggio

Miembros con carácter de independientes



Comité de

Compensación



Comité responsable del proceso de selección del Director General y de la evaluación de todos los directores ejecutivos (incluido el Director General), recomendando el nivel de compensación y cualquier bonificación asociada.

Stanley Motta

Presidente

Jaime Arias

Miembro

José Castañeda

Miembro con carácter de independiente





Comité de

Directores

Independientes



El **presente comité** tiene como función aprobar lo siguiente:

- cualquier transacción superior a \$5 millones entre nosotros y nuestros accionistas mayoritarios;
- la designación de ciertas emisiones primarias de acciones que no se incluirán en el cálculo del porcentaje de propiedad correspondiente a las acciones Clase B para efectos de determinar si las acciones Clase A deben convertirse en acciones con derecho a voto según nuestros Artículos de Incorporación; y
- la emisión de acciones Clase B o acciones Clase C adicionales para garantizar el cumplimiento de Copa Airlines con las leyes y reglamentos de aviación.

El Comité de Directores Independientes tendrá, además, cualesquiera otras facultades que le delegue expresamente el Directorio. De acuerdo con los Artículos de Incorporación, estos poderes solo pueden ser modificados por la Junta Directiva actuando en conjunto con la recomendación por escrito del Comité de Directores Independientes.

Julianne Canavaggio
Josh Connor
José Castañeda

Miembros con carácter de independiente

Equipo

Ejecutivo



El **equipo ejecutivo** de Copa Airlines es quien se encuentra en la operación diaria de la Compañía, y está compuesto por profesionales con gran experiencia en el sector y su respectiva área. Así mismo se mantiene vigente por medio de capacitaciones y talleres que aporten valor al desempeño de sus actividades y atentos a las tendencias de la industria.

Actualmente, el 8% de los puestos de altos ejecutivos está representado por mujeres.

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

Pedro Heilbron

Presidente Ejecutivo

José Montero

Vicepresidente Sr de Finanzas

Daniel Gunn

Vicepresidente Sr de Operaciones

Dennis Cary

Vicepresidente Sr de
Comercial y Planificación

Peter Donkersloot

Vicepresidente de Recursos Humanos

Julio Toro

Vicepresidente de Tecnología

Bolívar Domínguez

Vicepresidente de
Operaciones de Vuelo

Christophe Didier

Vicepresidente de Ventas

Eduardo Lombana

Director Ejecutivo de
AeroRepública, S.A. (Wingo)

Rafael Samudio

Vicepresidente de
Operaciones Técnicas

Maria Jaen

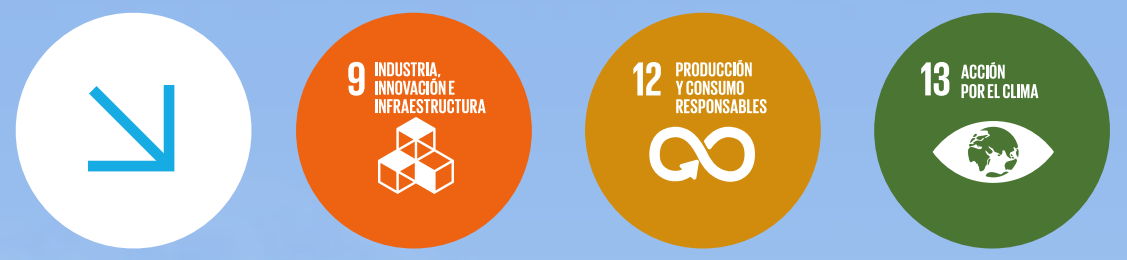
Vicepresidenta de Servicio a Bordo

Jan Ohlsson Svensson

Vicepresidente de Aeropuerto

- 
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- A

Gestión de riesgos



- Identificación de riesgos
- Programa de Continuidad de Negocio de Copa Airlines
- Riesgos emergentes
- Riesgos de cambio climático



Identificación

de

riesgos



(GRI 2-12, 2-13, 2-15, 205-1, 3-3)

Debido a nuestra actividad y lo que representa en el entorno, trabajamos constantemente en la identificación, gestión y prevención de riesgos potenciales que puedan impactar de forma negativa a la empresa, nuestros colaboradores, los intereses de los accionistas y demás grupos de interés relacionados.

Dicho esto contamos con la Política de Gestión de Riesgos de la Empresa (ERM), la cual se apoya del Procedimiento de Gestión de Riesgos de la Empresa (ERM). En el procedimiento se estipula la metodología y marco de referencia que las áreas y personas encargadas de monitorear los riesgos deben aplicar para su correcta gestión.

Adicionalmente, contamos con un **Comité de Gestión de Riesgos** quien tienen como principal responsabilidad el desarrollo, implementación y actualización de la Metodología de Gestión de Riesgos, conformado por las áreas:



Finanzas



Seguridad Operacional



Auditoría Interna



Asesoría Legal



Tecnología



Tesorería



Continuidad del Negocio



Relaciones con los
Inversionistas

Se apoya del Comité de Auditoría, quien se encarga de supervisar la eficacia del sistema de gestión de riesgos, así como evaluar la alineación entre el apetito por el riesgo y la estrategia organizacional. Por otro lado aprueba la política, los procedimientos de gestión de riesgos y define prioridades con respecto a la criticidad de los riesgos y sus planes de acción. Finalmente, da una dirección clara sobre las acciones adicionales que deben tomarse para manejar los riesgos y oportunidades.

El proceso de Gestión del Riesgo de la Empresa, se resume a continuación:



Evaluamos el riesgo por medio de una clasificación de 5 niveles en cuanto al impacto y probabilidad, lo que nos permite la adecuada toma de decisiones sobre si es necesario tratar los riesgos y qué estrategias de tratamiento son más adecuadas y rentables; también implica la consideración de las fuentes de riesgo, el impacto/consecuencias positivas, negativas y la posibilidad de que estos sucesos ocurran.



En relación con la identificación de riesgos hemos mapeado aquellos que consideramos prioritarios para la organización. Los desglosamos a continuación:

RIESGO	DESCRIPCIÓN	CLAVES EN LA GESTIÓN
Financieros	Se refiere a la posibilidad de que la Compañía experimente una pérdida económica debido a las problemáticas sociales existentes en los lugares donde opera, incluyendo otras problemáticas del sector.	- Abastecimiento preventivo de combustible. - Estrategia de optimización de combustible. - Ajuste en las frecuencias. - Ajustes de tarifas. - Creación de nuevo modelo de negocio: Wingo. - Estrategia de relacionamiento con gobierno. - Plan de adaptación a la realidad gubernamental.
Operacionales	Riesgo relacionado a la probabilidad de ocurrencia de algún fallo en las actividades operacionales de la aerolínea, incluyendo el manejo del personal, tiempo de espera, renovación de flota, seguridad operativa, incidente o accidentes, etc.	- Programa de Safety y protocolos asociados. - Desarrollo de un plan de adquisición y devolución. - Relacionamiento con aeropuertos para mejora de infraestructura. - Academias y plan de formación interno. - Plan de carrera. - Capacitación en comportamientos éticos. - Departamento de salud ocupacional, protocolos en caso de accidente. - Trabajo con jóvenes en las escuelas. - Mantener relacionamiento cercano con la comunidad para entender los problemas.
Legales	Posibilidad de incremento de acciones legales por casos de internos relacionados multas por incumplimiento de normativa local e internacional, fraudes, violación de privacidad, entre otros.	- Mejorar capacitaciones de servicios a pasajeros para temas migratorios. - Plan de acción concreto para el caso de tripulaciones vencidas. - Auditoría internas y externas recurrentes. - Canales de denuncia. - Políticas anti-fraude. - Seguimiento al centro de control de comunicaciones. - Asesoría y financiamiento a las capacidades públicas.
Ambientales	Probabilidad de ocurrencia de contaminación al ambiente por las operaciones de Copa, que podría ocasionar daños irreversibles en las áreas donde opera, así como el incumplimiento de la normativa ambiental local.	- Revisión y seguimiento de procesos de contención de impacto ambiental. - Estrategia de gestión ambiental. - Desarrollo de la estrategia de minimización del impacto ambiental.



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- A



Programa de Continuidad de Negocio de Copa Airlines

Contamos con el **Comité de Continuidad de Negocio** quien es el responsable de actualizar la Política de Continuidad del Negocio (BCM) y supervisar su implementación.

Se incluye un Análisis de Riesgos e Impacto al Negocio, que permite a las áreas de la Compañía dar una respuesta oportuna y efectiva para continuar las operaciones críticas manteniendo la disponibilidad de la información a un nivel aceptable para la empresa ante el evento de una interrupción mayor de sus operaciones.

Los documentos relacionados con la Política de Continuidad del negocio son los siguientes:

- Manual de Emergencias de Copa Airlines
- Plan de Recuperación ante Desastres (Tecnología)
- Plan de Continuidad de Negocio (Procesos)
- Gestión de Riesgos Operativos (Safety)
- Charter del Comité BCM
- Plan de Gestión de Crisis (CMP)
- Plan de Comunicaciones en Crisis (CCP)

Riesgos emergentes

Hemos identificado aquellos riesgos latentes o emergentes, tomando en cuenta las tendencias del sector y el contexto en el que desarrollamos nuestras actividades.

FACTOR	IMPACTOS	MÁS INFORMACIÓN
Ciberseguridad	Riesgos relacionados con la información e infraestructura tecnológica, incluyendo la seguridad de la información.	Capítulo: Experiencia del Cliente - Seguridad de la información y ciberseguridad
Datos personales	Riesgo de vulnerabilidad en la seguridad o uso indebido de los datos que son generados y/o compartidos por los clientes y asociados; asimismo de la información disponible de los colaboradores.	Capítulo: Experiencia del cliente - Seguridad de la información y ciberseguridad
Cambio climático	Se refiere a riesgos por impactos físicos del cambio climático en operaciones de COPA, que afecten a la continuidad operacional y/o a los resultados de negocio.	Capítulo: Gestión de Riesgos - Riesgos de Cambio Climático
Corrupción y fraude	Riesgo de sobornos, fraude, lavado de dinero entre otros que vulneren la honestidad y transparencia de los funcionarios y colaboradores, y comprometan el patrimonio de la Compañía.	Capítulo: Cultura Ética y de Cumplimiento

Riesgos

de

cambio

climático



(GRI 201-2, 3-3)

Actualmente estamos en el proceso de realizar un análisis más profundo de nuestros riesgos climáticos (físicos y de transición). Nuestra área de riesgos está trabajando en dicho análisis y se espera que en un plazo de 1 a 2 años se complete este proceso.

El Comité de Riesgos ya tiene asignadas responsabilidades a sus miembros para identificar periódicamente los riesgos que puedan tener impacto desde diferentes perspectivas, como económica, reputacional, legal y ESG.

A continuación presentamos aquella descripción breve de los riesgos en donde desarrollaremos nuestro análisis.

RIESGO	DESCRIPCIÓN
Regulación actual	Panamá no cuenta actualmente con una ley específica sobre cambio climático. En 2007 se aprobó la Política Nacional de Cambio Climático (Decreto Ejecutivo número 35 de 2007), que incorpora principios, objetivos y líneas de acción para el cambio climático, su mitigación y adaptación. Derivado de que el país es signatario del Acuerdo de París desde el 22 de abril de 2016, Copa se alinea a los lineamientos del acuerdo, aunado a otros como: los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas, los 17 Principios de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU, el Esquema de Reducción y Eliminación de Carbono para la Aviación Internacional, CORSIA.
	La Ley número 2169 del Gobierno Nacional de Colombia, a través del Ministerio de Minas y Energía y el Ministerio de Transporte, promoverá el desarrollo y uso de combustibles de aviación sostenibles (SAF), con el fin de contribuir a la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero provenientes de la sector del transporte.
Regulación emergente	IATA y ALTA (Asociación Latinoamericana y del Caribe de Transporte Aéreo) han solicitado formalmente a la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil (CLAC) y al Grupo de Expertos en Asuntos Políticos, Económicos y Jurídicos del Transporte Aéreo (GEPEJTA) la elaboración de una legislación para el desarrollo y producción de combustibles de aviación sostenibles en la región, facilitando el financiamiento, a través de garantías de préstamos y subvenciones de capital, apoyando el desarrollo de procesos de investigación y desarrollo de la cadena de suministro.
	Asimismo, brindar las mismas oportunidades para acceder a los incentivos públicos otorgados al transporte terrestre en el uso de biocombustibles y crear una regulación duradera que proteja la confianza de los inversionistas en el financiamiento de nuevas plantas de producción.
Tecnología	Cuidando los riesgos tecnológicos asociados a nuestra industria, mantenemos un alto grado de prioridad con la información que manejamos.
	Somos conscientes de un riesgo tecnológico que enfrenta la industria de la aviación y se relaciona con el uso de combustible de aviación sostenible (SAF). Los objetivos climáticos a largo plazo de la industria dependen en gran medida de la disponibilidad de SAF, por lo que es preocupante que en los países en los que operamos, la producción de SAF satisfaga la demanda de la industria de la aviación.
Legal	Los riesgos legales son evaluados dentro de nuestros procesos de gestión de riesgos ya que tienen el potencial de afectar la reputación de la empresa, a la fecha los riesgos legales identificados están asociados al cumplimiento del marco ambiental.

RIESGO	DESCRIPCIÓN
Mercado	Desde hace más de 5 años reportamos nuestras acciones asociadas a acciones ambientales en nuestro Reporte de Sustentabilidad (estándares del Pacto Global de la ONU) publicado en nuestro sitio web copaair.com y desde 2021 comenzamos a reportar al mercado a través del Informe de Auditoría CDP. Asimismo, nuestro desempeño en sustentabilidad es de interés para nuestros grupos de interés, por lo que nos aseguramos de estar en línea con sus expectativas y abordamos este tema a través de nuestro análisis de materialidad.
Reputación	Nuestra Estrategia de Comunicación Externa está alineada con nuestras acciones y siempre en concordancia con nuestro Código Ético y compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
	Actualmente estamos en proceso de realizar un análisis más profundo de nuestros riesgos climáticos (físicos y de transición) y por lo tanto, en los próximos años, los riesgos de mercado identificados pueden fortalecerse.
Físico agudo	Son aquellos derivados de eventos climáticos extremos.
	Actualmente estamos en el proceso de realizar un análisis más profundo de nuestros riesgos climáticos (físicos y de transición) y, por lo tanto, en los próximos años, los riesgos físicos identificados pueden fortalecerse. Sin embargo, los huracanes son un ejemplo de este tipo de riesgos que potencialmente pueden afectar nuestras operaciones. Los impactos climáticos se analizan como disparadores, ya que pueden interrumpir operaciones y afectar nuestros costos operativos, por lo que se analizan por periodos, respondiendo a las siguientes preguntas ¿Cuánto tiempo se interrumpen las operaciones? ➤ Menos de 1 hora ➤ 1 a 3 horas ➤ 3 a 6 horas ➤ 6 a 12 horas ➤ 12 a 24 horas ➤ 24 a 48 horas ➤ Más de 48 horas
Físico crónico	Aquellos relacionados con los cambios climáticos que se van presentando de forma gradual como el cambio de temperaturas, temporadas de lluvias, cambio de estaciones, incremento del nivel del mar, etc. Actualmente estamos en el proceso de realizar un análisis más profundo de nuestros riesgos climáticos (físicos y de transición) y por lo tanto, en los próximos años, este tipo de riesgos físicos pueden fortalecerse.

Finalmente estamos realizando un ejercicio de generación de ideas sobre los riesgos relacionados con el cambio climático, específicamente las emisiones anuales de CO₂ en los equipos de tierra de las aeronaves, el consumo de agua, el uso excesivo de energía, con el fin de establecer las causas a nivel organizacional y el impacto que tendría a través de la metodologías utilizadas hasta la fecha.



1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

A

Cultura Ética

y

de

Cumplimiento



- Políticas
- Reportes de violaciones e investigaciones
- Comité de Ética y Cumplimiento
- Capacitación

- Programa de Cumplimiento
- Comité de Cumplimiento Legal
- Cumplimiento de leyes y prevención de delitos
- Corrupción y Soborno



Cultura

Ética

y de

Cumplimiento



(GRI 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27, 205-1, 205-2, 205-3, 3-3)

(SASB TR-AL-520a.1)

En **Copa Airlines** somos conscientes que, para alcanzar nuestra visión de ser la Aerolínea Líder de América Latina, es necesario operar bajo los más altos principios éticos, de legalidad y transparencia enmarcados en el Código de Ética y Conducta Empresarial y en nuestras políticas y normativas internas.

Nuestro Código de Ética y Conducta Empresarial tiene como propósito establecer los lineamientos de comportamiento, obligación y compromiso con el cumplimiento de políticas, principios y normas, en el proceso de toma de decisiones y ejecución de las tareas diarias para todos los que laboran directa o indirectamente en Copa Airlines.

El código de ética y conducta empresarial establece distintas políticas y lineamientos para:

- Conflicto de Interés
- Igualdad de oportunidades y de trato
- Protección de la integridad personal
- Transparencia, cero (0) tolerancia a actos ilícitos
- Prevención de explotación sexual de niños, niñas, adolescentes y trata o comercio con personas (tráfico o comercio con personas)
- Silbato
- Manejo de Boletos NR
- Niveles de Autoridad
- Seguridad
- Acuerdo de Confidencialidad
- Aceptación de regalos, entre otros

Aun cuando no fuese posible establecer disposiciones y políticas que rijan todas las situaciones a las que puedan enfrentarse nuestros colaboradores, los principios y normas incorporadas en el Código definen un marco y parámetros que guían la actuación de la empresa y de sus colaboradores entre sí, frente a nuestros clientes y a la comunidad en general, lo que no excluye las obligaciones que se derivan de las leyes y regulaciones locales e internacionales que sean exigibles a la empresa, así como a los colaboradores en cada uno de los países en donde operamos.





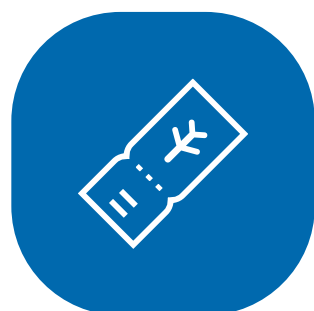
Políticas



Política de Silbato

Mediante esta política nos comprometemos a proteger a las personas que de buena fe realicen denuncias de incumplimiento al Código de Ética, a las leyes y/o regulaciones; así mismo, a realizar investigaciones de las denuncias y reportar el resultado de las investigaciones.

Prohibimos estrictamente cualquier forma de represalia, persecución, amenaza, suspensión o degradación en contra de una persona por emitir un reporte de buena fe sobre sospechas a violaciones de la Ley, de los valores de Copa o sospecha de otra mala conducta o por ayudar en la investigación de denuncias presentadas.



Política de Boletos NR

Contamos con una política que prohíbe el uso de los beneficios y boletos NR ZED para comercio, venta y compras de artículos que comprometan a la empresa o para beneficio de empresas personales o de terceros. Estos beneficios deben ser utilizados cumpliendo en todo momento con las políticas y reglamentos que le aplican.

La política de NR debe ser de fiel cumplimiento por todos los colaboradores de Copa y sus beneficiarios. Dichos beneficios son permitidos registrar a personas con un vínculo de consanguinidad o afinidad legalmente comprobado, según establece el Manual de Boletos NR.



Política de Contratación de Familiares

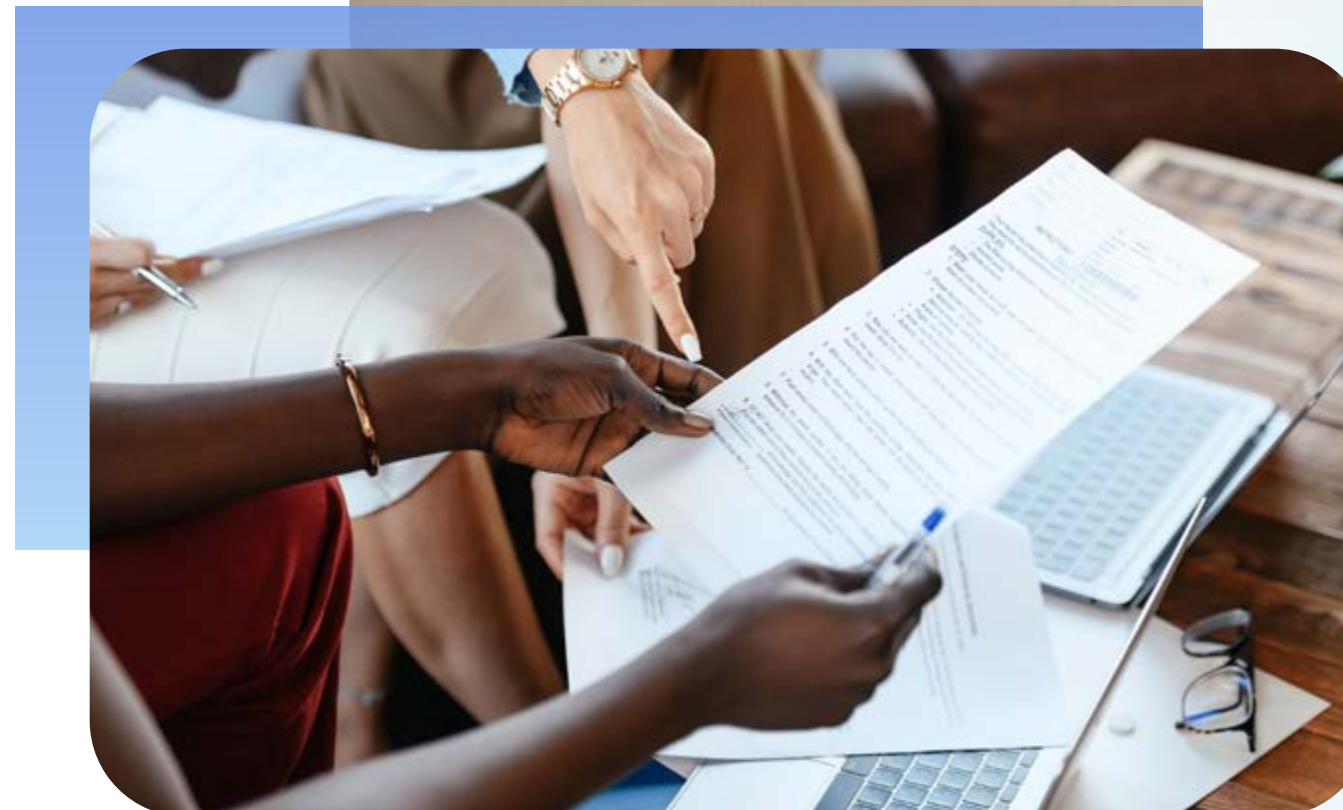
Contamos con una política de Contratación de Familiares que establece los lineamientos por afinidad y/o consanguinidad. De surgir una relación durante el periodo en que estén laborando, ambos deben reportarlo al líder del área y éste al Generalista. El caso será evaluado en el Comité de Ética para determinar si se requiere una reubicación u otra acción.

Política de Aceptación de regalos

Política que regulariza los procesos de cualquier negociación con un proveedor, en donde no se deben aceptar obsequios o invitaciones a cenas, eventos, conferencias o viajes. Para tener aprobación, debe informarse al Comité de Ética quien revisará el caso.

Política sobre Uso de Información Privilegiada

Política aplicable para directores, miembros del Comité Ejecutivo Ampliado (CEA) colaboradores y consultores, que por sus funciones tengan acceso a información o material no publicado tal como: planes y proyectos estratégicos, presupuestos, estados financieros, prácticas de comercio, sistemas y datos de mercadeo o información personal o profesional de colaboradores, no podrán divulgar dicha información.



Reportes

de

violaciones

e investigaciones



En **Copa Airlines promovemos** comportamientos éticos entre todos nuestros colaboradores, los mismos que son monitoreados a través del seguimiento a las áreas y reportes de denuncias. Este Código es de mandatorio cumplimiento para todos los colaboradores de Copa, miembros de la Junta Directiva y proveedores.

Todos nuestros colaboradores son responsables de asegurar que sus conductas y las conductas de cualquier persona cumplan completamente con las políticas del negocio de Copa, incluyendo el Código de Ética. Los mecanismos para reportar posibles violaciones al Código de Ética son:



Gerente o Director de área

El **primer punto de contacto** para reportar cualquier violación al Código de Ética es el gerente o director de cada área. A su vez, él o ella deberá elevar de forma inmediata y confidencial la denuncia al Socio de RRHH de su área u Oficial de Ética sin emitir interpretaciones o juicios y sin omitir o modificar los hechos reportados, manteniendo en todo momento la confidencialidad del caso.

Copa Escucha

Es un **canal para reportar** con absoluta confidencialidad y confianza cualquier violación a las leyes, normas y principios contenidos en el Código de Ética. Incluso si solo se trata de una sospecha, es importante reportarla con el objetivo que se puedan adelantar las investigaciones necesarias para evitar malas prácticas.

Los colaboradores pueden hacer sus denuncias a través del teléfono (+507) 238-1354 o por correo electrónico: copaescucha@copair.com.

Las infracciones reportadas se investigarán inmediatamente. Es importante que la persona que informe la infracción no investigue por sí solo.

Será necesario que tanto el afectado(a) como la(s) persona(s) implicada(s) cooperen totalmente con cualquier investigación hecha por Copa en relación con violaciones reportadas.

Oficial de ética o Director de auditoría

Si, **por alguna razón**, el colaborador requiere utilizar un canal alternativo a los dos mencionados previamente, ya sea por confidencialidad, seguridad u otras razones, lo debe informar inmediatamente al Vicepresidente de Recursos Humanos, quien funge como Oficial de Ética, al Director de Auditoría Interna de Copa o al Presidente Ejecutivo (CEO). La identidad de la persona que reporta algún hecho y la identidad de la persona reportada se manejarán como información confidencial.

Destacamos que durante el 2021 no tuvimos denuncias que ameritarán una llamada de atención mayor o medidas de recesión de contratos.



Comité

de Ética

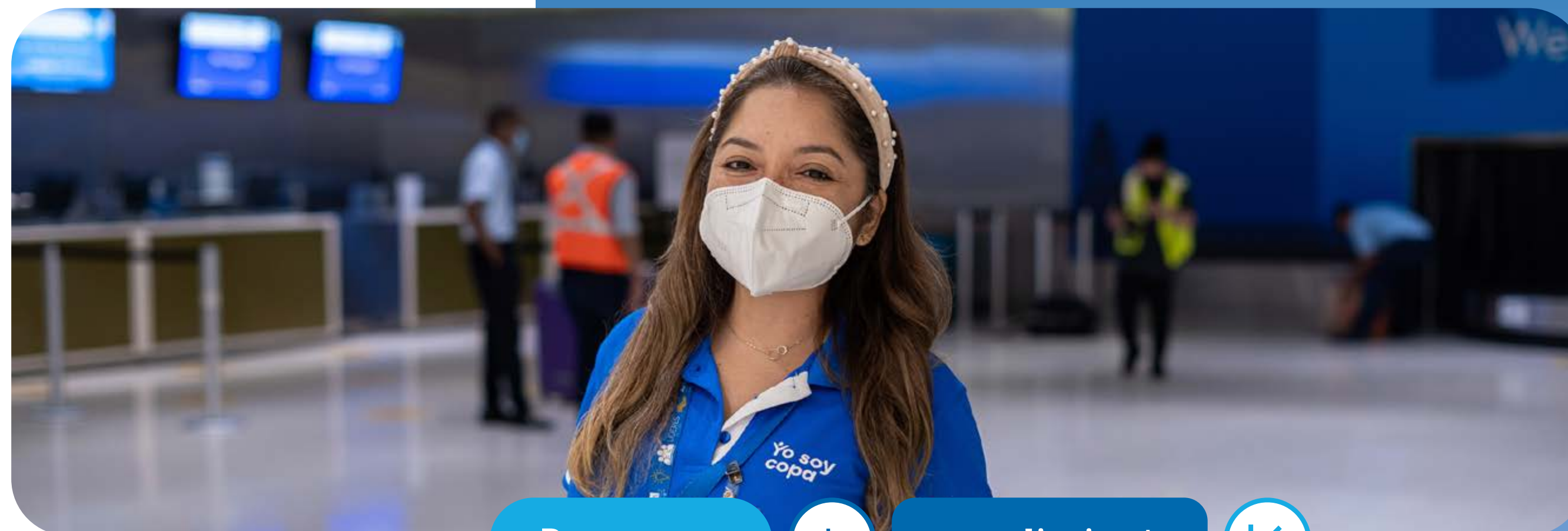
y

Cumplimiento



Para garantizar el cumplimiento del Código de Ética, contamos con el Comité de Ética y Conducta Empresarial, el cual está dirigido por la Vicepresidencia de Recursos Humanos de Copa, designado como Oficial de Ética, quien tiene la responsabilidad de supervisar y monitorear el cumplimiento de este Código, así como de presentar informes periódicos al Comité de Auditoría de Copa con respecto a los procedimientos y políticas puestos en marcha para garantizar el cumplimiento de este Código así como su implementación y eficacia.

Una vez reportado un caso a través de los canales previamente descritos, el Comité de Ética lo asigna al Socio de Área de RRHH quien procederá a la investigación. El Socio de Área de RRHH reportará al Comité de Ética el progreso y resultado final de la investigación.



Programa

de

cumplimiento



Capacitación



Reconocemos la importancia de las capacitaciones y entendemos que todos nuestros colaboradores deben conocer las leyes y regulaciones aplicables en los países donde operamos, así como nuestros códigos y reglamentos internos.

Por este motivo socializamos el Código de Ética y Conducta Empresarial a través de nuestros canales de Comunicación y Capacitación Corporativa. Todo colaborador de la empresa será requerido para cumplir con la certificación recurrente obligatoria.

Al momento el 100% de los colaboradores están capacitados.

Actualmente contamos con un Programa de Cumplimiento que permite prevenir la comisión de delitos y el incumplimiento de leyes y regulaciones, así como Políticas de la empresa, mediante actividades de prevención, detección, controles, monitoreo y capacitación. También contamos con un programa de capacitación que tiene previsto reforzar los temas de prevención y cumplimiento de leyes en las capacitaciones existentes y futuras, así como la comunicación del presente programa.

El programa de Cumplimiento está compuesto de los siguientes pilares:



Compromiso organizacional



Gestión de riesgos, controles y planes de mitigación



Capacitaciones



Canal de denuncias e investigaciones internas



Auditorias y monitoreo

Cómite de Cumplimiento Legal

Como parte del compromiso organizacional, contamos con un Comité de Cumplimiento legal que entre sus funciones principales están:

- Aprobar el programa de cumplimiento y sus modificaciones.
- Aprobar los procedimientos y controles en materia de prevención de delitos.
- Evaluar los riesgos sobre incumplimientos de los controles y aprobar planes de mitigación.
- Evaluar casos de alto riesgo.
- Decidir sobre la necesidad de realizar reportes de operaciones sospechosas, conforme a las regulaciones aplicables.
- Los demás que considere la empresa y la normativa vigente.



Cumplimiento de leyes y prevención de delitos

Adicionalmente contamos con políticas, prácticas y procesos encaminados a la prevención de delitos, lo que permite una gestión eficaz en el cumplimiento de las leyes por parte de nuestros colaboradores, directivos, ejecutivos, y terceros a servicio de la empresa.

Corrupción y soborno

Prohibimos todo acto de corrupción y soborno por parte de nuestros directivos, ejecutivos, colaboradores, representantes, asociados de negocios y terceros que realizan servicios a nombre, o en representación de la empresa.

Se considera que comete un acto de soborno, quien directa o indirectamente, de forma corrupta o ilícita, ofrezca, solicite, prometa, autorice o entregue a un funcionario o servidor público dinero o cualquier cosa de valor, beneficio o ventaja para que éste realice, retarde u omita algún acto propio de su cargo o empleo o en violación de sus obligaciones o deberes con el fin de influenciar una decisión gubernamental u obtener una ventaja comercial o de otra índole para la Empresa.

Se entiende por “corrupción” cualquier acto que ejecute un funcionario o servidor público dirigido a inducir a una persona a dar o prometer dinero o beneficio por el cumplimiento y ejercicio de sus funciones públicas.

Durante 2021 no tuvimos sanciones o multas relacionadas a asuntos de corrupción o lavado de dinero.



1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

A



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- A

Cadena de suministro responsable (GRI 2-6, 203-2, 205-1)

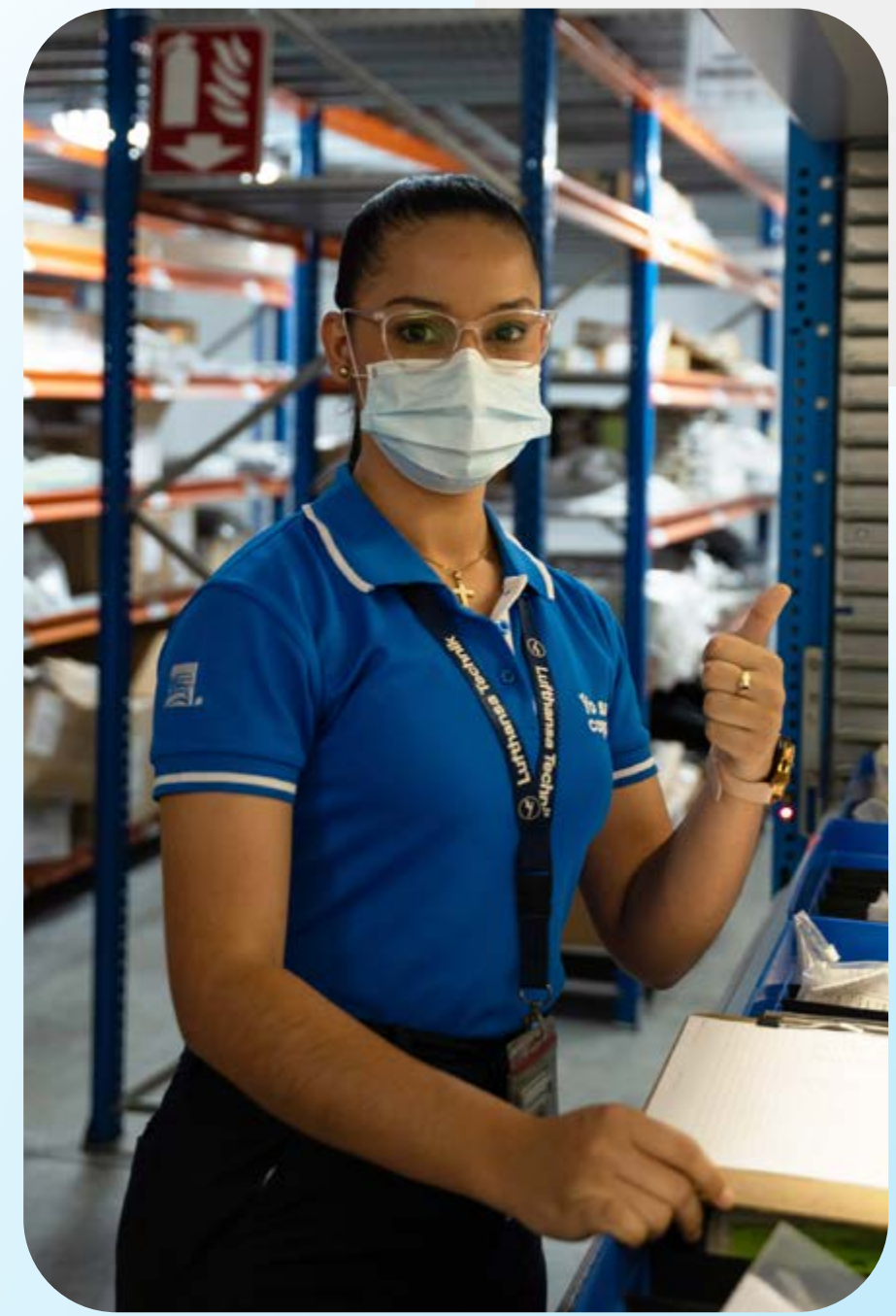
En Copa Airlines estamos conscientes del impacto que tiene nuestra cadena de valor en las operaciones de la Compañía, a lo que mantenemos un alto compromiso con nuestra cadena de suministro haciendo más eficientes los procesos de compra, realizando evaluaciones de riesgo y elaborando contratos justos para ambas partes.

Siempre buscamos que nuestros proveedores se alineen y compartan nuestros valores y principios, por lo que les comunicamos y compartimos nuestro Código de Ética y Conducta, dándolo a conocer durante la firma de los respectivos contratos en donde se estipulan las obligaciones y lineamientos establecidos en el Código.

Así mismo contamos con la Política de Negociación y Contratación la cual otorga las guías generales de selección de proveedores. Siendo el departamento de Compras el principal encargado de gestionar los procesos de negociación, a través de la colaboración entre las áreas de negocio y la identificación de sus necesidades.



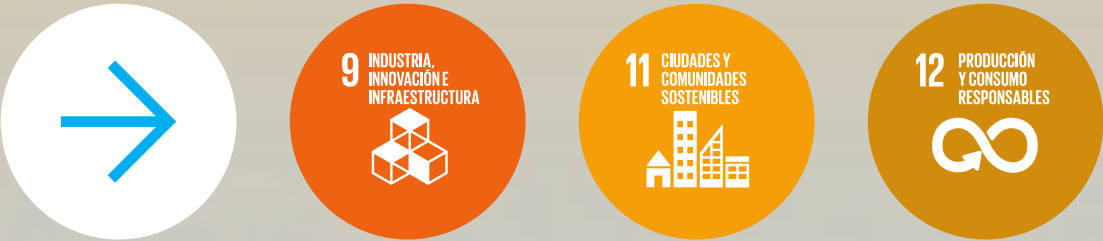
100% de nuestros proveedores conocen el Código de Ética



Para monitorear el desempeño de nuestros proveedores contamos con el proceso de manejo de proveedores, en donde monitoreamos y aseguramos la correcta ejecución de los servicios y/o productos proporcionados. El éxito del manejo de proveedores está directamente relacionado con reglas, expectativas y estándares claros y bien documentados, que nos permitan darle seguimiento a la ejecución.

Así mismo contamos con la Debida Diligencia de Terceros que forma parte de la Política de Cumplimiento. Esta debida diligencia se aplica en todo el proceso de adquisición de proveedores, evaluando aspectos antiéticos y garantizando el respeto a los derechos humanos por parte de nuestra cadena de suministro.

Experiencia del cliente



- Experiencia en el servicio
- Innovación y omnicanalidad
- Seguridad de la información y ciberseguridad
- Gestión de la seguridad operativa



Experiencia

en el

servicio



(GRI 2-25, 416-1, 3-3)

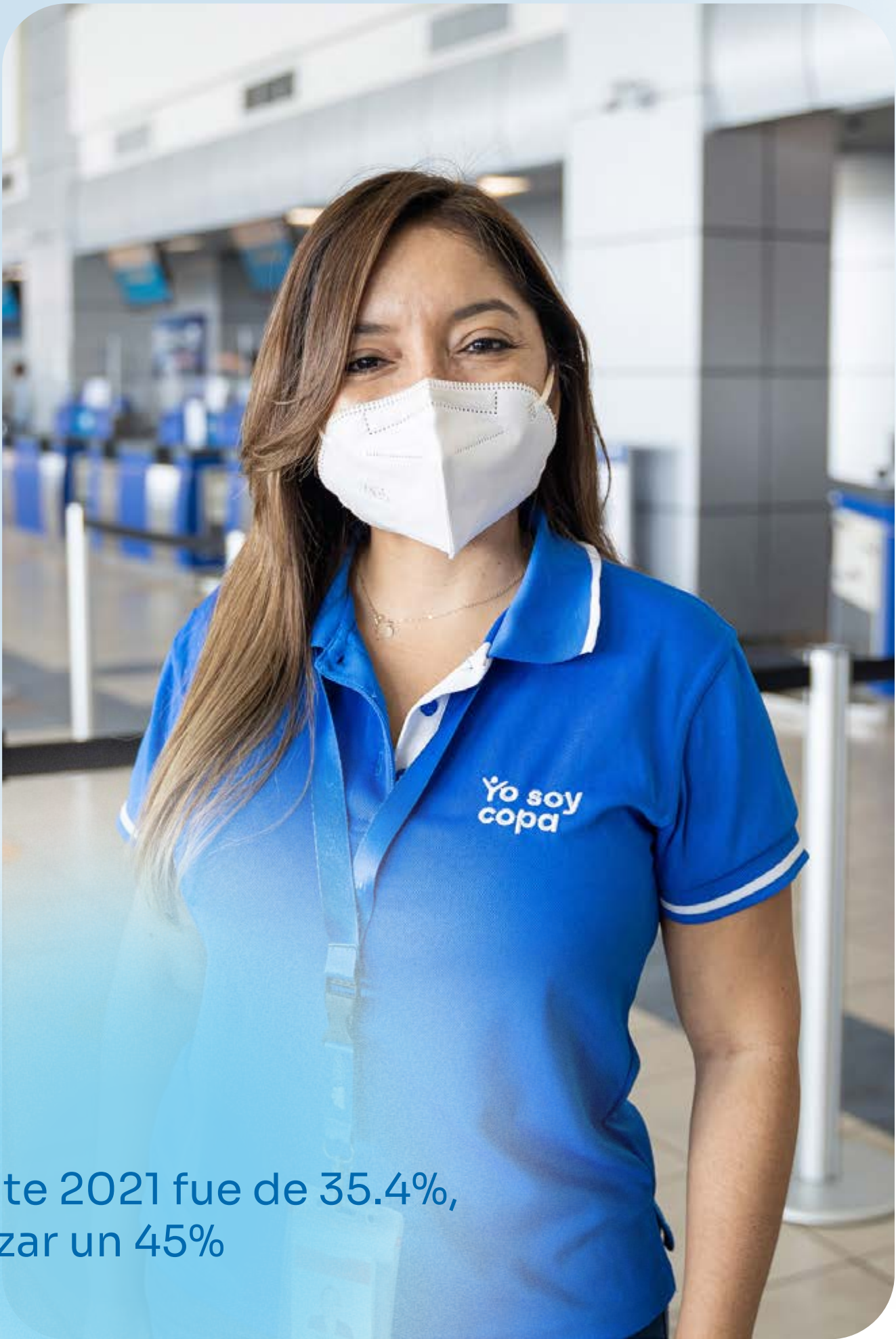
En **Copa Airlines volamos** de acuerdo con nuestro propósito de conectar personas y regiones, nos enfocamos en brindar la mejor experiencia durante las distintas etapas de viaje de nuestros clientes, fortaleciendo nuestros servicios en todos los puntos de contacto: desde la compra de su boleto y preparativos de su viaje, durante su experiencia en los aeropuertos y abordaje, y muy en especial recuperando el servicio durante situaciones irregulares.

Comprometidos con el cliente, tenemos la responsabilidad de comunicar, consultar y atender cada acercamiento que nuestros clientes tienen con nosotros ya sea de manera positiva así como para resaltar nuestras áreas de mejora.

Para esto nos comprometemos en:

1. Informar las tarifas más bajas disponibles.
2. Notificar retrasos, cancelaciones y desvíos conocidos.
3. Entregar el equipaje a tiempo.
4. Reservaciones vigentes sin pago durante 24 horas.
5. Reembolso de boletos aéreos y servicios opcionales.
6. Adaptaciones para clientes con discapacidades y otras necesidades especiales.
7. Satisfacer las necesidades esenciales de los clientes durante las demoras prolongadas en la pista.
8. Voluntarios en una situación de sobreventa.
9. Divulgar las políticas de cancelación y reglas de viajero frecuente.
10. Avisar oportunamente a los clientes sobre los cambios de itinerario.
11. Asegurar la capacidad de respuesta ante las reclamaciones de los clientes.
12. Mitigar las molestias de los pasajeros.

Nuestro Net Promoter Score(NPS) durante 2021 fue de 35.4%, poniéndonos la meta para 2022 de alcanzar un 45%



Durante el 2021 operamos 44,126 vuelos, gracias a la confianza que han depositado nuestros clientes para llegar a sus destinos. Queremos convertir la puntualidad es nuestro principal factor diferenciador, posicionando el Hub de La Américas en el principal punto de conexión para Latinoamérica.

Destacamos que por octavo año consecutivo recibimos el premio de Cirum por ser La Aerolínea más puntual de Latinoamérica, reafirmando así nuestro compromiso de conectar a las Américas de manera segura y confiable. Alcanzamos un puntaje de 90.25% en un total de 44,126 vuelos operados en el año.

Así mismo contamos con un plan de contingencia para gestionar y minimizar el impacto negativo en los clientes, en situaciones donde varios factores pueden ocasionar una demora prolongada en la pista. Este plan está diseñado de conformidad con los reglamentos del Departamento de Transporte de los Estados Unidos (DOT).

Para 2022 tenemos el objetivo de cumplir con el 90% de nuestro indicador de puntualidad (llegadas a tiempo a 14 min), así como en 3.8 puntos el indicador de MBR, o casos de maletas afectadas por cada mil pasajeros.

El indicador de Factor de Cumplimiento, el cual es el índice de vuelos que no cancelamos, establecimos la meta de 99.8% para 2022. Aunque este indicador seguramente se verá afectado por las cancelaciones que se tuvieron que hacer en los meses de enero y febrero por OMICRON.



Innovación

y

omnicanalidad

Tenemos importantes proyectos para mejorar la experiencia de compra a través de nuestros sitios copa.com y la capacidad de autogestión. Algunos de los beneficios para nuestros clientes es brindarles mejores opciones de búsqueda avanzada en el proceso de compra; autoservicio para cambios de vuelos, cancelaciones y reembolsos.

Hemos realizado mejoras a copa.com que es el punto inicial donde nuestros clientes empiezan su experiencia de compra y viaje con el fin de brindar mayor seguridad, facilidad de uso y flexibilidad que ayude a los clientes a encontrar de manera fácil sus requerimientos.

También hemos realizado el reemplazo del nuestro sitio para reservas o booking engine de redenciones de millas, migrando a nuestra propia plataforma. Además, continuamos logrando mejoras en nuestras notificaciones a los pasajeros y en el servicio de nuestro centro de llamadas.

Contamos con las Certificación NDC (New Distribution Capability) Nivel 4, bajo el programa de Certificación de NDC, otorgado por la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA por sus siglas en inglés). Este estándar tecnológico fue desarrollado por las aerolíneas junto con la IATA con el objetivo de modernizar la distribución de las aerolíneas. El estándar NDC permite una comunicación directa y sólida entre las aerolíneas y las agencias de viajes, y permite a las aerolíneas ofrecer productos y precios dinámicos y personalizados en tiempo real. La certificación NDC Nivel 4 demuestra que Copa Airlines utiliza mensajes de gestión completa de Oferta y Orden según el estándar.

A través de NDC, Copa Airlines proporcionará un canal moderno, fiable y rico en contenido que diferenciará las ofertas de productos y servicios que nuestras agencias de viajes asociadas pueden ofrecer a nuestros clientes.

Seguridad

de la

información

y ciberseguridad



(GRI 418-1, 3-3)

En Copa Airlines garantizamos la protección de los datos personales de nuestros Clientes y Colaborados, por lo que hemos ejecutado las siguientes acciones:

- Implementación de Gobierno Corporativo a través de un Comité de Protección de Datos.
- Identificación de alcance y controles de seguridad para procesos que manejan datos personales.
- Creación de cláusulas y adendas de protección de datos personales, que se están incluyendo en los contratos con Proveedores, Colaboradores y Socios de negocio.

Además, contamos con políticas específicas para la protección de datos:

- Política de Protección de Datos Personales de Clientes y Pasajeros: Tiene como objetivo proporcionar el marco de referencia para la recolección, manejo y procesamiento de los datos de tipo personal de nuestros Clientes y Pasajeros.
- Política de Protección de Datos Personales de Colaboradores: Tiene como objetivo proporcionar el marco de referencia para la recolección, manejo y procesamiento de los datos de tipo personal de nuestros colaboradores.

Así mismo fomentamos la compra segura bajo los más altos estándares de seguridad. Todas las transacciones en línea son protegidas con tecnología SSL. Esta tecnología permite el cifrado de toda la información confidencial durante las transacciones en línea.



Gestión

de la

seguridad

operativa



(SASB TR-AF-540a.1, TR-AL-540a.1,
TR-AL-540a.2, TR-AL-540a.3)

(GRI 3-3)

La **Seguridad Operacional** tiene la más alta prioridad en Copa Airlines, por lo que estamos comprometidos en desarrollar, implementar, mantener y constantemente mejorar las estrategias y procesos que aseguren que todas nuestras actividades de aviación se desarrollan bajo los más altos estándares de seguridad, cumpliendo con requerimientos regulatorios y protegiendo a nuestros colaboradores, pasajeros y proveedores.

Contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad (SMS), que está diseñado para medir y monitorear continuamente la seguridad operacional mediante la identificación de peligros, la recopilación y el análisis de datos y la evaluación continua de los riesgos latentes y potenciales, siempre alineados a los estándares internacionales de la aerolínea y la regulación aeronáutica de Panamá, así como de otras autoridades que tienen incidencia en la operación y de los reglamentos de estados donde opera la aerolínea.

ENTRADAS

Plan Operacional
y Flota Asuntos de
Regulación Políticas

Planeación Estratégica: CEO

Áreas Operacionales - SMS

Operaciones
de vuelo

Servicio
a bordo

Despacho

Mantenimiento

Servicios
Aeroportuarios

Carga

Security

Recursos humanos

Tecnología

Finanzas

Compras y contratos

Legal

Procesos de soporte

SALIDAS

Seguridad
Operacional

Costos competitivos
Servicios de calidad
Clientes leales



El Vicepresidente de Seguridad Operacional y Aseguramiento de la Calidad establece los requerimientos del Sistema de Gestión de Seguridad Operacional (SMS) y asegura que todas las áreas operativas que componen la aerolínea, junto a sus proveedores, cumplan con los estándares establecidos en el SMS.

COMPONENTES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD (SMS)



Política y Objetivos de Seguridad Operacional



Gestión de Riesgos de Seguridad Operacional



Aseguramiento de la Seguridad Operacional



Promoción de la Seguridad Operacional



Así mismo el SMS se apoya de la Política de Seguridad Operacional, así como de otras políticas establecidas dentro del SMS, las cuales son:

Política de Mejoramiento Continuo

En la Política de Seguridad Operacional de la aerolínea está contenido el compromiso de la alta gerencia frente al mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Seguridad Operacional (SMS). Esta declaración se materializa bajo el monitoreo y la gestión de los indicadores de la aerolínea.

Política de No Punitividad

Misma que sirve para garantizar que no se tomará acción contra ningún colaborador que revele una preocupación hacia la seguridad operacional a través del sistema para reportar peligros, salvo que dicha revelación indique, más allá de cualquier duda razonable, negligencia o desatención consciente a regulaciones o procedimientos.

Sistema de Reportes

Contamos con un sistema de reportes que hace parte del método reactivo de identificación de peligros y en algunos casos, del método predictivo por la naturaleza de los reportes. Los tipos de reportes y su manejo son los siguientes:

- Obligatorios: Eventos de seguridad operacional que deben ser notificados a la autoridad aeronáutica.
- Voluntarios: Eventos de seguridad operacional que no son obligatorios.
- Confidenciales: Son aquellos en los cuales el reportero explícitamente elige la opción de “confidencial”.

Los canales que tenemos para reportar eventos de seguridad operacional son:

- AQD, este sistema se encuentra accesible en la intranet de la aerolínea. Adicionalmente es una base de datos para la gestión de reportes de eventos y hallazgos de auditorías.
- Copaseguridad, este sistema se encuentra accesible en la intranet de la aerolínea y también a través del portal www.copaseguridad.com, disponible para colaboradores y proveedores.
- Correo electrónico, a la siguiente dirección: seguridad@copair.com, disponible para colaboradores y proveedores.

Los reportes de seguridad operacional son una de las herramientas de gran valor con la que contamos. Estos reportes tienen como finalidad la detección de riesgos dentro de la operación, lo que permite un incremento en los estándares internos de seguridad operacional en cada área operativa.

La Vicepresidencia de Seguridad Operacional y Aseguramiento de la Calidad, bajo la Gerencia de SMS se encarga de evaluar, clasificar, registrar y dependiendo de su naturaleza direccionar al área operacional para que los gestione.



Programa de Entrenamiento del SMS

La Vicepresidencia de Seguridad Operacional y Aseguramiento de la Calidad de acuerdo a las políticas de la aerolínea, los estándares de la industria y las regulaciones aeronáuticas, establece y define el estándar de entrenamiento para el personal de la Vicepresidencia SO&AC, que implementa, desarrolla y mantiene el SMS, así como para el personal de las áreas operativas que tiene responsabilidades de seguridad operacional.

Los principales módulos de entrenamiento dentro del SMS son los siguientes:

- 1 Módulo SMS General
- 2 Módulo SMS Líderes y Personal de línea
- 3 Módulo para herramientas de gestión

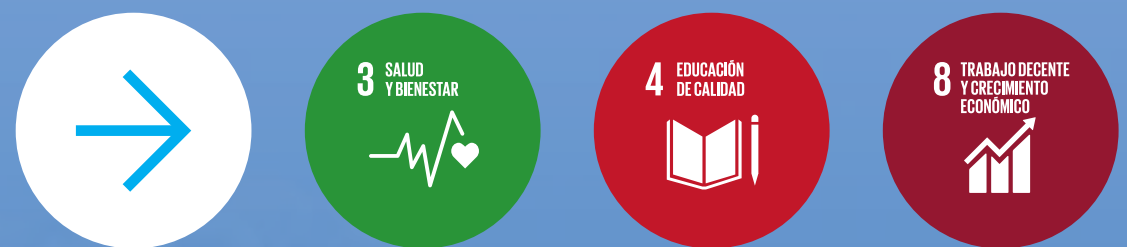


Durante 2021 NO tuvimos incidentes relevantes en las operaciones que afectaran el servicio de Copa Airlines, o que pusieran en peligro nuestros colaboradores y clientes.

La meta del 2022 del Indicador de Fiabilidad de despacho o MDP, que son los vuelos que no tienen atrasos o cancelaciones por afectaciones técnicas a la hora de salida nos hemos estipulado el 99.55%.

- Home icon
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8**
- 9
- 10
- 11
- A

Colaboradores



- Compromiso con el equipo
- Demografía laboral
- Capacitación y desarrollo de carrera
- Compromiso y clima laboral
- Seguridad y salud
- Clima laboral

Compromiso

con el

equipo

Nuestro talento humano está compuesto por profesionales preparados comprometidos e involucrados con la continuidad de nuestras operaciones. Ve-
lamos por su satisfacción y calidad de vida dentro de la empresa, aseguramos
su desarrollo y promovemos la diversidad e inclusión dentro de los equipos de
trabajo.

Contamos con un conjunto de iniciativas corporativas enfocadas en ofrecer
beneficios y servicios diferenciadores, impactando el compromiso de los co-
laboradores. Nuestra propuesta de valor hacia los colaboradores se presenta
en los siguientes focos:



 Cultura corporativa	→ Estabilidad laboral y orgullo	Valores y cultura de reconocimiento	Contribución a la Ruta del Éxito y las metas de la empresa	Comunicación Corporativa
 Compensación y beneficios	→ Compensación basada en valoración de puestos	Evaluación de desempeño y pago de repartición de utilidades	Boletos NR y beneficios de viaje	Descuentos y promociones
 Desarrollo y crecimiento	→ Trabajo retador y oportunidades de aprender	Entretenimiento y desarrollo en el puesto y herramientas de auto desarrollo	Entrenamiento formal	Ascensos y oportunidades de carrera
 Clima laboral	→ Modelo Así Somos Los Líderes	Trabajo en equipo y colaboración entre las áreas	Recursos, facilidades y herramientas para el trabajo	Condiciones óptimas de todas las áreas de trabajo
 Bienestar del colaborador	→ Programa de salud y estilos de vida saludables	Programa de apoyo al colaborador	Actividades de balance - vida trabajo y deportivas	Programa de RSE y voluntariado

-
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- A

Demografía

laboral

(GRI 2-7, 2-30, 3-3, 401-1, 405-1, 407-1)

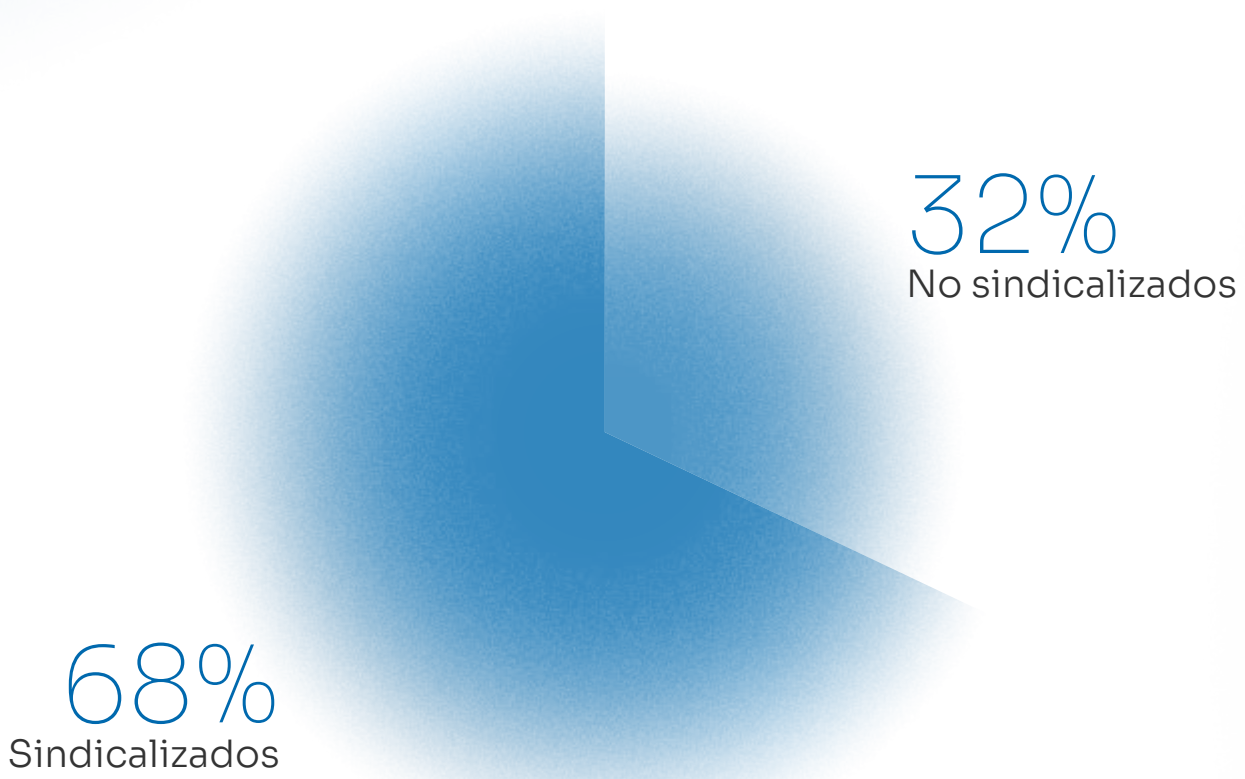
(SASB TR-AL-310a.1)

Al cierre del 2021 la plantilla de Copa Airlines estaba conformada por, 6,127 colaboradores en donde tenemos una representatividad del 36% de mujeres en el total de la plantilla:

6,127 colaboradores

2,233 mujeres

3,894 hombres



N° COLABORADORES		
CATEGORÍA PROFESIONAL	HOMBRES	MUJERES
Mecánicos de Aviación	93%	7%
Pilotos	90%	10%
Tripulantes	45%	55%
Arriba del Ala	54%	46%
Abajo del Ala	98%	2%
Administrativos - Ejecutivos	54%	46%
Administrativos - Gerenciales	58%	42%
Operativos - Ejecutivos	70%	30%
Operativos - Gerenciales	73%	27%

A pesar de las dificultades operativas y económicas que hemos tenido durante el año derivado de la recuperación de la pandemia, seguimos realizando contrataciones para atender las oportunidades que se fueron generando gracias al incremento de las operaciones en los distintos países que tenemos presencia, apostando por la contratación local y promoviendo el desarrollo económico en las localidades donde operamos.

Incrementamos nuestra plantilla con respecto al año pasado en 5.4%, gracias a nuestro continuo crecimiento y renacimiento después de las dificultades sorteadas.

Capacitación y desarrollo de carrera

(GRI 404-1, 404-2, 404-3, 3-3)

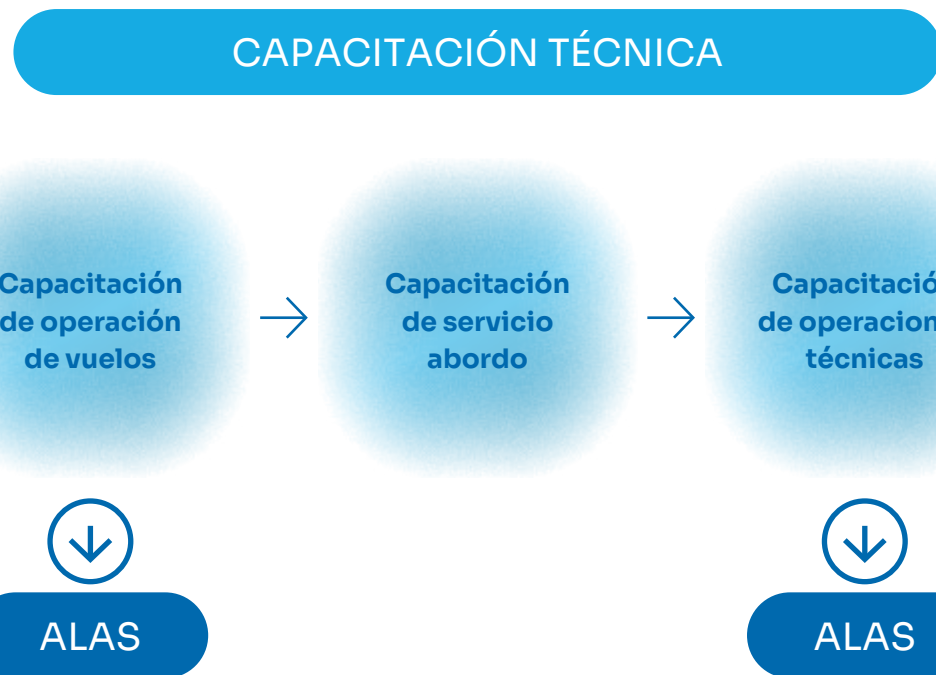
El **desarrollo profesional y personal** de nuestro talento es de vital importancia para nosotros, ya que impulsamos y fomentamos el conocimiento técnico y operativo necesario para desarrollar las actividades con la más alta calidad y exigencia. Así mismo aseguramos un plan de carrera dentro de la organización bajo lineamientos de meritocracia y el buen trabajo en equipo.

En 2021 logramos la implementación de Copa Academy, una moderna plataforma de capacitación corporativa, diseñada para desarrollar las habilidades de nuestros colaboradores mediante la formación y aprendizaje continuo y digital.

Así mismo, brindamos dos tipos de capacitación en cuanto a contenidos: capacitación técnica y capacitación no técnica.

Capacitación técnica

Tiene como propósito profundizar y/o desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para realizar procesos operativos. Esta capacitación debe cumplir con los estándares aeronáuticos nacionales e internacionales (AAC, IATA, OACI, IOSA, FAA, TSA, etc.) y otros estándares no aeronáuticos que apliquen. Incluye:



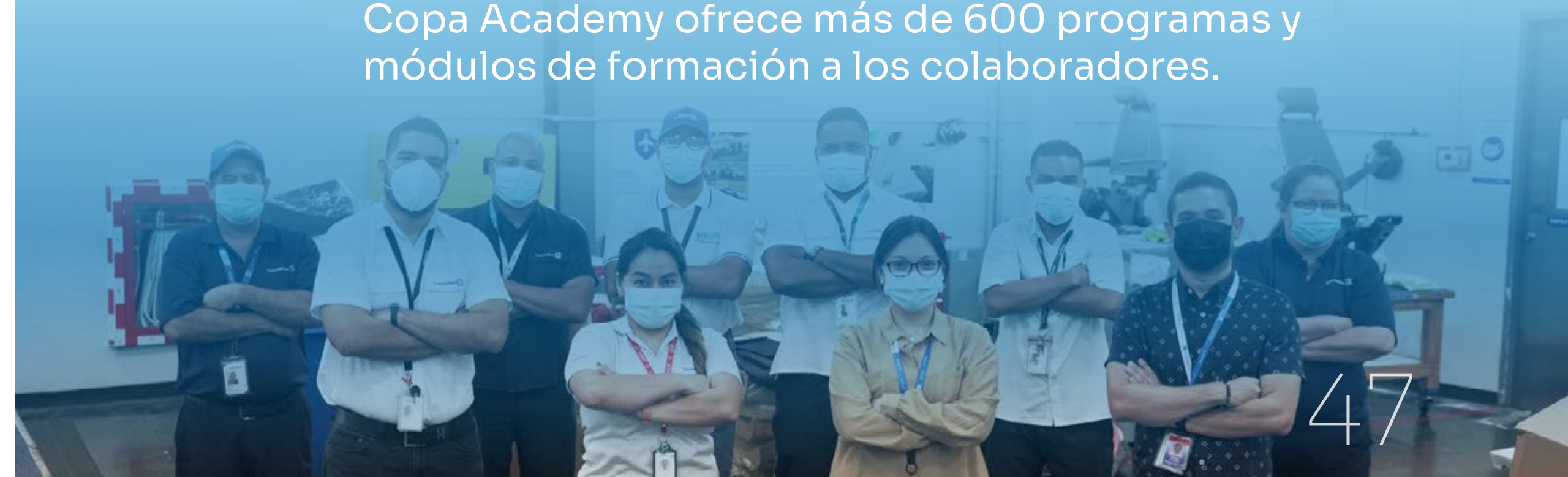
Capacitación no técnica

Tiene como propósito profundizar y/o desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes que promuevan:

- 1 Estrategia comercial y el manejo del negocio
- 2 Ventas
- 3 Eficiencia de costos
- 4 Gestión de procesos y proyectos
- 5 Lealtad de clientes
- 6 Cultura organizacional
- 7 Desarrollo de competencias claves (liderazgo y gestión de personas)

Esta capacitación responde a una necesidad del negocio y debe estar alineada con los cuatro pilares de la RAE y/o las competencias corporativas. Como resultado se busca que cada colaborador obtenga los conocimientos, habilidades y actitudes para cumplir con sus objetivos personales, así como los objetivos organizacionales.

Copa Academy ofrece más de 600 programas y módulos de formación a los colaboradores.





También, contamos con una unidad de Aprendizaje y Desarrollo que centraliza los programas de capacitación funcional en las siguientes academias:

- ✓ Academia de formadores
- ✓ Academia de Servicio
- ✓ Academia de Liderazgo y Management

Hemos capacitado en el marco de la Academia de Servicio en las áreas de Servicio Abordo, Servicio a Pasajeros, CTO, Comercial y Call Center a más de 1400 personas en Panamá y Estaciones con el programa Los Clientes Primero.



Aparte de los programas de Liderazgo y Management, la unidad de aprendizaje diseña, co-desarrolla, promueve y ejecuta varios programas de desarrollo enfocados en el crecimiento profesional de los colaboradores de la empresa, implementando los siguientes programas:

Programa de líderes emergentes

Brinda herramientas y buenas prácticas de liderazgo y management a colaboradores con potencial de crecimiento en su puesto y/o a un rol de liderazgo superior al cual ocupan.

Programa de Coaching

Consiste en asignar a un coach externo certificado a un vicepresidente y/o director senior identificado en un plan de sucesión con el propósito que cierre brechas de su liderazgo y/o comunicación.

Academia de Habilidades Profesionales

Desarrollar en los colaboradores las habilidades que permitan un buen desempeño en su día a día y en su crecimiento profesional.

Programa de mentoring

Cuenta con dos tipos de programas mentoring, uno enfocado en brindar acompañamiento a nuevos líderes (externos o recién ascendidos), en su gestión operativa y administrativa y el otro enfocado en los colaboradores con potencial de crecimiento.

Academia de idiomas

Incluye programas de inglés y portugués y su objetivo es enseñar a nuestros colaboradores a comunicarse en estos idiomas, ya sea por requerimientos regulatorios o para atender mejor las necesidades de nuestros pasajeros, incrementando así su nivel de satisfacción y lealtad.

Durante el 2021, hemos desarrollado más de 10 sesiones con más de 300 participantes virtuales en el programa de Webinars Corporativos, en donde a través de charlas breves y dinámicas buscamos expandir y compartir buenas ideas, prácticas y herramientas que inspiren cambios en nuestros colaboradores.



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- A

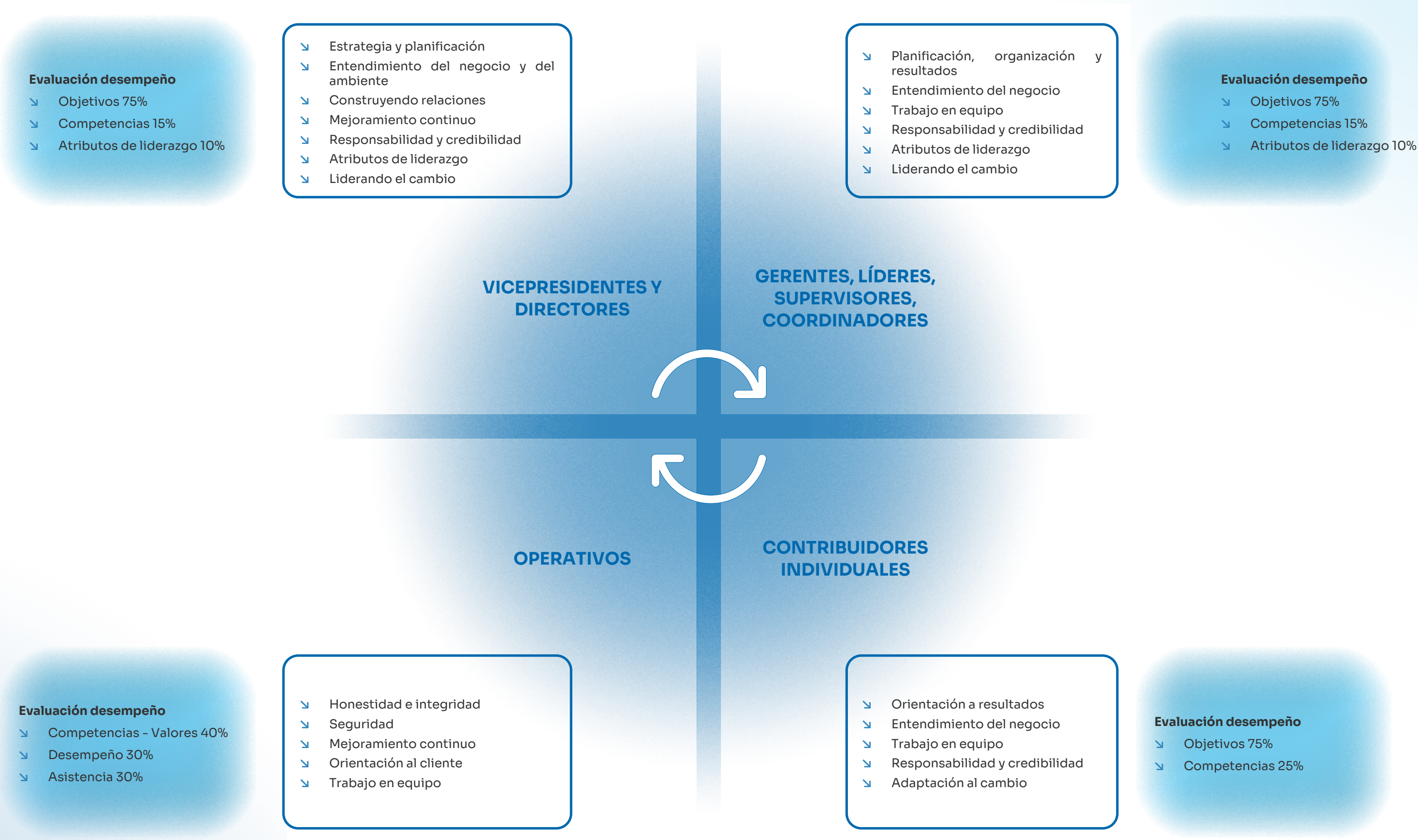
Evaluación de desempeño

En Copa Airlines se mide el desempeño a través del cumplimiento de los objetivos, el modelo de competencias y en el caso de los líderes, los atributos de liderazgo.

Contamos con modelos de evaluación para Comité Ejecutivo, líderes, colaboradores administrativos sin personal a cargo y colaboradores operativos.

Para la planilla operativa: pilotos, mecánicos de aviación, tripulantes y otros puestos operativos, el proceso de evaluación se realiza con base en los parámetros establecidos por las autoridades regulatorias, y los manuales administrativos y operativos de cada área. Además, se evalúa el cumplimiento de los valores, asistencia, disciplina y desempeño.

Nuestro modelo de competencias y evaluación de desempeño esta segmentado por audiencia, tal y como se ilustra a continuación:



Igualdad

y diversidad



(GRI 405-1, 406-1, 3-3)

En la **lucha por la igualdad** y apoyo a la diversidad, desde Copa Airlines nos sumamos de manera voluntaria al “Compromiso 25 para 2025” de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA), campaña que busca promover la diversidad de género en la industria de las aerolíneas con el punto de mira en 2025. Entre los objetivos de esta iniciativa destacan:

- Aumentar el número de mujeres en puestos sénior (a definir por las aerolíneas miembro) en un 25% respecto al número actual o bien conseguir una representación mínima del 25% en 2025.
- Aumentar el número de mujeres en trabajos con poca presencia femenina (por ejemplo, pilotos y operaciones) en un 25% respecto al número actual o bien conseguir una representación mínima del 25% en 2025.
- Elaboración de informes anuales sobre la evolución de los principales indicadores en materia diversidad.

Estos compromisos se bajan en los lineamientos establecidos en nuestra Política de diversidad e inclusión, la cual promueve una cultura de respeto hacia la diversidad e inclusión en todos los niveles de la Compañía.

Además, contamos con el Comité de Diversidad e Inclusión de Copa Airlines el cual ha presentado ELEVA, estrategia que busca fomentar una cultura que respete, valore e incluya la diversidad, y que promueva acciones que fortalezcan la inclusión en todos nuestros procesos de gestión de talento, e iniciativas donde todos los colaboradores sientan que pueden crecer y alcanzar sus metas personales y profesionales dentro de nuestra organización.

Estamos suscritos desde el 2018 al compromiso de ONU Mujeres que promueve la equidad e igualdad de género, a través del programa *Women's Empowerment Principles (WEPs)*

42% de los puestos gerenciales son ocupados por mujeres.

Finalmente nos hemos establecido objetivos en temas de inclusión, diversidad y equidad:

OBJETIVOS

DISCAPACIDAD	Alcanzar meta de 2% (exceptúan pilotos, mecánicos y auxiliares)
PROMOCIÓN DE LA MUJER	Incrementar en 25% posiciones no tradicionales y ejecutivas
ETNIA, RELIGIÓN, LGBT, GENERACIONES	Incrementar % favorabilidad en encuesta de clima pregunta de diversidad
COMUNICACIÓN Y CULTURA	firmantes de SIGenero, IATA 25 by 25 Campaign, WEPS

Seguridad

y

salud



(GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10, 3-3)

(SASB TR-AF-320a.1, TR-AF-540a.1)

Velamos por el bienestar de los colaboradores, otorgando condiciones óptimas de trabajo que garanticen su salud física y emocional. En Copa Airlines nos comprometemos en contar con una plantilla sana en todos los sentidos, manteniéndonos enfocados en 3 pilares de salud ocupacional:

Prevención y promoción de la salud de los colaboradores

Vigilancia de la salud de los colaboradores

Reintegro y reinserción

1

Prevención y promoción de la salud de los colaboradores

Tiene como propósito contribuir, mantener y mejorar la salud de los colaboradores, mediante programas de promoción de la salud y prevención de enfermedades de acuerdo con los requerimientos de los puestos de trabajo.

2

Vigilancia de salud de los colaboradores

La vigilancia de salud ayuda a medir y reducir riesgos laborales e identificar oportunamente enfermedades relacionadas al trabajo. Por tal razón, no solo se monitorea el ambiente de trabajo o los procesos, sino la salud de los colaboradores.

Los programas tienen como finalidad principal establecer una cultura preventiva, promover, prevenir y dar seguimiento a la salud de los colaboradores, protegiéndolos de factores o riesgos ocupacionales.

El proceso mediante el cual se realiza es el siguiente:



3

Reintegro y reinserción

Para dar seguimiento a lo reintegros y reinserción efectiva de los colaboradores, la empresa implementará los siguientes programas:

- Normas del programa de reintegro laboral por razones de salud.
- Criterios de inclusión en el programa de reintegro laboral.
- Criterios de reubicación.



Alineado a nuestros pilares implementamos programas de vigilancia y atención en el puesto de trabajo de todos nuestros colaboradores:

- Programa de prevención de desórdenes musculo esqueléticos y ergonomía.
- Programa de conservación auditiva.
- Programa de atención de enfermedades o accidentes en el puesto.
- Programa de prevención al alcohol y drogas (PADA).

Además, disponemos de clínicas de atención médica para la prestación de servicios de salud a todo nuestro personal.

En materia de seguridad todos nuestros colaboradores se encuentran altamente capacitados en buenas prácticas y manejo de equipos en la operación.

Durante el 2021 no presentamos casos graves de accidentabilidad ni enfermedad en nuestra fuerza laboral.

	2021
ÍNDICE DE INCIDENCIA (IF)	4.2
ÍNDICE DE GRAVEDAD (IS)	23.19

IF= #de accidentes laborales en periodo/Horas totales trabajadas x 200,000
IS=#de días de ausentismo en periodo/Horas totales trabajadas x 200,000

Clima

laboral



(GRI 401-2, 201-3, 3-3)

El **clima organizacional** es de gran relevancia para poder materializar nuestra cultura de trabajo, promovemos así la comunicación abierta dentro de cada nivel de la organización y estrechamos los vínculos con cada uno de los colaboradores.

Anualmente realizamos la Encuesta de Clima y Compromiso Organizacional, a través de una empresa externa, que mide el índice de compromiso, clima, satisfacción de los colaboradores y otros aspectos organizacionales.



Durante los últimos años gracias al compromiso de todos logramos desarrollar e implementar el programa **Copa Contigo** que proporcionó recursos y herramientas de aprendizaje y orientación a nuestros colaboradores y ex colaboradores para superar la crisis y poder recuperar su estabilidad y productividad. Fueron más de 70 webinars en temas de gestión emocional, manejo de crisis, finanzas personales, flexibilidad y adaptación.

En el 2021, en términos generales obtuvimos resultados positivos, con un 84% de compromiso, 82% en satisfacción, 80% en clima y 77% en liderazgo, 7 puntos de mejora con respecto al 2019.





Gestión de talento

Nuestro modelo de Gestión de Talento es un proceso de identificación, evaluación y clasificación de talento interno, basado en la evaluación de: predictores de potencial, competencias y atributos de liderazgo. Estos en su conjunto definen o calibran el potencial de un colaborador.



Además, contamos con una política de Gestión de Talento prohíbe la discriminación por edad, sexo, grupo étnico, religión, afiliación política, orientación sexual, nacionalidad y cualquier otra forma de discriminación.

Planes de sucesión

Dentro de Copa Airlines contamos con planes de sucesión, cuyo objetivo es asegurar la permanencia, el crecimiento y la continuidad del negocio. Mediante la identificación de talento idóneo, para ocupar y/o reemplazar, en el futuro, las posiciones de liderazgo y/o críticas de la empresa.

Contamos con la herramienta de retroalimentación denominada 360°, que tiene como propósito facilitar a colaboradores su proceso de desarrollo para que ocupen posiciones de vicepresidente, director y gerente.



Beneficios

Estamos comprometidos en ofrecer beneficios diferenciadores y competitivos, como parte de nuestra estrategia de compensación, atracción, retención y bienestar a nuestros colaboradores. A continuación, presentamos los beneficios disponibles:

Seguro médico y servicios gratuitos de salud y vacunación

Descuentos en servicios de transporte de carga y mensajería Courier

Fondos de ahorro

Licencias o permisos de trabajo no remunerados

Boletos de avión gratuitos

Subsidio por fallecimiento de familiar

Becas a hijos de colaboradores "Despega la educación de tus hijos"

Descuentos en una variedad de comercios y restaurantes

Flexibilidad de horario

Uniformes de acuerdo a lo pactado en las diferentes convenciones colectivas

Beneficio de transporte a colaboradores en Panamá en las rutas acordadas y en las estaciones que aplique

Salas de lactancia

Beneficio de Clínicas en Panamá

Subsidio por lentes

Copa Contigo

Continuamos con la iniciativa **Copa Contigo** la cual nace a raíz del COVID-19 para dar acompañamiento a nuestros colaboradores y excolaboradores en 4 pilares que cuiden de su calidad de vida.

- Salud integral
- Bienestar familiar y social
- Manejo de finanzas personales
- Desarrollo profesional

- 
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- A





Creación de valor social

En **Copa Airlines**, estamos orgullosos de nuestros orígenes, llevamos en el alto el corazón panameño y nos mantenemos como un impulso económico dentro del país. A lo que bajo nuestros principios y valores que nos caracterizan contribuimos al desarrollo comunitario y apoyamos causas sociales dentro de nuestra área de influencia y alcance.

Como parte de nuestro brazo social contamos con la Fundación Despega, con la cual ejecutamos actividades de voluntariado y donativos. Durante el 2021 no pudimos realizar este tipo de actividades debido a la pandemia por COVID-19 y a la readaptación que sufrió la Compañía durante estos años de adversidad.

Sin embargo, pudimos ejecutar un par de iniciativas y otorgar apoyos de impacto durante esta temporada. A continuación, presentamos las principales acciones durante 2021:



304 Beneficiados de boletos aéreos para causas humanitarias.



Relanzamiento del programa *Panamá Stopover* para reactivación de turismo en Panamá.



Avión LGBTQ+ de Wingo, manda a volar la indiferencia.



Develación del Logo “Hazlo a Tiempo” con un mensaje de Sensibilización sobre el Cáncer de Mama y Próstata.



Nos unimos al programa de vacunación turística “Vacatur Panamá” del gobierno panameño.

Creación

de

valor

ambiental



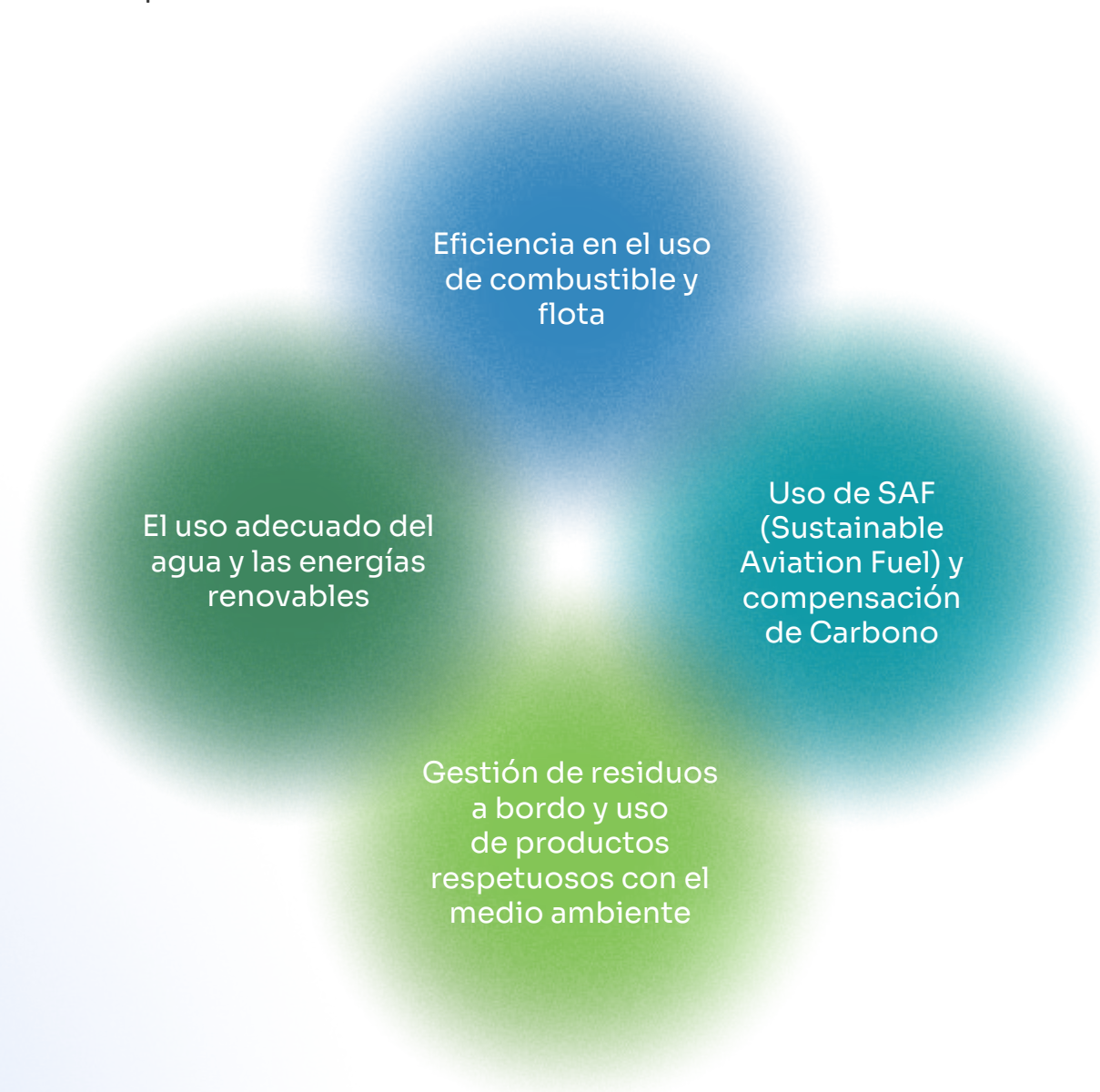
- Introducción
- Emisiones
- Uso de combustible sostenible SAF
- Energía
- Gestión de Materiales y Residuos

Introducción



Debido al sector en donde desempeñamos nuestras actividades, en Copa Airlines estamos conscientes del impacto ambiental que tienen nuestras operaciones, a lo que nos encontramos altamente comprometidos en disminuir estos impactos por medio la alineación a compromisos e iniciativas sectoriales e internacionales relacionados con la disminución de nuestra huella de carbono y uso eficiente de recursos.

Bajo el marco de la Política de Sostenibilidad Ambiental mantenemos nuestras operaciones con un enfoque de conservación, procurando la preservación de los recursos naturales. Dentro de éste marco se encuentra desarrollado un plan con objetivos a corto, mediano y largo plazo con acciones identificadas en 4 pilares fundamentales:



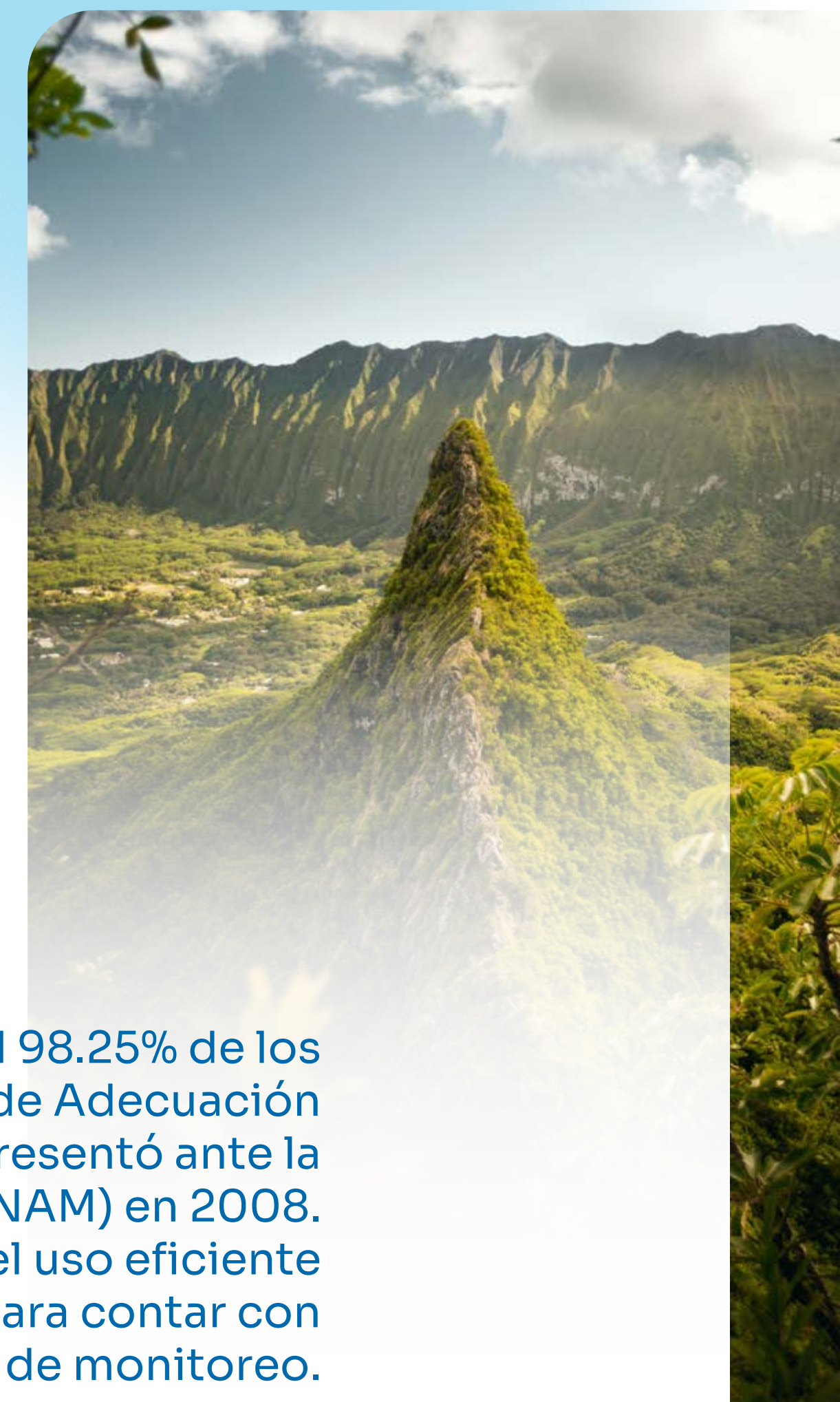
Como uno de nuestros principales compromisos nos encontramos estableciendo el camino hacia el Carbono Cero para el 2050, reduciendo nuestros efectos sobre el cambio climático.

Para lograr este ambicioso objetivo necesitamos de la participación y compromiso de todas las partes interesadas involucradas con la operación y el desempeño de nuestras actividades, siempre alineados al marco regulatorio del país y yendo más allá de lo que nos pida la ley.

Dicho esto, el avance en el cumplimiento de nuestro compromiso ambiental lo logramos gracias a la implementación de las siguientes acciones:

- Gobernanza de Sostenibilidad Ambiental al más alto nivel de la organización, que establece la estrategia a corto, mediano y largo plazo.
- Cumplimiento ambiental.
- 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.

Destacamos que hemos cubierto el 98.25% de los compromisos adquiridos en el Programa de Adecuación y Manejo Ambiental (PAMA), el cual se presentó ante la Autoridad Nacional del Medio Ambiente (ANAM) en 2008. Dichos compromisos se relacionan con el uso eficiente de recursos y gestión de emisiones para contar con operaciones limpias junto con sus planes de monitoreo.



Emisiones

↘

(GRI 305-1, 305-2, 305-4, 305-5, 3-3)

SASB (TR-AF-110a.1, TR-AF-110a.2, TR-AF-110a.3, TR-AL-110a.1, TR-AL-110a.2, TR-AL-110a.3, TR-AF-430a.2)

Junto con el compromiso de Cero Emisiones, hemos desarrollado diversas iniciativas para mitigar las mismas, como:

- ↘ Reducción en el uso de aeronaves APU (Auxiliary Power Unit).
- ↘ Optimización del plan de vuelo utilizando todos los recursos necesarios para la ejecución de un vuelo de la manera más eficiente posible.
- ↘ La renovación de la flota y la incorporación de nuevas tecnologías a la aeronave.
- ↘ Reducción del peso de algunos componentes o catering de la aeronave para hacerla más ligera y consumir menos combustible.
- ↘ Adquisición de Flight Plan Manager (FPM).
- ↘ Mantener las ventanas cerradas durante y después del aterrizaje.
- ↘ Programa de mantenimiento de la flota de apoyo en tierra.
- ↘ Convertir vehículos de equipo terrestre a gasolina a un sistema de Gas Licuado de Petróleo (GLP).
- ↘ Electronic Flight Bags, convirtiendo manuales de pilotos en dispositivos electrónicos que ayudan a reducir 80 libras en manuales a bordo.

Además, desde Copa Airlines estamos alineados con el esfuerzo de aviación global liderado por la OACI, las Autoridades de Aviación Civil de Colombia y Panamá con la implementación del Esquema de compensación y reducción de carbono para la aviación internacional (CORSIA).

Actualmente, estamos implementando un proyecto a medio plazo, empezando la transición de nuestros tractores diésel a tractores eléctricos. Para ello, realizamos una cuidadosa evaluación para elegir la tecnología adecuada, que se basa en batería de litio. La primera etapa consiste en la compra de 10 tractores eléctricos (que se estima que ayudan a reducir aproximadamente 157 tCO₂e por año) para probar la tecnología y averiguar si satisfacen las necesidades operativas. Si se demuestra su eficiencia, se planea migrar toda la flota de tractores a esta tecnología. Se espera que este cambio genere ahorros en combustible y mantenimiento, además de la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.



EMISIONES DIRECTAS ALCANCE 1 (tCO ₂)		
	2020	2021
Operación aérea (Uso de combustible Jet A1)	879,804.72	1,693,855.65
Operación terrestre (Diésel y gasolina ATOs y Administración)	2,308.65	4,878.10
TOTAL	882,113.36	1,698,733.75

EMISIONES INDIRECTAS ALCANCE 2 (tCO ₂)		
	2020	2021
Uso de electricidad	4,189.72	4,786.12

TOTAL DE EMISIONES			
UNIDAD	2019	2020	2021
tCO ₂ eq	3,114,325.15	886,303.09	1,703,519.87

	2020	2021
Intensidad de emisiones (tonCO ₂ eq)	0.07494	0.07048

Uso de combustible sostenible SAF

Cada día se hace más relevante el uso de combustibles sostenibles y ecoeficientes por lo que *Sustainable Aviation Fuel* (SAF) es un recurso que hoy en la industria estamos demandando. Como uno de nuestros pilares de sostenibilidad ambiental se encuentra el uso de SAF, a lo que enlistamos a continuación los principales logros durante 2021, en donde tuvimos un año de bastantes avances en la materia:

- Operamos el primer vuelo con SAF o combustible de aviación sostenible.
- Fuimos parte de una iniciativa de la industria aviación liderado por IATA y Boeing, para usar SAF o combustible de aviación sostenible en vuelos seleccionados desde LAX para coincidir con la IX Cumbre de las Américas, demostrando nuestro compromiso con carbono neutro para el año 2050.
- En alianza con Boeing, adquirimos 39,000 lbs de SAF. La cantidad de combustible adquirida es una mezcla de 70% combustible de aviación fósil (combustible normal de aviación) y 30% combustible de aviación no fósil (SAF).
- En conjunto con otras siete aerolíneas, sumamos un total 100,000 galones de mezcla SAF para vuelos comerciales que salen de LAX, reduciendo las emisiones en 472 500 libras (214 300 kilos) de CO₂.
- Contamos con un programa de modernización de flota y uso eficiente de combustible, el cual permite buscar mejores rutas para aproximaciones de vuelo y que evita la emisión a la atmósfera de un estimado de 3,372 toneladas de CO₂.

Somos conscientes que sólo con una operación sostenible las futuras generaciones podrán seguir conectando un mundo de negocios y oportunidades a través de la aviación con comunidades sostenibles a largo plazo.

Nuestro objetivo a corto plazo es mejorar nuestras iniciativas de eficiencia de combustible. Para 2023, buscamos lograr una reducción del 2% en comparación con 2019.

Energía

(GRI 302-1,302-3, 302-4, 302-5, 3-3)

El 80% de la energía eléctrica que proporciona el Estado en Panamá proviene de fuentes renovables, por lo que no existe un alto impacto en la generación de emisiones por el uso de este recurso; sin embargo, en línea con nuestra estrategia de sostenibilidad, buscamos que a largo plazo nuestra fuente de energía provenga de fuentes renovables. Como resultado de esto, en los últimos años hemos implementado un proyecto de generación de energía solar de 400 kW.

Hemos disminuido un total de 302.23 toneladas de CO₂eq durante 2021 gracias al uso de energía solar.

CONSUMO DE ELECTRICIDAD (GJ)

UNIDAD	2019	2020	2021	INTENSIDAD ENERGÉTICA MJ/VUELOS OPERADOS
kWh	10,667,504.90	7,721,879.67	8,946,193.19	729.87

Tenemos un plan de implementación en los próximos meses para la instalación de paneles solares en el Hangar de Mantenimiento el cual generará aproximadamente 50 kWh por mes, lo que equivale al consumo de energía de aproximadamente 60 casas.

Gestión de

materiales

y residuos



(GRI 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5, 3-3)

Materiales

El uso de materiales en la operación y sobre todo a bordo es un tema que nos ha mantenido ocupados buscando soluciones ecoeficientes y amigables con el ambiente, poco a poco hemos desarrollado diversas iniciativas como el reemplazo de los revoladores de plástico por revoladores de bambú, el cambio de los kits de amenidades entregados a pasajeros de clase ejecutiva, los cuales son entregados sin envoltorio de plástico, con productos biodegradables y se brindan en bolsas hechas a partir de botellas de plástico reciclado y el reemplazo de los vasos plásticos por vasos reciclables que en conjunto estarán sustituyendo así más 1.3 millones de unidades de plástico al año.



Residuos

Además del uso eficiente de materiales y búsqueda de alternativas a los mismos, mantenemos una gestión eficiente de residuos, asegurando su correcta disposición final y en su caso contribuyendo a la circularidad de aquellos desechos que se puedan reutilizar y/o reciclar.

Durante el 2021 logramos evitar la emisión de más de 33,000 toneladas de CO₂, reciclando cerca de 41 toneladas de materiales.

Recolectamos un total de 41 toneladas de materiales de reciclaje como cartón, vidrio, TetraPak, papel, tereftalato de polietileno (PET), entre otros, dentro de las instalaciones de Copa de Panamá.

En el mismo período, reciclamos aceite vehicular y combustible para aeronaves, para lo cual tercerizamos la recolección de 10,801 galones de hidrocarburos para su uso como combustible alternativo para otras industrias, evitando así la contaminación de los recursos naturales.

También subcontratamos la recolección de 435,319 galones de agua contaminada con químicos generados durante las operaciones de limpieza y pintura de aeronaves y de los procesos de mantenimiento de vehículos.

El tratamiento posterior del agua captada permitió recuperar 348.255 galones de agua que luego fueron devueltas a la naturaleza.

Hemos dispuesto adecuadamente un total de 25.190 kilogramos de residuos químicos de las operaciones de Mantenimiento de Aeronaves.

Desempeño económico



- Principales datos operativos y financieros
- Valor económico generado y distribuido

Principales
y financieros

datos
operativos

Durante el 2021 nos hemos enfocado en fortalecernos y adaptarnos a la nueva normalidad después de la crisis que vivimos por la pandemia del COVID-19, ha sido un año estratégico para reforzar nuestra estabilidad tanto operativa como financiera.

Destacamos que, aunque la pandemia fue un momento crítico para nosotros como Compañía, en ningún momento paramos operaciones ni dejamos de velar por la calidad y seguridad de nuestros servicios, garantizando siempre la mejor experiencia a nuestros clientes.

En este sentido en 2020 definimos nuestras prioridades inmediatas que se trasladaron a un plan de acción para toda la Compañía:

SALVAR A LA
COMPAÑÍA

- Reducir consumo de efectivo
- Aumentar líneas de crédito
- Renegociar contratos con proveedores

CUIDAR DEL
PERSONAL

- Planes mejorados de retiro voluntario
- Apoyo especial a todo el personal, incluyendo en licencia o suspensión de contrato
- Comunicación frecuente

VELAR POR LOS
PASAJEROS

- Vuelos humanitarios
- Medidas de bioseguridad
- Tarifas flexibles



A partir del 15 de junio de 2021, reanudamos el servicio en nuestro Hub en el Aeropuerto Internacional de Tocumen. Al cierre del 2021, operamos al 88% con respecto a la capacidad que se tenía en diciembre del 2019, hemos logrado mantener un crecimiento constante, a lo que proyectamos para el 2023 rebasar los niveles operativos y financieros que teníamos en 2019.

En 2021, tuvimos un aumento del 88,5% sobre los ingresos operativos en 2020.

A partir del 15 de junio de 2021, reanudamos el servicio en nuestro Hub en el Aeropuerto Internacional de Tocumen. Al cierre del 2021, operamos al 88% con respecto a la capacidad que se tenía en diciembre del 2019, hemos logrado mantener un crecimiento constante, a lo que proyectamos para el 2023 rebasar los niveles operativos y financieros que teníamos en 2019.

En 2021, tuvimos un aumento del 88,5% sobre los ingresos operativos en 2020

A continuación, presentamos los principales resultados operativos y financieros durante 2021 de nuestros servicios aéreos de pasajeros y de carga:

Servicio Aéreo de Pasajeros

Millas por asiento disponible (ASM) ²	14,934
Coefficiente de ocupación de plazas ³	78.6%
Rendimiento de vuelo ⁴ (en centavos de dólar USD)	12.04

Los ingresos por pasajeros representaron aproximadamente \$ 1.4 mil millones USD en 2021, 93.5% del ingreso total de Copa.

El negocio de carga de Copa generó ingresos por aproximadamente \$71.6 millones en 2021.

2 Representa la cantidad de asientos disponibles en nuestra aeronave multiplicada por la cantidad de millas que se vuelan los asientos.
3 Se calcula dividiendo el número de ingresos por pasajeros multiplicado por las millas que vuelan (RPM) por los ASM.
4 Es la cantidad promedio que paga un pasajero por volar una milla.

Valor

económico

generado

y distribuido

↘

(GRI 201-1, 201-4, 203-1, 3-3)

Contribuimos al desarrollo de nuestros grupos de interés mediante la distribución transparente de nuestros ingresos, aportando a la economía de Panamá y los países en donde tenemos presencia, demostrando nuestro compromiso con el desarrollo aún en situaciones de crisis.

Presentamos a continuación la distribución de nuestro valor generado, resultando la diferencia el capital con el que la empresa mantiene su estabilidad financiera. No recibimos asistencia financiera del gobierno.



VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO (MILLONES DE DÓLARES)

	2019	2020	2021
Ingresos (Valor Económico Generado, VEG)	\$2,707,408	\$801,003	\$1,509,931
Costos y Gastos (Valor Económico Distribuido, VED)	\$2,036,268	\$641,990	\$1,033,954
Costos y Gastos operativos	\$597,491.00	\$187,525.00	\$252,847
Sueldos y prestaciones (a colaboradores)	\$450,439	\$256,327	\$258,128
Pago a proveedores (incluye combustibles + servicios mantenimiento)	\$823,811	\$174,421	\$425,067
Pagos al gobierno (impuestos y contribuciones)	\$46,437	\$23,717	\$10,486
Otros Gastos Administrativos	\$118,090	\$ 71, 977	\$87,426
Retenido (VEG-VED)	\$671,140	\$159,013	\$475,977



1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

A

Mirada

hacia

el 2022





Mirada

hacia

el 2022



Este 2022 cumpliremos 75 años como compañía, bajo la filosofía de conectar América nos mantenemos como una de las mejores aerolíneas latinoamericanas, con los mejores índices de puntualidad en el continente. Contribuimos así a que familias se mantengan unidas, fomentamos el turismo en la región y por ende somos parte de la cadena de la derrama económica en Panamá.

Empezamos el camino hacia los próximos 25 años de Copa, estando siempre preparados a los retos que se avecinan, enfocados en seguir creciendo, manteniendo el liderazgo que tenemos en la región. Impulsados por nuestro equipo humano altamente comprometido con Copa y el desarrollo responsable del negocio.

Es por esto que como parte de la continuidad de nuestro negocio y la recuperación de nuestros indicadores de desempeño pre pandemia (2019), estamos más comprometido que nunca en trabajar y reestructurar procesos y operaciones que nos permitan alcanzar nuestros objetivos, manteniendo siempre la relación con los pilares ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) potenciando los impactos de forma positiva.

En este sentido desarrollamos nuestra estrategia Ruta al Éxito, la cual se compone de objetivos y metas para 2022 y futuros años, estructurada en 4 pilares como se muestra a continuación:

VOLAR PARA GANAR

- Fortalecer nuestros ingresos.
- Ingresos adicionales por pasajero.
- Activación del turismo e incremento de viajeros desde Panamá.
- Fortalecer la atracción de ConnectMiles.
- Iniciar implementación de nuevo sistema de carga.

LOGRAR COSTOS COMPETITIVOS

- Entorno de competidores de bajo costo.
- Nueva estrategia de distribución.
- Flota más competitiva.
- Flexibilidad en operaciones, costos y reservas financieras.

FORTALECER LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

- Cumplir con las expectativas del cliente.
- Facilitar los preparativos de viaje.
- Garantizar experiencia en aeropuertos y el Hub de las Américas.
- Tecnología para gestión de situaciones irregulares durante el viaje o pre.
- Experiencia a bordo.

TRABAJAR EN EQUIPO

- Ser de los mejores lugares para trabajar.
- Garantizar el mejor talento.
- Fortalecer la comunicación interna.
- Ser una empresa responsable con el entorno (comunidad, colaboradores y clientes).



Metas

2022

Ruta al

Éxito



VOLAR PARA GANAR

Ingreso por asiento milla disponible ("RASM") de 10.56.



LOGRAR COSTOS COMPETITIVOS

Costo por asiento milla disponible Ex Fuel Copa Airlines 5.9 centavos.



FORTALECER LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

NPS de 45%.



TRABAJAR EN EQUIPO

Lograr 80% en clima y 78% en liderazgo.



Mudanza a la

Terminal 2

Tocumen



Destacamos que en Junio del 2022 estaremos operando desde la Terminal 2 del Aeropuerto Internacional de Tocumen, Panamá. Ampliando nuestra capacidad operativa sumando 20 puertas adicionales y 8 posiciones remotas, que se suman a las ya disponibles en la Terminal 1.

La T2 cuenta con una amplia y moderna infraestructura con 38 mostradores para registro de pasajeros y equipajes de Copa Airlines, distribuidos en un cómodo espacio de más de 1,500 m2. La Aerolínea también incorpora 22 quioscos de autoservicio que facilitarán el proceso de check-in para los vuelos.

Adicional se estrenará el nuevo y moderno **Copa Club** de Copa Airlines, dirigido a Los pasajeros miembros del programa de viajero frecuente ConnectMiles con estatus Preferred Member Gold, Platinum y Presidential, pasajeros viajando en Clase Ejecutiva y pasajeros Star Alliance Gold podrán disfrutar del amplio, moderno e innovador espacio que cuenta con casi 2,000 metros cuadrados y capacidad para más de 400 personas.

Copa

Connect



Para septiembre del 2022 se implementará la nueva plataforma de distribución Copa Connect, la cual nos ayudará a unificar el sistema de reservas y uso por parte de las agencias.

Permitirá el análisis de data como lo son reportes de venta y perfiles de pasajeros. Lo que nos permitirá eficientar procesos además de identificar con mayor facilidad el tipo de cliente y venta que nos ayudará a mejorar la experiencia de viaje de inicio a fin.





Como parte de nuestro compromiso con el desarrollo sostenible, y la responsabilidad que tenemos sobre el impacto de nuestras operaciones y el entorno, establecemos además metas relacionadas con los pilares ambientales, sociales y de gobierno corporativo, entre los que destacamos los siguientes.

Ambiental



El impacto medio ambiental que tenemos como aerolínea es de gran relevancia por lo cual tenemos mayor responsabilidad en mitigar y reducir nuestros impactos, contribuyendo a reducir los mismos hacia el cambio climático, cuidando y preservando los recursos, así como, reduciendo nuestras emisiones y residuos.

Bajo esta premisa estamos comprometido con la iniciativa de Carbono Cero para 2050, la cual requiere de todas las partes involucradas en nuestra cadena de valor, así como inversiones importantes en innovaciones tecnológicas y eficiencia de procesos.

PRINCIPALES OBJETIVOS:

- Para 2023, buscamos lograr una reducción del 2% en comparación con 2019, en el uso de combustible.
- Incremento del uso de energía solar en 50 KWH por mes para 2022.
- Implementación del plan de acción de renovación de flota por aeronaves con menores emisiones de carbono.
- Adquisición de vehículos eléctricos de soporte en tierra.
- En 2022 se inician las iniciativas relacionadas para la reducción de plásticos de un solo uso a bordo de nuestros aviones, reemplazándolos por productos biodegradables.
- Primer vuelo con uso de SAF.

Social



El impacto que tenemos hacia las comunidades y sociedad en general va relacionado con la responsabilidad que tenemos sobre la influencia del negocio y la escalabilidad de las iniciativas que podamos implementar para el desarrollo social y nuestra contribución hacia las economías locales.

Dicho esto, como parte de nuestro brazo social nos apoyamos de Fundación Despega en los pilares de apoyo a la niñez, educación y salud.

PRINCIPALES OBJETIVOS:

- Reactivación de las actividades, donativos y voluntariado junto con Fundación Despega que se vieron suspendidas por la pandemia para el 2022.
- Inversión de más de 1 millón de dólares (USD). Fortalecimiento de la Academia Latinoamericana de Aviación Superior (ALAS) y nuestra Escuela de Mecánicos de Aviación. Proyectamos graduar este 2022 a 94 técnicos aeronáuticos y más de 40 pilotos.
- Copa Academy nueva plataforma de aprendizaje para los colaboradores, durante 2022 vamos a implementar 17 programas de capacitación en esta plataforma para las áreas operativas.
- Reactivación en 2022 de las clínicas de Copa Salud, continuando con la línea de apoyo de emocional para los colaboradores.
- Regreso de más de 1,000 colaboradores que salieron en planes de retiro voluntario debido a la pandemia por COVID-19, representando más del 90% de los colaboradores que tomaron este retiro, comprometidos con nuestra promesa de reconstrucción que realizamos en pandemia.
- Continuamos fortaleciendo nuestro programa de diversidad e inclusión, así como nuestra cultura corporativa en la materia para contar con espacios libre de sesos y aptos para todos y todas.

Gobierno

Corporativo



Como parte del como hacemos lo hacemos, desde nuestros orígenes nos reímos bajo estrictas normas internas de cumplimiento y forjamos una cultura de respeto, responsabilidad, y ética que nos caracterizan como organización y que permeamos en cada uno de nuestros grupos de interés.

PRINCIPALES OBJETIVOS:

- Bajo Copa Academy se digitalizarán algunas capacitaciones corporativas como el Código de Ética y Emergency Response, durante 2022.



Anexos



- Anexo I: Detalle de gestión ASG
 - a. Relación con Grupos de Interés (GGII)
 - b. Contribución a los ODS
 - c. Contribución a los 10 Principios de Pacto Global
- Anexo II: Estándares de reporte
 - a. Índice de contenidos GRI
 - b. Índice de parámetros SASB

AI

a.

Relación

con

Grupos de

Interés (GGII)



(GRI 2–30)

En **Copa Airlines**, estamos conscientes de la importancia que tienen nuestros grupos de interés en el desempeño de la Compañía. A lo que nos mantenemos atentos de las expectativas y percepción que tienen sobre nosotros, generando estrategias para mantener nuestra propuesta de valor hacia cada uno de ellos por medio de nuestras actividades.

Entendemos como grupo de interés o parte interesada a todos aquellos actores que se ven impactados por el ejercicio de nuestra actividad y/o que influyen en nuestro desempeño, incluyendo los objetivos financieros y las prioridades ASG (ambientales, sociales y de gobernanza).

Dicho esto, hemos mapeado las partes interesadas, así como los mecanismos de diálogo que faciliten y potencialicen la comunicación y transparencia con cada uno de ellos.



CANALES Y PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS DE COPA AIRLINES

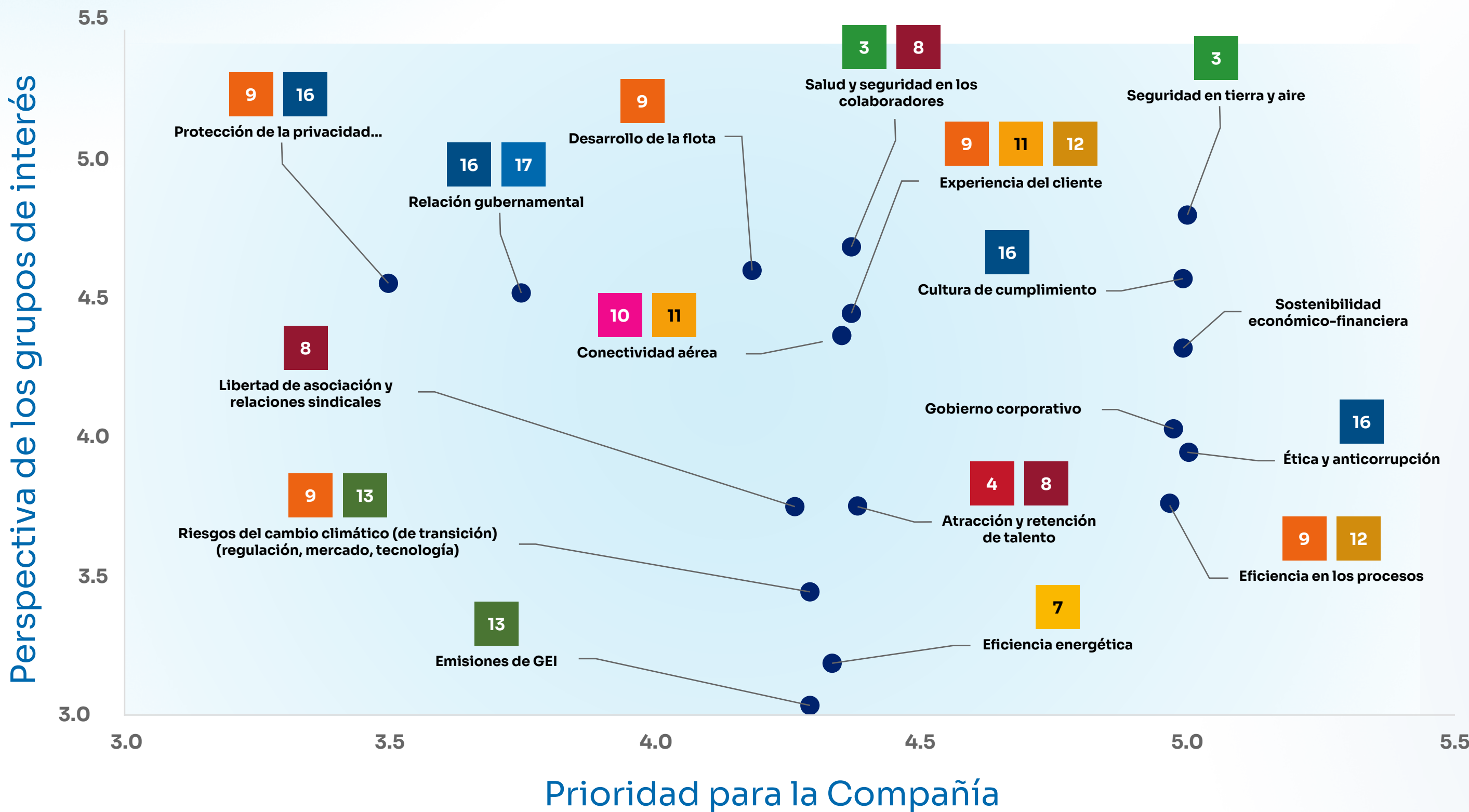


GRUPO DE INTERÉS (GI)	PROPUESTA DE VALOR	CANALES
Colaboradores	Garantizar un ambiente de trabajo saludable con oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional, incluyendo la formación y el liderazgo, en conjunto con una cultura organizacional basada en la confianza, respeto transparencia, tanto para colabores internos como para terceros. Aseguramos su salud y seguridad, así como el bienestar a través de diferentes beneficios.	↳ Intranet ↳ Correos electrónicos ↳ Letreros en áreas comunes ↳ Línea ética ↳ Línea ética ↳ Capacitaciones presenciales y en línea ↳ Evaluaciones de desempeño
Clientes	Brindar un servicio de excelencia a nuestros clientes a través de la mejora de la experiencia del cliente en cualquiera de los productos y servicios que ofrece Copa Airlines, brindando todo lo necesario para satisfacer sus necesidades, velando siempre por su salud y seguridad.	↳ Página web ↳ Correos electrónicos ↳ Redes sociales ↳ Encuesta de satisfacción ↳ App móvil ↳ Módulos de atención ↳ Mostradores
Proveedores de la industria y generales	Garantizar compras transparentes y justas bajo estándares de calidad, que aporten al desarrollo de ambas partes, generando relaciones sostenibles en el tiempo.	↳ Correo electrónico ↳ Evaluaciones de desempeño y adquisición ↳ Área de Compras/ administración ↳ Página web
Sindicatos	Brindar apoyo a las organizaciones sindicales ya que son actores imprescindibles de los espacios de negociación y diálogo social de Copa Airlines.	↳ Informes y reportes de resultados ↳ Alianzas públicas ↳ Diálogo abierto ↳ Página web
Accionistas	Asegurar su inversión, mediante el crecimiento constante del negocio y la transparencia en la toma de decisiones y resultados financieros de la Compañía.	↳ Junta Directiva ↳ Informe De Resultados Trimestrales ↳ Informes Financieros ↳ Página web ↳ Diarios
Socios comerciales	Mantener alianzas estratégicas que nos permitan amplias oportunidades de negocio para ofrecer a nuestros clientes más opciones y servicios dentro de su experiencia de volar con Copa Airlines.	↳ Reuniones periódicas ↳ Negociaciones ↳ Diálogo abierto ↳ Página web
Reguladores	Copa Airlines cumple con la legislación aplicable vigente, y se mantiene al corriente en las actualizaciones regulatorias de los países donde opera. Así se resguardan los derechos de los clientes y demás grupos de interés.	↳ Informes y reportes de resultados ↳ Alianzas públicas ↳ Diálogo abierto ↳ Página web
Comunidad	Contribuir al desarrollo social, por medio de la conectividad y enfocándonos en atender las necesidades de la niñez, la educación y la salud.	↳ Redes sociales ↳ Página web ↳ Reuniones periódicas ↳ Diálogo abierto
Medios de Comunicación	Brindar información transparente sobre el rendimiento en materia ASG a los medios de comunicación.	↳ Llamadas telefónicas ↳ Alianzas públicas ↳ Diálogo abierto ↳ Página web
Bancos financiadores	Avanzar de la mano con sus requerimientos, impulsando la gestión de los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG). Su apoyo es clave en la consolidación de los esfuerzos en la Compañía.	↳ Informes y reportes de resultados ↳ Informe anual ↳ Información financiera trimestral ↳ Diálogo abierto ↳ Página web
ONG's	Apoyar a diversas organizaciones sin fines de lucro en iniciativas de voluntariado, enmarcadas principalmente en el fortalecimiento y promoción de una mejor responsabilidad social empresarial hacia la niñez, educación y medio ambiente	↳ Diálogo abierto ↳ Reuniones periódicas ↳ Página Web ↳ Llamadas telefónicas

AI b. Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Contamos con un modelo de negocio desarrollado a través de un enfoque sostenible y de creación de valor compartido, mediante el cual buscamos contribuir a resolver las problemáticas actuales que se presentan en la sociedad y en el mundo. Buscamos incrementar nuestra contribución a los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS), establecidos por la Organización de las Naciones Unidas.

Priorizamos aquellos ODS en donde más podemos aportar por nuestro tipo de negocio, operación y los diferentes públicos que atendemos. Se trata de aquellos ODS relacionados con los temas materiales, que son además la base de nuestra gestión de sostenibilidad.



Relación con los ODS



El ODS 17 se presenta de manera transversal por su enfoque en alianzas, de valor para abordar los diferentes temas materiales.

A continuación, abordamos nuestra contribución a los ODS, que aparece igualmente detallada a lo largo del presente informe.

TABLA CONTRIBUCIÓN A ODS

ODS	TEMA MATERIAL	CONTRIBUCIÓN	INDICADORES	ODS	TEMA MATERIAL	CONTRIBUCIÓN	INDICADORES
3 Salud y bienestar	➤ Salud y seguridad en los colaboradores ➤ Seguridad en aire y tierra	Nuestra prioridad es velar por el bienestar de los colaboradores, otorgando condiciones óptimas de trabajo que garanticen su salud física y emocional. Estamos enfocados en mantener una plantilla sana en todos los sentidos, a través de 3 pilares de salud ocupacional: Prevención y promoción de la salud de los colaboradores, vigilancia de la salud de los colaboradores y reintegro y reinserción. Implementamos programas de vigilancia y atención en el puesto de trabajo de todos nuestros colaboradores.	0 casos graves de accidentabilidad ni enfermedad en nuestra fuerza laboral. El índice de incidencia de accidentes fue de 4.2. 304 beneficiados de boletos aéreos para causas humanitarias. 0 incidentes relevantes en las operaciones que afectaran el servicio de Copa Airlines, o que pusieran en peligro nuestros colaboradores y clientes.	10 Reducción de las desigualdades	➤ Libertad de asociación y relaciones sindicales	Como señalamos anteriormente, fomentamos la estabilidad del empleo y el apoyo a las organizaciones sindicales. (complementario del ODS 8)	42% de los puestos gerenciales son ocupados por mujeres. +1000 pilotos mujeres
4 Educación de calidad	➤ Atracción y retención de talento	Impulsamos y fomentamos el conocimiento técnico y operativo necesario para desarrollar las actividades con la más alta calidad y exigencia. Aseguramos un plan de carrera dentro de la organización bajo lineamientos de meritocracia y el buen trabajo en equipo. Implementamos Copa Academy, una moderna plataforma de capacitación corporativa, diseñada para desarrollar las habilidades de nuestros colaboradores mediante la formación y aprendizaje continuo y digital. Hemos capacitado en el marco de la Academia de Servicio en las áreas de Servicio Abordo, Servicio a Pasajeros, CTO, Comercial y Call Center.	Copa Academy ofrece más de 600 programas y módulos de formación a los colaboradores. Más de 1400 personas capacitadas en Panamá y Estaciones con el programa Los Clientes Primero. Más de 70 webinars en temas de gestión emocional, manejo de crisis, finanzas personales, flexibilidad y adaptación, dentro del programa Copa Contigo.	11 Ciudades y Comunidades Sostenibles	➤ Conectividad aérea	Estamos comprometidos en apoyar al desarrollo social de las comunidades, por medio de la conectividad, con un enfoque de apoyo a causas sociales dentro de nuestra área de influencia y alcance.	Iniciativa de Avión LGBTQ+ de Wingo. 304 beneficiados de boletos aéreos para causas humanitarias. Operamos 44,126 vuelos en el año.
7 Energía asequible y no contaminante	➤ Eficiencia energética	En línea con nuestra estrategia de sostenibilidad, buscamos que a largo plazo toda nuestra fuente de energía provenga de fuentes renovables.	En los últimos años hemos implementado un proyecto de generación de energía solar de 400 kW. Reducimos un total de 302.23 toneladas de CO ₂ eq durante 2021 gracias al uso de energía solar.	12 Producción y consumo responsable	➤ Eficiencia de los procesos	En Copa Airlines estamos conscientes del impacto que tiene nuestra cadena de valor en las operaciones de la Compañía, a lo que mantenemos un alto compromiso con nuestra cadena de suministro haciendo más eficientes los procesos de compra, realizando evaluaciones de riesgo y elaborando contratos justos para ambas partes. Estamos conscientes del impacto ambiental que tienen nuestras operaciones, por lo que nos encontramos altamente comprometidos en disminuir estos impactos por medio la alineación a compromisos e iniciativas sectoriales e internacionales relacionados con el uso eficiente de recursos.	100% de nuestros proveedores conocen el Código de Ética. Hemos cubierto el 98.25% de los compromisos adquiridos en el Programa de Adecuación y Manejo Ambiental (PAMA).
8 Trabajo decente y crecimiento económico	➤ Libertad de asociación y relaciones sindicales ➤ Atracción y retención de talento ➤ Salud y seguridad en los colaboradores	Fomentamos la estabilidad del empleo y el acceso a diferentes beneficios que contribuyen a su bienestar. Así mismo aseguramos un plan de carrera dentro de la organización bajo lineamientos de meritocracia y el buen trabajo en equipo. Estamos comprometidos en ofrecer beneficios diferenciadores y competitivos, como parte de nuestra estrategia de compensación, atracción, retención y bienestar a nuestros colaboradores.	6127 colaboradores a 2021. Incrementamos nuestra plantilla con respecto al año pasado en 5.4%. Resultado de las encuestas de clima laboral obtuvimos un 84% de compromiso, 82% en satisfacción, 80% en clima y 77% en liderazgo y 7 puntos de mejora con respecto al 2019.	13 Acción por el clima	➤ Riesgos de cambio climático ➤ Emisiones de GEI	Estamos comprometidos en generar el menor impacto en el ambiente, a través de la correcta gestión de las emisiones de GEI. Además, desde Copa Airlines estamos alineados con el esfuerzo de aviación global liderado por la OACI, las Autoridades de Aviación Civil de Colombia y Panamá con la implementación del Esquema de compensación y reducción de carbono para la aviación internacional (CORSIA). Como uno de nuestros pilares de sostenibilidad ambiental se encuentra el uso de SAF, a lo que enlistamos a continuación los principales logros durante 2021. (complementario del ODS 7)	En conjunto con otras siete aerolíneas, sumamos un total 100,000 galones de mezcla SAF para vuelos comerciales que salen de LAX, reduciendo las emisiones en 472 500 libras (214 300 kilos) de CO ₂ . En alianza con Boeing, adquirimos 39,000 libras de SAF. Logramos evitar la emisión de más de 33,000 toneladas de CO ₂ , reciclando cerca de 41 toneladas de materiales. (ver ODS 7)
9 Industria innovación e infraestructura	➤ Protección de la privacidad ➤ Riesgos de cambio climático ➤ Desarrollo de la flota ➤ Eficiencia en los procesos	En Copa Airlines garantizamos la protección de los datos personales de nuestros Clientes y Colaborados. Trabajamos constantemente en la identificación, gestión y prevención de riesgos potenciales que puedan impactar de forma negativa a la empresa, nuestros colaboradores, los intereses de los accionistas y demás grupos de interés relacionados. Hemos implementado un plan de acción de renovación de flota por aeronaves con menores emisiones de carbono. Nos apoyamos en herramientas digitales que mejoren la experiencia del pasajero, facilitando la interacción con el viajero y mejorando la eficiencia de los procesos internos.	Ausencia de incidentes de ciberseguridad con robo de datos. Contamos con un Comité de Gestión de Riesgos. Logramos un NPS del 35.4%. Programa de modernización de flota y uso eficiente de combustible que evita la emisión a la atmósfera de un estimado de 3,372 toneladas de CO ₂ .	16 Paz justicia e instituciones sólidas	➤ Protección de la privacidad ➤ Relación gubernamental ➤ Cultura de cumplimiento ➤ Sostenibilidad económica-financiera ➤ Ética y anticorrupción	Nuestro Código de Ética y Conducta Empresarial, junto al resto de políticas que amplían las temáticas, sirven de autorregulación para nuestros colaboradores. Entregamos asimismo formación, a manera de prevenir posibles riesgos y fortalecer la cultura organizacional de ética.	Al momento el 100% de los colaboradores están capacitados en ética y cumplimiento. Durante el 2021 no tuvimos denuncias que ameritarán una llamada de atención mayor o medidas de recesión de contratos. Durante 2021 no tuvimos sanciones o multas relacionadas a asuntos de corrupción o lavado de dinero. 100% de nuestros proveedores conocen el Código de Ética.

AI

c.

Contribución

a los

Principios de

Pacto Global



(GRI 2-28)

Hace 5 años nos adherimos al Pacto Global de Naciones Unidas, con el objetivo de estar aliados a una iniciativa internacional desde la cual se fomenten buenas prácticas que aporten al desarrollo sostenible. Bajo la implementación de sus diez principios, desde Copa Airlines mantenemos vigente nuestro compromiso con esta iniciativa global. A continuación, presentamos nuestro desempeño para el cumplimiento de cada uno de los principios.

PRINCIPIO	COMPROMISOS	DESEMPEÑO (PRESENTADO A LO LARGO DEL INFORME)
1. Las empresas deberían apoyar y respetar la protección de derechos humanos	Código de Ética y Conducta Empresarial. El código de ética y conducta empresarial establece distintas políticas y lineamientos para: ➤ Conflicto de Interés. ➤ Igualdad de oportunidades y de trato. ➤ Transparencia, cero (0) tolerancia a actos ilícitos. ➤ Prevención de explotación sexual de niños, niñas, adolescentes y trata o comercio con personas (tráfico o comercio con personas). ➤ Silbato.	➤ Cultura ética y de cumplimiento ➤ Cadena de suministro responsable ➤ Colaboradores
2. Las empresas deberían asegurarse de no ser partícipes de vulneraciones de derechos humanos.	Canal de denuncias, Copa Escucha. Comité de Ética y Conducta Empresarial. Socializamos el Código de Ética y Conducta Empresarial a través de nuestros canales de Comunicación y Capacitación Corporativa. Programa de Cumplimiento. Contamos con la Debida Diligencia de Terceros que forma parte de la Política de Cumplimiento. Política de diversidad e inclusión. Comité de Diversidad e Inclusión.	
3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	Código de Conducta y Conducta Empresarial. Reglamento interno de trabajo. Política de Gestión de Talento. Encuesta de Clima y Compromiso Organizacional.	➤ Colaboradores
4. Las empresas deberían defender la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.	Política de integridad personal. Programa de prevención de desórdenes musculoesqueléticos y ergonomía. Programa de conservación auditiva.	➤ Cultura ética y de cumplimiento ➤ Cadena de suministro responsable ➤ Colaboradores
5. Las empresas deberían defender la abolición efectiva de la mano de obra infantil.	Programa de atención de enfermedades o accidentes en el puesto. Programa de prevención al alcohol y drogas (PADA). Debida Diligencia de Terceros que forma parte de la Política de Cumplimiento.	
6. Las empresas deberían defender la eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.	Código de Conducta y Conducta Empresarial. Reglamento interno de trabajo. Política de Gestión de Talento. Encuesta de Clima y Compromiso Organizacional.	➤ Cultura ética y de cumplimiento ➤ Colaboradores

PRINCIPIO	COMPROMISOS	DESEMPEÑO (PRESENTADO A LO LARGO DEL INFORME)
7. Las empresas deberían apoyar un planteamiento preventivo con respecto a los desafíos ambientales.	Política de Sostenibilidad Ambiental. Cumplimiento ambiental. Auditorías de desempeño y prácticas del Sistema de Gestión Ambiental. Gestión eficiente de residuos.	➤ Creación de valor ambiental
8. Las empresas deberían llevar a cabo iniciativas para fomentar una mayor responsabilidad ambiental.	Programa de Adecuación y Manejo Ambiental. Esquema de compensación y reducción de carbono para la aviación internacional (CORSIA). Uso de combustible sostenible SAF. Programa de modernización de flota y uso eficiente de combustible. Materiales ecoeficientes y amigables con el ambiente.	➤ Creación de valor ambiental
9. Las empresas deberían promover el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	Reducción en el uso de aeronaves APU (Auxiliary Power Unit). Optimización del plan de vuelo utilizando todos los recursos necesarios para la ejecución de un vuelo de la manera más eficiente posible. La renovación de la flota y la incorporación de nuevas tecnologías a la aeronave. Reducción del peso de algunos componentes o catering de la aeronave para hacerla más ligera y consumir menos combustible. Adquisición de Flight Plan Manager (FPM). Mantener las ventanas cerradas durante y después del aterrizaje. Programa de mantenimiento de la flota de apoyo en tierra. Convertir vehículos de equipo terrestre a gasolina a un sistema de Gas Licuado de Petróleo (GLP). Electronic Flight Bags, convirtiendo manuales de pilotos en dispositivos electrónicos que ayudan a reducir 80 libras en manuales a bordo.	➤ Creación de valor ambiental
10. Las empresas deberían trabajar contra la corrupción en todas sus formas, como la extorsión y el soborno.	Código de Ética y Conducta Empresarial Programa de cumplimiento Comité de cumplimiento Legal Política de Conflicto de Interés Política de Transparencia, cero (0) tolerancia a actos ilícitos Política de silbato Política de Aceptación de regalos Canal de denuncias, Copa Escucha Debida Diligencia de Terceros que forma parte de la Política de Cumplimiento.	➤ Cultura ética y de cumplimiento ➤ Cadena de suministro responsable ➤ Colaboradores

ESTÁNDARES UNIVERSALES

SECCIÓN	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN GRI	OMISIONES	RESPUESTA
GRI 1: Fundamentos 2021				
GRI 2: Contenidos Generales 2021				
La organización y sus prácticas de reporte	GRI 2-1	Detalles de la organización		5, 8
	GRI 2-2	Entidades incluidas en el reporte de sostenibilidad		11
	GRI 2-3	Periodo objeto de reporte, frecuencia y punto de contacto		5
	GRI 2-4	Reexpresión de información		5
	GRI 2-5	Verificación externa		5
Actividades y trabajadores	GRI 2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones vinculadas al negocio		11,12,37
	GRI 2-7	Empleados internos		46
	GRI 2-8	Trabajadores externos		46
Gobernanza	GRI 2-9	Estructura de gobernanza		21, 22
	GRI 2-10	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno		21
	GRI 2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno		22
	GRI 2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos (riesgos)		26
	GRI 2-13	Delegación de responsabilidades en el manejo de riesgos e impactos		26, 27
	GRI 2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad		5
	GRI 2-15	Conflictos de interés		23, 33
	GRI 2-16	Comunicación de preocupaciones críticas	Confidencial debido a lineamientos internos de la compañía.	
	GRI 2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno		24
	GRI 2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno		49
	GRI 2-19	Políticas de remuneración		24
	GRI 2-20	Proceso de determinación de remuneraciones		24
	GRI 2-21	Ratio de compensación total anual	Confidencial debido a lineamientos internos de la compañía.	
	GRI 2-22	Declaración sobre la estrategia de sostenibilidad		4
	GRI 2-23	Políticas de compromiso en conducta de negocio responsable		31, 32, 33, 34, 57
Estrategia, políticas y prácticas	GRI 2-24	Difusión de políticas		34, 57
	GRI 2-25	Proceso de remediación de impactos negativos		33, 42
	GRI 2-26	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas		31, 32, 33, 34
	GRI 2-27	Cumplimiento de leyes y regulaciones		35
	GRI 2-28	Participación en Asociaciones		15, 28
	GRI 2-29	Acuerdos de negociación colectiva		46
Compromiso con los grupos de interés	GRI 2-30	Enfoque para la participación de los grupos de interés		70
GRI 3: temas materiales 2021				
	GRI 3-1	Proceso de determinación de temas materiales		18
	GRI 3-2	Lista de temas materiales		19
	GRI 3-3	Gestión de temas materiales	Se presenta de manera transversal a lo largo del informe, a medida que se va presentando la información de gestión de los diferentes temas materiales.	



1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

A

TEMAS MATERIALES	ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO GRI	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA	OMISIONES
Sostenibilidad económico – financiera	GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021 GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016	GRI 3-3	Gestión de temas materiales	64	
		201-1	Valor económico directo generado y distribuido.	64	
		201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	29	
		201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	45, 53	
		201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	64	
Desarrollo de la flota	GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021	GRI 3-3	Gestión de temas materiales	11	
Conectividad aérea	GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021 GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS 2016	GRI 3-3	Gestión de temas materiales	11	
		203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	64	
Riesgos de cambio climático	GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021	GRI 3-3	Impactos económicos indirectos significativos	37, 55, 64	
Gobierno corporativo	GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021	GRI 3-2	Gestión de temas materiales	21	
Ética y anticorrupción	GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021 GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016 GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL 2016	GRI 3-2	Gestión de temas materiales	21	
		205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	28, 37	
		205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	37	
		205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	35	
		206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	35	
Eficiencia energética	GRI 302: ENERGÍA 2016	GRI 3-3	Gestión de temas materiales	59	
		302-1	Consumo energético dentro de la organización	59	No aplica, por el tipo de operación de COPA.
		302-2	Consumo energético fuera de la organización	NA	
		302-3	Intensidad energética	59	
		302-4	Reducción del consumo energético	59	
		302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	59	
Emisiones de GEI	GRI 305: EMISIONES 2016	GRI 3-3	Gestión de temas materiales	59	
		305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	58	No disponible, se está trabajando para su inclusión en el reporte.
		305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	58	
		305-3	Otras emisiones indirectas (Alcance 3)	NA	
		305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	58	No disponible, se está trabajando para su inclusión en el reporte.
		305-5	Reducción de las emisiones de GEI	58	
		305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	NA	
		305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	NA	No disponible, se está trabajando para su inclusión en el reporte.
Eficiencia en los procesos	GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021 GRI 306: RESIDUOS 2020	GRI 3-3	Gestión de temas materiales	60	
		306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	60	
		306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	60	
		306-3	Residuos generados	60	
		306-4	Separación de residuos para la eliminación	60	
		306-5	Residuos destinados a la eliminación	60	

TEMAS MATERIALES	ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO GRI	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA	OMISIONES
Relación gubernamental	GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021	GRI 3-3	Gestión de temas materiales	64	
Cultura de cumplimiento	GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021 GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021	GRI 3-3	Gestión de temas materiales	31	
		GRI 3-3	Gestión de temas materiales	51	
Salud y seguridad en los colaboradores	GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	51	
		403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	51	
		403-3	Servicios de salud en el trabajo	51	
		403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	51	
		403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	51	
		403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	51	
		403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	51	
		403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	51	
		403-9	Lesiones por accidente laboral	51	
		403-10	Dolencias y enfermedades laborales	51	
Atracción y retención de talento	GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021 GRI 401: EMPLEO 2016	GRI 3-3	Gestión de temas materiales	46	
		401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	46	
		401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	53	
		401-3	Permiso parental	NA	No disponible, se está trabajando para su inclusión en el reporte.
		404-1	Media de horas de formación al año por empleado	NA	No disponible, se está trabajando para su inclusión en el reporte.
	GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 2016		Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	47, 48	
		404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	49	
	GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	24, 46, 50	
		405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	NA	No disponible, se está trabajando para su inclusión en el reporte.
	GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	50	
Libertad de asociación y relaciones sindicales	GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021 GRI 407: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA 2016	GRI 3-3	Gestión de temas materiales	46	
		407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	46	
Seguridad en aire y tierra	GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021 GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE CLIENTES 2016	GRI 3-3	Gestión de temas materiales	41	
		416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	26, 41, 42, 43	
		416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	42, 43	
Experiencia del cliente	GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021	GRI 3-3	Gestión de temas materiales	39	
Protección de la privacidad de datos y ciberseguridad	GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021 GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016	GRI 3-4	Gestión de temas materiales	40	
		418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	33,40	



1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

A

CARGA AÉREA Y LOGÍSTICA

AEROLÍNEAS

SECTOR	TEMA	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA	OMISION
CARGA AÉREA Y LOGÍSTICA	Parámetros de actividad	TR-AF-000.A	Ingresos por tonelada/kilómetro (RTK)	64	
	Parámetros de actividad	TR-AF-000.B	Factor de carga para transporte aéreo	NA	No disponible.
	Parámetros de actividad	TR-AF-000.C	Número de empleados	46	
		TR-AF-110a.1	Emisiones mundiales brutas de alcance 1.	58	
	Emisión de gases de efecto invernadero	TR-AF-110a.2	Análisis de la estrategia o plan a largo y corto plazo para gestionar las emisiones de alcance 1, objetivos de reducción de emisiones y análisis de los resultados en relación con esos objetivos.	68	
		TR-AF-110a.3	Combustible consumido por el (2) transporte aéreo, porcentaje (a) combustibles alternativos y (b) sostenibles.	59	
	Calidad del aire	TR-AF-120a.1	Emisiones atmosféricas de los siguientes contaminantes: (1) NOx (excluyendo N2O), (2) SOx y (3) material particulado (PM10)	NA	No disponible.
		TR-AF-310a.1	Porcentaje de conductores clasificados como contratistas independientes.	NA	No aplica.
	Prácticas laborales	TR-AF-310a.2	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con las infracciones de la legislación laboral.	NA	No disponible.
	Salud y seguridad de los empleados	TR-AF-320a.1	(1) Tasa total de incidentes registrables (TRIR) y (2) tasa de mortalidad para a) empleados directos y b) empleados con contrato	51	
	Gestión de la cadena de suministro	TR-AF-430a.1	Porcentaje de transportistas con percentiles BÁSICOS por encima del umbral de intervención de la Administración Federal de Seguridad de Autotransporte (FMCSA) de los Estados Unidos.	NA	No Aplica
		TR-AF-430a.2	Huella total de gases de efecto invernadero (GEI) en todos los medios de transporte.	58	
		TR-AF-540a.1	Descripción de la aplicación y los resultados de un sistema de gestión de la seguridad	42	
	Gestión de accidentes y seguridad	TR-AF-540a.2	Número de accidentes de aviación	43	
		TR-AF-540a.3	Número de accidentes e incidentes de carretera	NA	No Aplica
		TR-AF-540a.4	Percentiles BÁSICOS del sistema de medición de seguridad para: (1) Conducción temeraria, (2) cumplimiento de las horas de servicio, (3) aptitud para conducir, (4) sustancias controladas/alcohol, (5) mantenimiento de vehículos y (6) cumplimiento de las normas sobre materiales peligrosos	NA	No Aplica
AEROLÍNEAS	Parámetros de actividad	TR-AL-000.A	Kilómetros por asiento disponible (ASK)	NA	No disponible.
	Parámetros de actividad	TR-AL-000.B	Coefficiente de ocupación de plazas	63	
	Parámetros de actividad	TR-AL-000.C	Ingresos por pasajero/kilómetro (RPK)	63	
	Parámetros de actividad	TR-AL-000.D	Ingresos por tonelada/kilómetro (RTK)	63	
	Parámetros de actividad	TR-AL-000.E	Número de salidas	39	
	Parámetros de actividad	TR-AL-000.F	Antigüedad media de la flota	NA	No disponible.
		TR-AL-110a.1	Emisiones mundiales brutas de alcance 1.	58	
	Emisión de gases de efecto invernadero	TR-AL-110a.2	Análisis de la estrategia o plan a largo y corto plazo para gestionar las emisiones de alcance 1, objetivos de reducción de emisiones y análisis de los resultados en relación con esos objetivos.	68	
		TR-AL-110a.3	Combustible consumido por el (2) transporte aéreo, porcentaje (a) combustibles alternativos y (b) sostenibles.	59	
		TR-AL-310a.1	Porcentaje de la fuerza laboral activa cubierta por los convenios colectivos de trabajo	46	
		TR-AL-310a.2	(1) Número de interrupciones del trabajo y (2) total de días de inactividad	NA	No disponible.
	Competencia desleal	TR-AL-520a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con las normas de competencia desleal	35	
		TR-AL-540a.1	Descripción de la aplicación y los resultados de un sistema de gestión de la seguridad	42	
	Gestión de accidentes y seguridad	TR-AL-540a.2	Número de accidentes de aviación	43	
		TR-AL-540a.3	Número de medidas gubernamentales de aplicación de los reglamentos de seguridad de la aviación	43	



A STAR ALLIANCE MEMBER 

Reporte

de

sostenibilidad



2021