Estado de información

No Financiera

(del 01/02/2024 al 31/01/2025)

SOBRE ESTE INFORME

Este Estado de Información no Financiera (EINF) forma parte del Informe de Gestión del FY2024 de Plus Ultra Líneas Aéreas S.A. elaborado para dar cumplimiento a los requisitos establecidos en la Ley 11/2018, del 28 de diciembre de 2018, por la que se transpone al ordenamiento español la Directiva 2014/95/UE por la que se modifica la Directiva 2013/34/UE en lo que respecta a la divulgación de información no financiera e información sobre diversidad por parte de determinadas grandes empresas y determinados grupos.

En virtud de esta Ley se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010 del 2 de julio y la Ley 22/2015 del 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

El período del presente EINF abarca el correspondiente al ejercicio fiscal 2024, que se inició el 1 de febrero de 2024 finalizando el 31 de enero de 2025. En su elaboración se han seguido los requisitos establecidos en la Ley 11/2018 y lo establecido en los Estándares de la *Global Reporting Initiative (GRI)*. Adicionalmente han sido tomados en cuenta las Directrices sobre la presentación de Informes no Financieros de la Comisión Europea (2017/C 215/01) derivadas de la Directiva 2014/95/UE.

Para la elaboración del presente reporte y la selección de sus contenidos se han tenido en cuenta los aspectos materiales identificados por Plus Ultra Líneas Aéreas S.A. de manera interna, para el ejercicio 2024 y se indica para cada cuestión propuesta por la Ley 11/2018 el grado de relevancia de cada aspecto dentro de la compañía, las políticas asociadas, los riesgos asociados y los indicadores de referencia utilizados para su seguimiento y evaluación.

Además, otro de los factores que se ha tenido en cuenta es la estructura de la compañía, compuesta por una casa Matriz domiciliada en España, donde se encuentra la mayor parte de su negocio y las distintas sucursales que se pasarán a desglosar en el epígrafe de "*nuestra estructura*".

Como comentario final y tal como se indica en la Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad, el presente Reporte de estado de información está sometido a verificación por parte de un prestador independiente de servicios de verificación.

En Alcobendas, Madrid, 26 junio de 2025

EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El 17 de Julio de 2015 obtuvimos el Certificado de Operador Aéreo, siendo la primera compañía española en obtenerlo bajo la nueva normativa Europea AIR OPS (ES AOC 118). El 15 de junio de 2016 iniciamos las operaciones de línea regular a Perú y República Dominicana, con una flota inicial de dos Airbus A340-300 con una capacidad de 303 pasajeros en dos clases.

En junio de 2017 sumamos la incorporación de un tercer Airbus A340 300 configurado en tres clases *Business, Economy Premium* y *Economy*. A partir del 22 de mayo de 2018 comenzamos las operaciones a Caracas desde Madrid y desde el 29 de junio comenzó la ruta Tenerife Norte – Caracas.

En julio 2019 seguimos creciendo con la incorporación del cuarto Airbus A340- 300 y dos nuevos destinos desde Madrid, a saber, Quito y Guayaquil.

Durante la Pandemia del COVID 19 tuvimos que adaptarnos a las nuevas necesidades del mercado, destinando una aeronave al transporte de mercancías desde China, contando con las preceptivas autorizaciones para el transporte de carga aérea en la cabina de pasajeros, operación que se explotó por el tiempo que duró la exención que AESA otorgó a las aerolíneas españolas la cual finalizó en julio de 2022

Con fecha 12 de marzo de 2021 la Compañía suscribió con el Fondo de Apoyo a la Solvencia para las empresas Estratégicas (FASEE) y la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI) el Acuerdo de Apoyo Financiero Público Temporal y el Contrato de Financiación en virtud de los cuales la compañía accedió a dos instrumentos de financiación:

- Un préstamo participativo, por un importe de 34 millones de euros con una vigencia de 7 años, y
- un préstamo ordinario por importe de 19 millones de euros con una vigencia de 5 años.

De forma simultánea a la firma del contrato financiero se suscribió el contrato de gestión en virtud del cual se establecieron las obligaciones de la Compañía en materia de determinadas decisiones por parte de los órganos sociales (Junta de accionistas y Consejo de Administración) de la Compañía.

Ambos acuerdos fueron formalizados y elevados a público el día 12 de marzo de 2021 ante el Notario de Madrid Don Juan Aznar de la Haza. En la actualidad la Compañía ha cumplido estrictamente con su calendario de pagos en cumplimiento de las obligaciones que adquirió.

Actualmente la Compañía sigue trabajando en el Plan de Renovación de la Flota que fue definido en el ejercicio 2021 el cual incluía la incorporación de tres aeronaves Airbus A330-200 con una configuración de 299 asientos, distribuidos en 24 asientos en clase *business* y 275 en clase turista. Estas incorporaciones finalizaron en el mes de junio de 2022, fecha en la que la aerolínea pasó a disponer en su flota de seis aviones. Una desincorporación de la aeronave EC-NFQ a final de año 2022, prevista en el Plan de renovación de la flota nos hizo cerrar el año con cinco aeronaves.

Durante el ejercicio 2023, con el objetivo de culminar el Plan de Renovación de Flota iniciado en el ejercicio anterior 2022, se trabajó en la sustitución en el corto plazo de las aeronaves Airbus A340 por las Airbus A330. Sustituciones demandadas por la propia evolución natural de la industria, motivadas principalmente por la búsqueda de una reducción del impacto

ecológico y optimización de las operaciones. En el ámbito del impacto ecológico, la gran diferencia entre los dos modelos de aeronaves radica en que el modelo A330 opera con dos motores, lo que supone la reducción del consumo de combustible, este cambio se traduce en una reducción de emisiones de CO2. Además, en el ámbito económico, la reducción de combustible supone significativos ahorros en los costes operativos.

En consecuencia, se incorporaron en flota dos aeronaves Airbus A330, una en febrero y otra en junio. Ambas cuentan con una configuración de 299 asientos, distribuidos en 24 asientos en clase *business* y 275 en clase turista. Con estas adquisiciones fue posible dar salida de la flota dos de las tres aeronaves Airbus A340 que en ese momento estaban en flota. Tras lo cual la flota queda distribuida en cinco aeronaves Airbus A330 y una aeronave Airbus A340. La salida de esta última estaba programada para el ejercicio 2024 pero debido a la situación de la industria donde existe una escasez de este tipo de aeronaves y la agresividad de los competidores que están pagando precios muy elevados, la compañía se vio en la necesidad de hacer una extensión del contrato. Es por ello que finalmente esta aeronave saldrá de la flota el 31 de marzo de 2025 momento en el que quedará completamente formada por aeronaves Airbus A330.

MOMENTO ACTUAL

Durante el ejercicio 2024 se ha estado trabajando en las negociaciones con distintos lessor's para la incorporación de aeronaves que puedan cubrir la operación regular, potencial y confirmada con distintos clientes para operaciones ACMI y Charter. La escasez en el mercado está retrasando el cumplimento del Plan de Viabilidad que preveía disponer en año 2025 de 7 aeronaves en flota, pero el 30 de enero de 2025, finalmente se firmó una LOI para un Airbus A330-302 cuyo contrato se prevé firmar en febrero de 2025 para que pueda estar incorporado en abril del mismo año.

El año 2024 ha sido un periodo de consolidación de la compañía en el mercado y de reforzar sus rutas regulares motivo por el que no se ha aperturado rutas nuevas, influido también por un crecimiento de las operaciones ACMI y Chárter con clientes muy importantes en la industria que además han sido y están siendo de larga duración.

MISIÓN, VISIÓN, VALORES

Misión: Trabajamos para llevarte a tu destino haciéndote sentir como en casa, con servicios de calidad a tu alcance, y comprometidos con la seguridad, con el medio ambiente y con el desarrollo de espacios de trabajo profesionales y diversos.

Visión: Ser una compañía atractiva para volar y trabajar, referente en Europa y Latinoamérica como parte de una red global de primer orden, poniendo foco en un crecimiento sostenible.

Valores: Honestidad, Pasión por el cliente, Puntualidad, Seguridad, Compromiso 360º, Guiar con el Ejemplo y Comunicación Proactiva.

Plus Ultra Líneas Aéreas es una compañía con una vocación de operar rutas regulares. Nuestro objetivo principal es el mercado de Latinoamérica y los vuelos transoceánicos, así durante el ejercicio 2024 volamos regularmente desde Madrid a Tenerife, Lima, Caracas, Bogotá, Cartagena de Indias y Malabo en Guinea Ecuatorial. Nuestro centro principal de operaciones se encuentra en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid - Barajas.

Adicionalmente, contamos con una segunda línea de negocio en la que ofrecemos servicios de fletamento de aeronaves en régimen de arrendamiento ACMI (*"Aircraft, Crew, Maintenance and Insurance"*) o Chárter, operando en cualquier lugar del mundo, en función de las demandas y solicitudes de nuestros clientes.

En relación con esta línea de negocio queremos destacar algunas de las operaciones que se hicieron durante el ejercicio 2024:

- Bajo el régimen de distintos contratos ACMI de larga duración destaca la operación realizada para la aerolínea SATA durante el ejercicio 2023 y renovada para el ejercicio 2024.
- En relación con los contratos chárter, es reseñable el formalizado con un tour operador polaco RAINBOW en 2023 para volar desde Varsovia y Katowice (Polonia) a Porlamar en Isla Margarita (Venezuela) y Varadero (Cuba), desde noviembre de 2023 a marzo de 2024. Dicho contrato fue renovado para 2024 ampliando además destinos, como ha sido el de Cartagena de Indias en Colombia.

Estas últimas operaciones chárter conllevan un esfuerzo adicional para la compañía que meses antes del inicio de las mismas debe trabajar en la obtención de los permisos necesarios para volar a los distintos países teniendo en cuante que en algunas ocasiones se trata de países a los que no se ha operado con anterioridad. Destacar, que los contratos para las operaciones descritas están en proceso de renovación y algunos ya se han formalizado.

En consecuencia, las horas totales de vuelo durante el ejercicio 2024 de la actividad regular, chárter y ACMI ha sido de 17.953 horas, con respecto al ejercicio 2023 que fue de 17.059, lo que supone un incremente del 5% de horas. Este incremento deviene de las operaciones ACMI y Charter que se han indicado antes, donde se observa que por ejemplo la operación de larga duración con el touroperador Rainbow incrementó una ruta semanal con respecto al año anterior

En 2024 transportamos 363.436 pasajeros lo que supone un incremento con respecto al 2023 del 14,8% siendo la cifra del año anterior de 316.635. En este periodo el factor de ocupación representa el 94% siendo en 2023 el 88% habiendo aumentado en un 6%.

RELACIONES CON GRUPOS DE INTERES Y ASPECTOS MATERIALES

Es importante destacar que los aspectos materiales informados en este punto fueron establecidos por la dirección de la Compañía y en el ejercicio 2024 se han mantenido sin cambios. Son, producto de metodologías de planificación estratégica alineados con nuestros valores.

ACCIONISTAS

Aspectos Materiales: Informar de la situación operacional, comercial y financiera de la aerolínea.

Relación y Diálogo: De manera periódica se informa a nuestros accionistas sobre la evolución de la compañía aportando toda la información relevante de carácter operacional, comercial y financiera. Adicionalmente se realiza con carácter anual la Junta Ordinaria de Accionistas para la aprobación de las Cuentas Anuales, así como aquellas Juntas Extraordinarias que sean necesaria para la adopción de los acuerdos competencia de dicho órgano.

CLIENTES

Aspectos Materiales: Satisfacer sus necesidades, entenderlos y asistirlos de una manera cercana y segura.

Relación y Diálogo: Nuestros clientes, externos e internos son lo más importante para nosotros y su satisfacción es nuestra pasión, por lo que escuchamos sus necesidades y estamos cerca de ellos para entenderlos y asistirlos de una manera transparente y segura en todo momento.

EMPLEADOS

Aspectos Materiales: Colaborar para la consecución de las metas de la aerolínea, prestar servicios con valores éticos, contribuir al desarrollo personal de los colaboradores, procurar por la salud y el bienestar de los empleados y escuchar y ofrecer medidas de conciliación laboral.

Relación y Diálogo: Estamos totalmente comprometidos con la creación de un entorno de trabajo seguro y saludable. Mantenemos una relación de colaboración con nuestros empleados basada en la comunicación.

PROVEEDORES Y ALIADOS

Aspectos Materiales: Colaborar para la consecución de las metas de la aerolínea respetando los intereses particulares e independientes de acuerdo con nuestros valores éticos.

Relación y Diálogo: Apuntamos a desarrollar una relación de cooperación con nuestros proveedores y aliados comerciales que garanticen un beneficio de ambas partes. Las relaciones se basan en un respeto mutuo y acorde con los intereses comunes y particulares. Siendo así, todos los proveedores y aliados comerciales seguirán un proceso de selección abierto y competitivo y su selección estará basada en el potencial valor agregado a nuestras operaciones comerciales en los mejores términos éticos posibles.

ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Aspectos Materiales: Respetar las normas y leyes de cada ciudad y país que tenemos como destino, no solo la legislación correspondiente a España donde se sitúa nuestra base y nuestro centro de control y administración de la Compañía.

Relación y Diálogo: Esta relación se basa en la total transparencia, garantía de cumplimiento de todas las leyes y normas relativas a nuestra actividad, así como en la comunicación oportuna y continua.

SOCIEDAD

Aspectos Materiales: Impactar positivamente en los destinos en los que operamos, apoyando al desarrollo de la cultura local.

Relación y Diálogo: Es uno de nuestros objetivos convertirnos en una empresa respetable para la sociedad y en especial para nuestros clientes y aliados, buscando mejorar servicios y colaborando con su desarrollo integral.

En relación con los aspectos materiales citados anteriormente de manera genera y relacionados con los grupos de interés, a continuación, se mencionan los más relevantes del ejercicio que serán ampliamente desarrollados posteriormente siempre y cuando el impacto haya sido relevante. Algunos de estos aspectos materiales pueden haber sido detectados por alguno de los grupos de interés y otros vendrían impuesto por las adaptaciones a las distintas normas que hayan entrado en vigor durante el ejercicio.

1.1 Ciberseguridad: Siguiendo las Directrices de la Instrucción SA-16 de AESA y el el Reglamento (UE) 2023/203 del Parlamento Europeo y las secciones ORG 2.6.2, 3.6 y 4.1.1 del IOSA Standards Manual de IATA, durante el ejercicio se ha avanzado en la elaboración e implementación ciertas medidas para elevar nuestra seguridad informática para reducir los riesgos y fortalecer nuestra capacidad de respuesta ante amenazas cibernéticas. El Departamento de Sistemas ha sido el encargado de llevar a cabo estas acciones:

a. Capacitación en ciberseguridad a través de la publicación de un curso de Ciberseguridad en nuestra plataforma de formación de realización obligatoria para todos los empleados de la compañía.
b. Actualización de políticas de Información y Tecnología con la implementación de mecanismos de contraseñas seguros y restricciones de acceso a los equipos mediante regalas del dominio.
c. Establecimiento de una vigilancia permanente mediante la monitorización constante de las notificaciones y alertas de ciberseguridad del Instituto Nacional de Ciberseguridad de España (INCIBE). Implementación de medidas correctivas y preventivas en base a las alertas recibidas.
d. Refuerzo de la infraestructura de Backup con la implementación de una solución híbrida que combina copias locales y en la nube. Integración de

un Sistema de Inmutabilidad de copias para una mayor protección contra ataques de ransomware.

e.

Desde el Sistema de Gestión de Plus Ultra se ha establecido el seguimiento de la regulación de la PART-IS siendo proyecto Piloto junto con AESA siendo pioneros en el cumplimiento con esta regulación.

1.2 Canal Interno de Información: Con la aprobación de la la *Ley 2/2023 de 20 de febrero reguladora de la protección de las personas que informe sobre infracciones normativas y de la lucha contra la corrupción con el objeto de fomentar el cumplimiento de la legalidad vigente,* se hizo necesario revisar el canal de denuncias de la Compañía. Para ello el Comité de Compliance tras participar en varias formaciones y hacer un análisis de la citada Ley trasladó al Comité de Dirección la necesidad de implementar un canal de denuncias que contemplará las novedades de la Ley como la posibilidad de presentar denuncias anónimas. En consecuencia, se elevó la petición al Consejo de administración que como se desarrollará más adelantó aprobó la petición y la política de aplicación.

Es importante destacar que este canal está disponible en la página web de la compañía, por lo que todos los grupos de interés tienen acceso al mismo.

1.3 Aprobación Orden Ministerial TMA/201/2022: Esta adaptación que ha tenido que hacer la compañía. vino definida por la reforma del procedimiento de reclamaciones de pasajero ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (en adelante AESA). Con su aplicación era necesario reforzar y modificar algunos procesos internos de la compañía como fueron: Adaptar la hora de reclamaciones, la información referenciada en la página web y la modificación del folleto informativo que se divulga a los pasajeros cuando existe disrupciones en los vuelos que tienen contratados. El Departamento Legal fue el encargado de poner en conocimiento del resto de implicados las novedades de la Ley y el que trabajó de la mano con el Departamento de Atención al Cliente adaptar lo necesario para cuando la Ordenanza entrará en vigor. Lo más relevante de esta reforma legislativa ha sido que las resoluciones que emite AESA se convertían en vinculantes para todas las aerolineas, debiendo estar dar cumplimiento a todo lo dictaminado.

1.4 Implementación CRM *"Hubspot"* Con el objetivo de hacer frente a una mejor tramitación y resolución de las reclamaciones, el Departamento de Atención al cliente en cumplimiento de sus objetivos inició los trabajos para que la Compañía contará con un CRM con el objetivo de disminuir los tiempos de respuesta a los pasajeros y poder dotar de una mayor calidad a dichas respuestas.

1.5 Negociación Convenio Colectivo: En 2023, se establecieron tres mesas de negociación para los convenios colectivos de pilotos, tripulantes de cabina de pasajeros (TCP) y personal de tierra. Actualmente, el convenio colectivo de pilotos ya ha sido firmado por las partes y presentado para su inscripción y publicación en el boletín oficial correspondiente. Se espera que el convenio de TCP se firme próximamente, mientras que el del personal de tierra con ciertos avances.

Las rentas obtenidas en el extranjero a través de las sucursales se someten a tributación en España en virtud de las disposiciones contenidas en los Convenios para evitar la doble imposición suscritos entre el territorio de residencia fiscal de las referidas sucursales y España. Las rentas positivas se integran en la base imponible del Impuesto sobre Sociedades de la Sociedad por la inaplicación de la exención contenida en el artículo 22.1 de la Ley 27/2014, de 27 de noviembre, del Impuesto sobre Sociedades. Las rentas negativas obtenidas en el extranjero a través de las sucursales no son fiscalmente deducibles en el Impuesto sobre Sociedades por aplicación del artículo 22.2 de la Ley 27/2014, de 27 de noviembre, del Impuesto sobre Sociedades. Durante el ejercicio fiscal 2024/2025 no se ha producido el cese de ninguna sucursal de la Sociedad.

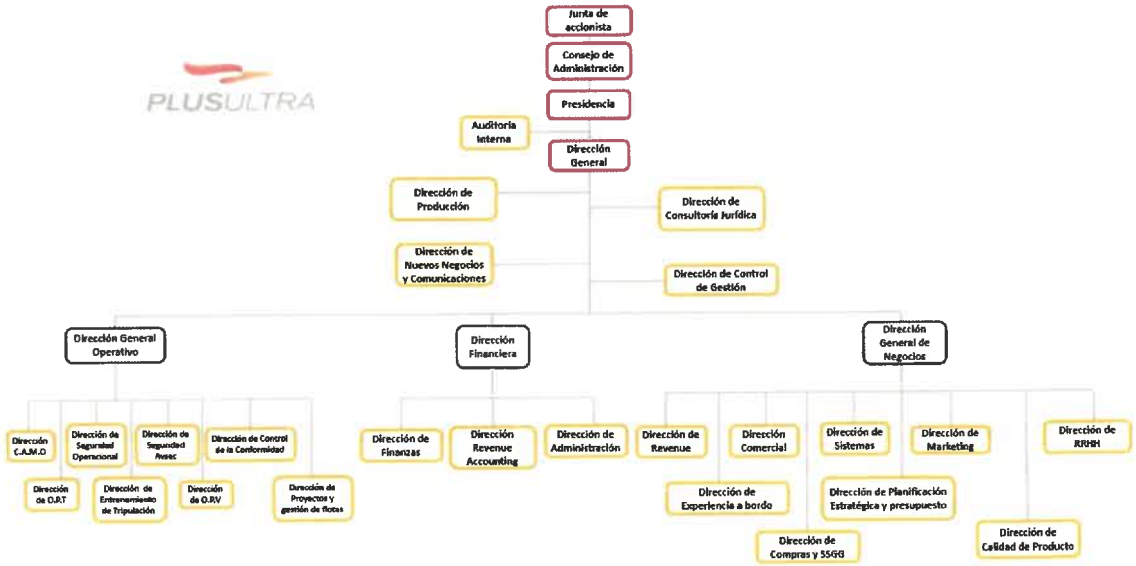
El ejercicio fiscal 2024/2025 ha finalizado con un resultado negativo antes de impuestos por un importe de -12.082.884,78 €. Este resultado genera un crédito fiscal por concepto de Impuesto de Sociedades de 1.943.390,48 €.

EJERCICIO 2024/2025	Importe €
Resultado del Ejercicio antes de Impuestos	-12.082.884,78
Impuestos sobre Beneficio Pagados	-
Gasto por Impuesto de Sociedades	1.943.390,48

El ejercicio fiscal 2023/2024 finalizó con un resultado positivo antes de impuestos por un importe de 3.962.888,84€. Este resultado genera un gasto por concepto de Impuesto de Sociedades de 1.296.491,72€ correspondientes 1.140.778,43€ al Beneficio del ejercicio 2023/2024 y 155.713,29€ a un ajuste realizado del año fiscal anterior.

Durante el año fiscal 2023 se realizó un Pago a Cuenta del Impuesto de Sociedades por un importe de 133.098,47€, y considerando que se utilizarán 798.544,90€ correspondientes a Bases Imponibles Negativas de ejercicios anteriores, quedan pendientes de pago a realizar durante el año 2024 de 209.135,06€.

EJERCICIO 2023/2024	Importe €
Resultado del Ejercicio antes de Impuestos	3.962.888,84
Ajuste Impuesto deSociedades FY2022	-155.713,29
Pago a Cuenta Impuesto de Sociedades FY2023	-133.098,47
Utilizacion Bin's años anteriores	-798.544,90
Impuesto sobre Beneficio a Pagar	-209.135,06
Gasto por Impuesto de Sociedades	-1.296.491,72



1. Modelo de negocio de la Sociedad y sus sucursales.

Tal y como se ha expuesto en el apartado "*Nuestra Historia* "en el que se detalla nuestro modelo de negocio y al que nos remitimos en este apartado, en lo que sea de aplicación, nuestra organización pivota sobre una Compañía española la cual funciona con las sucursales que se detallan a continuación.

2. Entorno empresarial, organización y estructura.

2.1 Empresa matriz.

DATOS BÁSICOS SUJETO OBLIGADO	
Nombre/denominación social	PLUS ULTRA LÍNEAS AÉREAS S.A.
Dirección	Avenida de Europa 22, 3ª planta. 28108, Alcobendas (Madrid)
País	ESPAÑA
Objeto Social	Explotación del Transporte Aéreo en línea regular y no regular de personas, equipaje, correo y mercancía de toda clase.

Es en nuestra empresa matriz quien lleva el peso de nuestro negocio, realizando contrataciones de casi la totalidad de los empleados que forman parte de la organización, formalizando la mayoría de los contratos y llevando el control del resto de operaciones sin que puedan actuar de manera independiente.

2.2 Filiales y sucursales.

2.2.1 Sucursales activas

DATOS BÁSICOS SUJETO OBLIGADO 2	
Nombre/denominación social	PLUS ULTRA LÍNEAS AÉREAS, S.A. SUCURSAL PERÚ
País	PERÚ
Objeto Social	Mismo objeto social que casa matriz
Vinculación	Sucursal

La Sucursal de Perú, después de casa Matriz es la que más actividad tiene. A su cargo se encuentran contratados un total de 10 empleados que desarrollan su actividad en la oficina que tenemos en el país y formaliza contratos relativos a la operación local.

DATOS BÁSICOS SUJETO OBLIGADO 3	
Nombre/denominación social	PLUS ULTRA LÍNEAS AÉREAS S.A AGENCIA EN CHILE
País	CHILE
Objeto Social	La explotación del trasporte aéreo en línea regular y no regular de personas, equipaje, correo y mercancía de toda clase.
Vinculación	Sucursal

Esta agencia no ha tenido ningún tipo de actividad desde el año 2022, carece de empleados, y actualmente se encuentra en proceso de cierre.

DATOS BÁSICOS SUJETO OBLIGADO 4	
Nombre/denominación social	PLUS ULTRA LÍNEAS AÉREAS – SUCURSAL VENEZUELA SA
País	VENEZUELA
Objeto Social	Principal - 5110 - TRANSPORTE DE PASAJEROS POR VÍA AÉREA Secundaria 1 - 5120 - TRANSPORTE DE CARGA POR VÍA AÉREA
Vinculación	Sucursal

En Venezuela la sucursal no tiene contratado empleados, pero si varias subcontrataciones con otras empresas que prestan servicio a la compañía en lo necesario al desarrollo de la operación local.

DATOS BÁSICOS SUJETO OBLIGADO 5	
Nombre/denominación social	PLUS ULTRA SUCURSAL ECUADOR
País	ECUADOR
Objeto Social	Transporte aéreo de pasajeros con itinerarios y horarios establecidos
Vinculación	Sucursal

Aunque la explotación de la ruta regular de transporte de pasajeros y carga se cerró el 31 de enero de 2022, la sucursal dispone de cierta actividad al redirigirse por el territorio de las ventas indirectas que más adelante se detallarán, dispone de 1 empleado.

DATOS BÁSICOS SUJETO OBLIGADO 6	
Nombre/denominación social	PLUS ULTRA LÍNEAS AÉREAS S.A SUCURSAL COLOMBIA
País	COLOMBIA
Objeto Social	La explotación del trasporte aéreo en línea regular y no regular de personas, equipaje, correo y mercancías de toda clase.
Vinculación	Sucursal

En este caso la Sucursal realiza algunos negocios como puede ser la formalización de contratos necesarios para la operación local pero no dispone de empleados.

3. Mercados en los que opera.

La compañía opera en distintos mercados a nivel mundial, tanto operativamente como en funciones de comercialización. Nuestros canales de venta están divididos en dos categorías:

- Venta directa: Que engloba toda la venta que se realiza a través del sistema KIU que manejan entre otras, las oficinas de ventas del aeropuerto, el "call center", la página web, Interline y oficinas de ventas repartidas internacionalmente. Gracias a esta red podemos cubrir ventas en cualquier punto del planeta.

- Venta indirecta: Que serían todas aquellas ventas que se realizan en las agencias de viajes.

En los mercados donde tenemos operaciones regulares como España, Perú, Colombia y Venezuela se gestionan las ventas directas e indirectas, normalmente a través de la firma de contratos de GSA (*General sales Agent)* donde se nombra a un representante de ventas para la compañía aérea en un territorio específico.

En los otros mercados, nuestra presencia es indirecta a través de los BSP (*Billing and Settlement Plan*) de cada país, un mecanismo autorizado y gestionado por IATA (*International Air Transport Association*). Actualmente utilizamos esta modalidad en los siguientes países: USA (liquida a través del ARC), Panamá, República Dominicana, Ecuador, Bolivia, Chile, Portugal, Francia, Alemania, Italia, Reino Unido, República Checa y Grecia.

NUESTRO FUTURO

La compañía está apostando por una consolidación en el mercado de vuelos regulares a Latinoamérica aprovechando la reactivación del mercado que ha habido tras la la pandemia donde se observa una gran recuperación y un incremento de demanda de vuelos. Para ello retomaremos nuestro plan de ampliación de rutas abriendo nuevos destinos y analizando las oportunidades de un mercado en claro desarrollo, que debe tener a Madrid como su *Hub* de conexiones con Europa.

Igualmente queremos consolidar la versatilidad de nuestra capacidad operativa para la realización de vuelos no regulares para terceros lo que va a contribuir decisivamente la renovación de la flota que se está abordando.

Para ello se nos antoja fundamental una estricta gestión de los recursos financieros concedidos por el FASEE que nos ha permitido asegurar la viabilidad y la solvencia.

Para ello nos apoyamos en nuestras estrategias esenciales:

Transición ecológica:

- Renovación de flota hacia una ecológicamente eficiente, con aviones que reducen el consumo de combustible y la emisión de gases con efecto invernadero.
- Continuación con el plan "Plus Ultra Green" que reduce la utilización de plásticos en nuestro servicio a bordo.
- Digitalización de la empresa con rumbo a la utilización de papel cero.
- Certificación IENVA.

Innovación y desarrollo:

- Proceso de Transformación Digital optimizando procesos a los estándares de vanguardia del sector. Este proceso está siendo impulsado y desarrollado con recursos materiales y humanos propios de la empresa e incluye los proyectos para la eliminación del papel en la tripulación de aviones (EFB Electronic Flight Book y EFF Electronic Flight Folder) y proyectos para la optimización del combustible por avión y ruta (proyecto SkyBreathe de Airbus).
- Revalidación de la certificación IOSA (obtenida en abril 2023 y revalidada el 31 de octubre de 2024) y certificación ETOPs (obtenida en junio 2022)

Capital Humano y laboral:

- Política de no discriminación salarial para una misma posición.
- Mejoramiento del ambiente físico-psíquico laboral.
- Formación continua del personal.

Operativas:

- Apertura de rutas y consolidación de las existentes, con el respectivo dimensionamiento logístico de la flota.
- Internalización de procesos tercerizados que incluyen el desarrollo de tareas con personal propio para el mantenimiento y personal de tráfico aéreo.
- Alcanzar alianzas estratégicas de conexiones aéreas con otras Compañías (behind / beyond) que permitan el incremento en el tráfico.

Comerciales:

- Diversificación de ingresos en las líneas Regular, ACMI, Carga y Ancilares.
- Fidelización de clientes.
- Diversificación de canales de distribución (venta directa, agencias, call center, on line, etc.).
- Impulso a la venta propia vía web y call center.

ASPECTOS LABORALES

El ejercicio 2024 ha estado marcado por la consolidación de rutas y el aumento de frecuencias en varias de ellas, reflejando el crecimiento sostenido de la compañía.

Por tercer año consecutivo, mantenemos la política de teletrabajo de un día a la semana para aquellos puestos cuyo desempeño no requiere presencialidad, reafirmando nuestro compromiso con la flexibilidad laboral y la conciliación.

Asimismo, seguimos apostando por el **proyecto Plus Ultra Auto Postulación**, una iniciativa clave en Recursos Humanos que fomenta el desarrollo interno dentro de la organización. Complementando este esfuerzo, continuamos impulsando el **programa Plus Ultra Formación**, con un enfoque renovado en el fortalecimiento de habilidades blandas esenciales, como liderazgo, comunicación y trabajo en equipo.

En cumplimiento de la **Ley General de Discapacidad**, mantenemos nuestras colaboraciones con centros especiales de empleo. Este año, además de los servicios de lavandería, elaboración de obsequios navideños, formación, suministro eléctrico y actividades medioambientales, hemos incorporado la limpieza de oficinas dentro de estos acuerdos, reforzando nuestro compromiso con la inclusión laboral.

El Portal del Empleado sigue consolidándose como la principal plataforma de comunicación entre Recursos Humanos y los trabajadores. A través de este sistema, los empleados pueden gestionar de manera ágil y eficiente solicitudes de ausencias y vacaciones, acceder a la evaluación de desempeño, descargar certificados de nómina, recibos salariales, contratos y documentos oficiales, modificar sus datos personales, además de recibir información y comunicaciones relevantes de la empresa.

Con estas acciones, Plus Ultra continúa fortaleciendo su estructura operativa y de gestión del talento, garantizando procesos más eficientes y alineados con los objetivos estratégicos de la compañía.

En cuanto a los **convenios colectivos**, en enero de 2025 se firmó el **Convenio de Pilotos,** estando actualmente a la espera de su publicación oficial. Por otro lado, el **Convenio de Tripulantes de Cabina de Pasajeros (TCP)** se encuentra en su fase final de revisión, mientras que la negociación del **Convenio del personal de tierra** sigue en curso.

A continuación, se incluyen diferentes comparativas relativas al personal, incluyendo los países en los que Plus Ultra dispone de personal. Hay que indicar que, en Chile, Colombia y Venezuela, países en los que tenemos sucursales abiertas, no disponemos de personal propio.

Análisis de riesgos

- Contrataciones. Las dificultades para encontrar personal adecuado a las necesidades de la compañía, dadas las particularidades de este sector, podría lastrar la capacidad operativa. Para combatir este riesgo, se promueven las auto postulaciones, se publican las vacantes en portales de empleo, redes sociales, nuestra página web, bolsas de empleo en universidades y, en determinadas ocasiones, externalizando la búsqueda de candidatos idóneos para los puestos a cubrir. También se mitiga este riesgo, formando al personal para favorecer la promoción contratando a trabajadores con escasa o nula experiencia, a los que, posteriormente, se le imparte formación, tanto interna como externa

- Ausencias de personal en puestos de responsabilidad. Con el fin de mitigar los daños que puede provocar la salida de personal que ocupaba puestos de responsabilidad, se ha puesto en marcha un programa de segundo a bordo por el cual se prepara a una persona del departamento para que sea capaz de sustituir al responsable en el supuesto de ausencia de éste

- Ruptura de las negociaciones con los representantes de los trabajadores que pueden interrumpir las operaciones. Plus Ultra dispone de un comité de empresa compuesta por 13 miembros y con secciones sindicales. Con todos ellos se llevan a cabo acuerdos, al mismo tiempo que se mantiene una comunicación fluida. Adicionalmente, se iniciaron conversaciones con los diferentes colectivos (pilotos, TCP y tierra) con el fin de elaborar lo que sería el primer convenio franja de cada uno de ellos de la Compañía. Actualmente, se firmó el convenio de pilotos, el convenio de TCP y tierra siguen en conversaciones.

- Falta de implicación del personal. La desmotivación del personal provoca una disminución de la productividad, la precisión, se incrementa la rotación y aumentan el porcentaje de absentismo. Desde RRHH se promueve la comunicación, promoción, formación y la participación del trabajador. Durante este ejercicio, se han llevado a cabo diferentes actividades para fomentar el compromiso y motivación de los trabajadores hacia la Compañía.

EMPLEADOS POR SEXO Y PAÍS AL FINAL DEL EJERCICIO

Mujeres	2024/25	2023/24
España	317	265
Perú	7	8
Ecuador		
Total	324	273

Hombres	2024/25	2023/24
España	279	253
Perú	3	2
Ecuador	1	1
Total	283	256

Totales	2024/25	2023/24
España	596	518
Perú	10	10
Ecuador	1	1
Total	607	529

EMPLEADOS POR MODALIDAD DE CONTRATO Y SEXO AL FINAL DEL EJERCICIO

Mujeres	2024/25	2023/24
Fijo	324	270
No fijo		3
Totales	324	273

Hombres	2024/25	2023/24
Fijo	283	256
No fijo		
Totales	283	256

Totales	2024/25	2023/24
Fijo	607	526
No fijo	0	3
Totales	607	529

EMPLEADOS POR SEXO Y TIPO DE JORNADA AL FINAL DEL EJERCICIO

Mujeres	2024/25	2023/24
Jornada Completa	254	215
Tiempo parcial	70	58
Totales	324	273

Hombres	2024/25	2023/24
Jornada Completa	250	224
Tiempo parcial	33	32
Totales	283	256

Totales	2024/25	2023/24
Jornada Completa	504	439
Tiempo parcial	103	90
Totales	607	529

Se parte de la consideración de que los contratos fijos discontinuos son contratos a tiempo parcial al no garantizar trabajar durante la jornada anual completa.

EMPLEADOS POR SEXO, EDAD Y CATEGORÍA AL FINAL DEL EJERCICIO

	2024/25		2023/24	
Mujeres	< 35	≥ 35	< 35	≥ 35
Directivas		2		2
Directoras	3	3	2	3
Gerentes	4	20	6	14
Técnicos y empleadas	41	45	30	47
Tripulación técnica	2	4	2	3
Tripulación auxiliar	121	79	101	63
Totales	171	153	141	132

	2024/25		2023/24	
Hombres	< 35	≥ 35	< 35	≥ 35
Directivos		4		4
Directores		15	1	13
Gerentes	1	15	5	14
Técnicos y empleados	35	56	30	44
Tripulación técnica	9	77	6	77
Tripulación auxiliar	43	28	38	24
Totales	88	195	80	176

	2024/25		2023/24	
Totales	< 35	≥ 35	< 35	≥ 35
directivos	0	6	0	6
Directores	3	18	3	16
Gerentes	5	35	11	28
Técnicos y empleados	76	101	60	91
Tripulación técnica	11	81	8	80
Tripulación auxiliar	164	107	139	87
Totales	259	348	221	308

PLANTILLA MEDIA ANUAL POR SEXO

	2024/25	2023/24
Mujeres	289	268
Hombres	261	252
Total	550	520

PLUSULTRA
LINEAS AÉREAS

PLANTILLA MEDIA ANUAL POR EDADES Y TIPO DE CONTRATO CON DIFERENCIACIÓN DE GÉNERO

Fijo	2024/25	2023/24
Mujeres	288	266
< 35	148	143
≥ 35	140	123
Hombres	261	252
< 35	76	75
≥ 35	185	177
Totales	549	518
< 35	224	218
≥ 35	325	300

No fijos	2024/25	2023/24
Mujeres	1	2
< 35		1
≥ 35	1	1
Hombres	0	0
< 35		
≥ 35		
Totales	1	2
< 35	0	1
≥ 35	1	1

Totales	2024/25	2023/24
Mujeres	289	268
< 35	148	144
≥ 35	141	124
Hombres	261	252
< 35	76	75
≥ 35	185	177
Totales	550	520
< 35	224	219
≥ 35	326	301

PLANTILLA MEDIA ANUAL POR SEXO Y TIPO DE JORNADA

Tiempo completo	2024/25	2023/24
Mujeres	235	212
< 35	113	109
≥ 35	122	103
Hombres	236	223
< 35	58	58
≥ 35	178	165
Totales	471	435
< 35	171	167
≥ 35	300	268

Tiempo parcial	2024/25	2023/24
Mujeres	54	56
< 35	35	35
≥ 35	19	21
Hombres	25	29
< 35	18	17
≥ 35	7	12
Totales	79	85
< 35	53	52
≥ 35	26	33

Totales	2024/25	2023/24
Mujeres	289	268
< 35	148	144
≥ 35	141	124
Hombres	261	252
< 35	76	75
≥ 35	185	177
Totales	550	520
< 35	224	219
≥ 35	326	301

Se parte de la consideración de que los contratos fijos discontinuos son contratos a tiempo parcial al no garantizar trabajar durante la jornada anual completa.

PLANTILLA MEDIA ANUAL POR CATEGORÍA Y TIPO DE CONTRATO

	2024/25			2023/24		
	Fijo	No Fijo	Totales	Fijo	No Fijo	Totales
Directivo	6		6	6		6
Directores	21		21	18		18
Gerentes	40		40	37		37
Técnicos y empleados	157	1	158	137	2	139
Tripulación técnica	87		87	88		88
Tripulación auxiliar	238		238	232		232
Totales	549	1	550	518	2	520

PLANTILLA MEDIA ANUAL POR CATEGORÍA Y TIPO DE JORNADA

	2024/25			2023/24		
	T. completo	T. parcial	Totales	T. completo	T. parcial	Totales
Directivo	6		6	6		6
Directores	21		21	18		18
Gerentes	39	1	40	36	1	37
Técnicos y empleados	155	3	158	134	5	139
Tripulación técnica	86	1	87	83	5	88
Tripulación auxiliar	163	75	238	158	74	232
Totales	470	80	550	435	85	520

Se parte de la consideración de que los contratos fijos discontinuos son contratos a tiempo parcial al no garantizar trabajar durante la jornada anual completa.

RETRIBUCIONES

Los siguientes cuadros contienen las retribuciones medias percibidas, expresadas en miles de euros, con indicaciones de sexo, edades, clasificación profesional y brecha salarial.

REMUNERACION MEDIA POR SEXO, EDAD Y CATEGORÍA LABORAL

	2024/25			
	Mujeres		Hombres	
	<35	≥ 35	<35	≥ 35
Directivos	139			
Directores	66	61		79
Gerentes	42	39	42	
Técnicos y empleados	26	26	27	30
Tripulación técnica	40	56	53	84
Tripulación auxiliar	31	31	36	33

Expresado en miles de euros

La Compañía no tiene suscrito ni abona cantidad alguna a sistemas de previsión de ahorro a largo plazo.

Los importes indicados para consejeros y Alta Dirección incluyen todos los conceptos, no disponen de vehículos de empresa, ni perciben ninguna retribución por asistencia a los Consejos.

El no facilitar determinados datos de manera segregada por edad y/o sexo se debe a criterios de confidencialidad.

No se incluyen datos del ejercicio anterior al no ser comparables por aplicarse un nuevo método de cálculo consistente en que la remuneración de aquellas personas trabajadoras que no han estado al 100% durante todo el año, se ha elevado a jornada completa todo el año

BRECHA SALARIAL

Para el estudio de Brecha salarial se tomó en cuenta los datos de España y el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2024 y el 31 de diciembre del mismo año.

	2024	
Puesto	% de mujeres	Brecha
Total Empresa	52%	40%
Directivo/a	33%	28%
Director/a	29%	21%
Gerente	58%	9%
Técnico/a y empleados/	49%	10%
Tripulacón técnica	7%	35%
Tripulación auxiliar	73%	1%

En todos los casos, la diferencia porcentual entre mujeres y hombres se proporciona sobre cada puesto "Hombre – Mujer", y está calculada como:

$$\frac{\text{Cantidad correspondiente a los Hombres} - \text{Ídem a las Mujeres}}{\text{Cantidad correspondiente a los Hombres}} \times 100$$

El resultado se expresa como un porcentaje. Si el valor es positivo, significa que la cantidad correspondiente a las mujeres es inferior a la de los hombres, en el porcentaje expresado. Si es negativo, la interpretación es la contraria.

Tras el estudio de los datos que expondremos a continuación, como principales conclusiones podemos extraer las siguientes:

La recuperación de la actividad ha posibilitado que el número de personas que han sido contratadas por la compañía haya aumentado con relación al año anterior.

Las mayores retribuciones son percibidas por hombres, y son estos los que ocupan la mayoría de los puestos que implican responsabilidad sobre un área, departamento o equipo. Añadir, en este sentido, que uno de los puestos con mayor remuneración es el de comandante que, tradicionalmente y hasta la fecha, es ocupado mayoritariamente por hombres. Por tanto, si tenemos en cuenta tanto los salarios efectivos, como los equiparados en la media porcentual y la mediana son más altas para estos que para las mujeres de la plantilla.

La brecha entre hombres y mujeres, en el puesto de tripulación técnica es del 35%. Si se desglosaran entre comandantes y copilotos, nos encontramos con una brecha para comandantes del 100%, al no haber ninguna mujer en estos puestos. En cuanto a copilotos, con un 11% de mujeres, la brecha se reduce al 6%.

DESPIDOS

Durante los 2 ejercicios contables que se están comparando en el presente informe se han llevado a cabo los siguientes despidos

	2024/25				2023/24			
	Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres	
	<35	≥ 35	<35	≥ 35	<35	≥ 35	<35	≥ 35
Gerentes		1						1
Técnicos y empleados		2	1	2			1	1
Tripulación técnica				2				3
Tripulación auxiliar	2	2	2		1		1	1

DIVERSIDAD, INCLUSIÓN E IGUALDAD

En Plus Ultra Líneas Aéreas, reafirmamos nuestro compromiso con la promoción de la igualdad de oportunidades, fomentando un entorno inclusivo y libre de discriminación por motivos de género, orientación sexual, edad, nacionalidad, religión o discapacidad. Durante el ejercicio fiscal 2024, hemos continuado implementando medidas contempladas en nuestro Plan de Igualdad, reforzando nuestras iniciativas de sensibilización sobre igualdad y prevención del acoso.

Asimismo, trabajamos en la próxima implementación de una campaña específica dirigida al colectivo LGTBI, con el objetivo de fortalecer nuestro compromiso con la diversidad e inclusión.

Perseveramos en nuestro compromiso con la accesibilidad universal, asegurando que nuestras instalaciones y procesos de selección sean accesibles para personas con discapacidad, garantizando su plena integración y movilidad en el ámbito laboral. En el marco del proyecto Plus Ultra Auto Postulación, otorgamos prioridad a la promoción interna, valorando los méritos, requisitos y formación de los candidatos de acuerdo con nuestros estándares definidos en el manual de puestos y perfiles de la empresa, el cual se fundamenta en principios de equidad y no discriminación. Esta política refleja nuestro compromiso con la equidad y el desarrollo profesional dentro de la organización. Esto se puede ver reflejado en los movimientos internos de los trabajadores por promociones internas.

Nuestro enfoque en la diversidad e igualdad se manifiesta en la composición multinacional y multirracial de nuestro equipo. En 2024, contamos con tres personas con discapacidad dentro de nuestra plantilla y seguimos trabajando para aumentar esta cifra mediante alianzas con centros especiales de empleo. Además, mantenemos vigente el proceso de afloramiento de personal con discapacidad que ya formé parte de nuestra empresa.

En resumen, reafirmamos nuestro compromiso con la diversidad y la igualdad de oportunidades, tanto a nivel interno como en nuestras relaciones con la comunidad, como pilares fundamentales de nuestra cultura empresarial.

Con fecha 07 de noviembre de 2022, se resuelve por la Dirección General de Trabajo de la Consejería de Economía y Empleo la inscripción del Plan de Igualdad en el Registro de Convenios Colectivos, Acuerdos Colectivos de Trabajo y Planes de Igualdad. Su vigencia es de 4 años.

RELACIONES SOCIALES

El personal de Plus Ultra se rige en España por el Estatuto de los Trabajadores y por las condiciones contractuales establecidas de forma individualizada con la empresa, ya que no contamos con un convenio colectivo sectorial o propio de compañía. En los demás países donde operamos con personal propio, nos regimos por la normativa vigente local y los acuerdos contractuales correspondientes.

En este ejercicio, se han mantenido las mesas negociadoras de los distintos convenios colectivos franja (Pilotos, TCP y tierra), desarrollándose reuniones periódicas para alcanzar acuerdos entre las partes. En enero de 2025, se firmó el Convenio de Pilotos por las partes implicadas, estando actualmente a la espera de su publicación oficial. Por otro lado, el Convenio de Tripulantes de Cabina de Pasajeros (TCP) se encuentra tratando los últimos puntos del convenio, mientras que la negociación del Convenio del personal de tierra sigue en curso.

SALUD Y SEGURIDAD

En el ámbito de la prevención de riesgos laborales, Plus Ultra Líneas Aéreas se compromete a proporcionar las mejores condiciones de seguridad y salud en el trabajo, asignando los recursos humanos, económicos y materiales necesarios para alcanzar los objetivos establecidos en materia de prevención de riesgos.

Se mantienen periódicamente reuniones del Comité de Seguridad y Salud, convocadas tanto a requerimiento de la empresa como por iniciativa de los representantes de los trabajadores, con el fin de colaborar en la mejora continua de las medidas preventivas.

Asimismo, se mantienen activas las medidas preventivas y de protección específicas para las tripulaciones en estado de gestación y/o lactancia.

Se lleva a cabo una formación continua y se proporciona información relevante a los trabajadores sobre los riesgos laborales inherentes a sus puestos de trabajo, así como sobre la importancia de mantener una actitud consciente en materia de prevención de riesgos y salud laborales. Este enfoque proactivo refleja nuestro compromiso con la seguridad y el bienestar de todos los miembros de nuestra organización.

El 15 de enero de 2024, se constituye el Servicio de Prevención Propio, asumiendo la gestión de las actividades preventivas de seguridad en el trabajo y ergonomía y psicosociología aplicada, quedando para su concierto con SPA ajeno las de Higiene industrial y medicina del trabajo.

Reforzamos nuestro compromiso con tener mejores condiciones de seguridad y salud en el trabajo, asignando los recursos humanos, económicos y materiales necesarios para alcanzar los objetivos en materia de prevención de riesgos. La ampliación de nuestra oficina central es una muestra de ello, ya que no solo representa crecimiento, sino también la optimización y mejora de los espacios de trabajo.

ENFERMEDADES PROFESIONALES

	2024/25	2023/24
Mujeres	0	0
Hombres	0	0

ACCIDENTES DE TRABAJO SIN BAJA MÉDICA

	2024/25	2023/24
Mujeres	1	2
< 35	1	2
≥ 35		
Hombres	2	0
< 35		
≥ 35	2	
Totales	3	2
< 35	1	2
≥ 35	2	0

ACCIDENTES DE TRABAJO CON BAJA MÉDICA

	2024/25	2023/24
Mujeres	1	2
< 35		1
≥ 35	1	1
Hombres	2	1
< 35	2	
≥ 35		1
Totales	3	3
< 35	2	1
≥ 35	1	2

Los accidentes de trabajo han tenido la calificación de leves

Los accidentes de trabajo han tenido la calificación de leve por parte de la mutua de accidentes y enfermedades profesionales.

Los 3 accidentes con baja médica se han producido de la siguiente forma

- 1 in itinere
- 1 desplazamiento durante la jornada de trabajo
- 1 en el centro de trabajo

	2024/25	2023/24
indice de gravedad		
Mujeres	0	0
Hombres	0,1	0,1
indice de frecuencia		
Mujeres	0	4,33
Hombres	4,39	2,28

Se excluyen, para el cálculo los accidentes de trabajo in itinere

JORNADA LABORAL Y ABSENTISMO

La jornada laboral del personal de Plus Ultra se rige por lo establecido en la legislación vigente en cada país y, en especial y en cuanto a tripulaciones, por el RD 294/2004 Jornadas Especiales de Trabajo en lo relativo a Tiempos de Trabajo en la Aviación Civil.

	2024/25	2023/24
Nacimiento *	1.542	1.129
Enfermedad	5.080	4.806
Total	6.622	5.935

* incluye maternidad, paternidad, riesgo durante maternidad y durante lactancia

Los datos indican el número de días totales por cada concepto y ejercicio. En el apartado Nacimiento se contemplan todas las situaciones relacionadas con el nacimiento de hijos de los trabajadores.

El número total de horas de absentismo total, durante el ejercicio fiscal 2024/25, asciende a la cantidad de 37.840 horas.

POLITICAS DE DESCONEXIÓN DIGITAL Y CONCILIACION ENTRE LA VIDA FAMILIAR Y LABORAL

Actualmente, se prioriza la preservación del descanso de las personas trabajadoras. En las áreas críticas que requieren atención continua, se han implementado guardias y turnos programados para garantizar tanto el descanso adecuado como la conciliación.

En Plus Ultra Líneas Aéreas, consideramos fundamental respetar el tiempo de descanso, las vacaciones, las ausencias y los permisos de nuestros trabajadores. Un ejemplo de este compromiso es la implementación de políticas de flexibilidad horaria y la adopción de un modelo de trabajo híbrido, que incluye un día de teletrabajo a la semana, con el propósito de facilitar la armonización entre la vida personal y profesional.

En cuanto a la gestión de ausencias, hemos habilitado un apartado específico en el portal del empleado, donde los trabajadores pueden notificar diversas situaciones, como mudanzas, citas médicas, intervenciones quirúrgicas, asistencia a citas judiciales, reuniones en centros educativos de sus hijos, acompañamiento a familiares hospitalizados y cualquier otra ausencia relevante.

FORMACIÓN

La formación de los empleados es una constante en Plus Ultra Líneas aéreas. Las tripulaciones de vuelo, técnicas y auxiliares reciben la formación tanto teórica como práctica que marca el Manual de Operaciones, redactado conforme a la normativa en vigor.

	2024/25		2023/24	
Horas	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Directivos		42	102	5
Directores	156	490	299	566
Gerentes	928	767	409	394
Técnicos y empleados	2.131	2.508	985	1.557
Tripulación técnica	5.826	1.937	389	7.317
Tripulación auxiliar	464	6.367	5.814	2.227
Totales	9.504	12.112	7.998	12.066
Total general		21.617		20.064

La mayor parte de la formación ha sido impartida a las tripulaciones, conforme a lo establecido en el Manual de Operaciones.

La formación continua es un pilar fundamental en Plus Ultra, integrándose de manera constante en todas las etapas laborales. Se ofrecen programas formativos reglados tanto para el personal de tripulación de vuelo, técnicos, auxiliares, como personal de tierra, abarcando aspectos

GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

En Plus Ultra, reconocemos la importancia de las evaluaciones de desempeño como una herramienta clave para la mejora continua y el desarrollo profesional de nuestros colaboradores. Estas evaluaciones permiten proporcionar feedback a los trabajadores, definir objetivos, implementar medidas para la optimización del desempeño y detectar posibles necesidades formativas.

Durante el año 2023, trabajamos en la simplificación y modernización del proceso de gestión de las evaluaciones de desempeño, incorporando un enfoque más tecnológico y accesible para la recopilación y análisis de resultados. Además, ampliamos la aplicación de estas evaluaciones más allá de las áreas operativas, conforme a los requerimientos normativos, extendiéndolas a otros ámbitos de la organización.

En 2024, hemos dado un paso más en esta evolución al implementar la evaluación de desempeño a través del portal del empleado, permitiendo su acceso a toda la plantilla, con excepción de las tripulaciones técnicas y auxiliares, quienes cuentan con su propio sistema de evaluación continua. Esta digitalización del proceso tiene como objetivo agilizar su ejecución y facilitar el acceso a la información para todos los empleados.

El modelo de evaluación mantiene los mismos lineamientos definidos en 2023, basados en los siguientes criterios:

- Determinación de la formación, conocimientos y experiencia del evaluado.
- Comparación de estos aspectos con los requerimientos necesarios para el desempeño de las funciones y responsabilidades asignadas.

- Valoración objetiva de actitudes y habilidades, garantizando la competencia en la ejecución de tareas sin necesidad de supervisión.

Para una mejor estructuración del proceso y una evaluación más precisa del desempeño según funciones y responsabilidades, se han establecido dos categorías profesionales:

- **Management**: incluye a los trabajadores responsables de la planificación, organización e implementación de estrategias para el cumplimiento de los procedimientos y objetivos de la empresa. Poseen un alto grado de autonomía y responsabilidad en la definición de estrategias, gestión de resultados y supervisión de colaboradores, garantizando el cumplimiento normativo.
- **Profesional**: engloba a los trabajadores en funciones de ejecución supervisada con cierto grado de autonomía e iniciativa. Sus tareas, de complejidad limitada y homogénea, requieren la aplicación de la normativa vigente y actualizada.

Con estas mejoras, reafirmamos nuestro compromiso con la transparencia, la eficiencia y el desarrollo profesional de nuestra plantilla, asegurando procesos de evaluación más ágiles, accesibles y alineados con los objetivos estratégicos de la organización.

DERECHOS HUMANOS

La legislación, tanto española como la de los distintos países, es respetada en su conjunto y en especial la relativa a los Derechos Humanos, extrapolando los mecanismos al resto de personal de los distintos países.

La Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, requiere que todas las empresas con más de 50 empleados implementen un canal de denuncias obligatorio abarcando diversas áreas como igualdad y acoso. En Plus Ultra se han adaptado nuestros canales de denuncia y protocolos, a la nueva normativa, garantizando la confidencialidad y anonimato, de todos los posibles denunciantes, trabajadores, proveedores, clientes, tanto en España como en los demás países donde operamos.

Los empleados seguirán contando con el apoyo del comité de Empresa para asegurar su derecho a la asociación, colaborando de manera conjunta con la dirección de la empresa para abordar cualquier inquietud o problema que surja en el ámbito laboral.

Plus Ultra Líneas Aéreas colabora estrechamente con los gobiernos y aeropuertos donde operamos para detectar y reportar cualquier sospecha o indicio de trata, asegurando que se ponga en conocimiento de las autoridades competentes y se tome acción adecuada Y no se han registrado casos de violaciones de derechos humanos durante el ejercicio.

BIODIVERSIDAD

Plus Ultra es consciente de la influencia que su actividad tiene sobre la biodiversidad, siendo éste un aspecto representativo y para tener en cuenta en la operativa diaria de la compañía. Es por ello por lo que Plus Ultra trata de identificar los ecosistemas en los que puede tener impacto relevante y, a través de entidades s autorizadas, gestiona y mitiga dicho impacto.

Los ecosistemas en los que la actividad de Plus Ultra tiene más impacto se identifican en zonas cercanas a los aeropuertos en los que opera regularmente. Es por ello por lo que personal del departamento de Safety acude asiduamente a los Comités de Fauna y Simposios organizados por las Autoridades aeroportuarias pertinentes.

Durante el año 2024 se asistió a cinco Comités de Fauna organizados por las diferentes entidades aeroportuarias en Bogotá, Tenerife y Madrid., con el objetivo de implementar aquellas medidas que sean necesarias para reducir al máximo el peligro existente con la fauna y obtener información sobre las actuaciones relevantes para el control de la fauna. Para el año 2025 se espera seguir acudiendo a estas sesiones.

ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES

POLITICA MEDIOAMBIENTAL

En Plus Ultra Líneas Aéreas somos conscientes del impacto medioambiental que la aviación tiene en la actualidad y estamos completamente comprometidos con el objetivo establecido por OACI de lograr un crecimiento del sector, sostenible y con la consigna de EASA de tratar de lograr cero emisiones de CO_2 para el año 2050.

Plus Ultra, durante el año 2024, ha formado un equipo de trabajo para la obtención de la certificación IEnvA.

IEnvA, IATA Environmental Assessment, es una evaluación medioambiental que proporciona una certificación para desarrollar un compromiso sostenible en las aerolíneas y su entorno, basado en los estándares y *Best Practices* reconocidas a nivel mundial, incluida la norma de Sistema de Gestión Medioambiental ISO14001 y la Auditoría de Seguridad Operacional de la IATA (IOSA).

Desde el mes de mayo, momento en el que se firmó la alianza entre IEnvA y Plus Ultra, se comenzó a desarrollar un Sistema de Gestión Medioambiental, dando lugar a una serie de procesos y procedimientos que están permitiendo controlar, medir y actuar ante los impactos ambientales generados de nuestra actividad, tanto en las operaciones de vuelo, como en las actividades desarrolladas en las oficinas centrales.

Este Sistema de Gestión promueve la concienciación medioambiental a todo el personal de la compañía, a través de formaciones proporcionadas por IATA, como IEnvA General Awarenness y IEnvA Assessment.

En el mes de Noviembre se finalizó la fase de ***Implementation,*** y la ***Internal Assessment,*** que, junto con el taller práctico impartido por un miembro de IATA, nos han permitido terminar de asegurar, tanto la documentación elaborada, como las evidencias implementadas acordes a los estándares de IEnvA, de cara a recibir la ***External Assessment,*** celebrada los días 16 y 17 de diciembre en las oficinas de Plus Ultra, acercándonos cada vez más a la última fase de ***Registration,*** obteniendo, así, la **certificación IEnvA.**

Durante el año 2024 no se ha realizado ningún cambio en la flota de Plus Ultra Líneas Aéreas. Sin embargo, los cambios en la flota se esperaban para el año 2025 cuándo se completará el objetivo de modernización de la flota con la desincorporación del A340 en marzo de 2025 y la incorporación de un Airbus A330-300 para mediados del mismo año.

Por otro lado, con el programa SkyBreathe se ha desarrollado el proyecto Green Operator Procedures, que monitoriza el consumo de combustible de nuestras aeronaves. Se estudian las *Best Practices* para obtener una mejor eficiencia y rendimiento de cara a su implementación. En 2024 se ha continuado aplicando best practices que han llegado a reducir hasta casi un 1.3% el Block Fuel (con respecto a noviembre de 2022) y, por consecuencia, han disminuido el consumo de combustible. La política de conservación de combustible de Plus Ultra es no transportar combustible por encima de la cantidad necesaria para completar el vuelo con seguridad y eficiencia, cumpliendo siempre con los requerimientos normativos. Dicho de otro modo, "Transportar combustible, consume combustible".

Además, Plus Ultra Líneas Aéreas se compromete a la reducción del impacto de su actividad y, por ello, se ha inscrito en el Registro de la Huella de Carbono, compensación y proyectos de absorción de CO2 con el objetivo de registrar su impacto en el medio ambiente y sus emisiones de carbono

EMISIONES CO2 (ALCANCE 1)

La empresa Plus Ultra lleva calculando sus emisiones de carbono en el registro de la huella de carbono desde 2022.

- En 2022, su huella de carbono en el Alcance 1 fueron 193.051,18 tn CO2 eq.
- En 2023, su huella de carbono en el Alcance 1 fueron 195.815,89 tn CO2 eq.
- En 2024, su huella de carbono en el Alcance 1 fueron 218.024,94 tn CO2 eq.

Se considera Alcance 1 las emisiones directas de la actividad principal de la empresa (vuelos con código Plus Ultra), transporte terrestre y calefacción de las oficinas centrales y del aeropuerto.

- **Emisiones CO2 flota aérea:**

Durante el año 2024 Plus Ultra realizó 2343 vuelos y emitió 329.434 de toneladas de CO2. De las cuales, en el año 2024 (año natural), Plus Ultra verificó las emisiones de los vuelos con codificación PLUS ULTRA LINEAS (PUE) que están dentro de los siguientes esquemas de reporte[1]:

1Esquemas de reporte: **CORSIA**, esquema de reporte internacional; **EU-ETS** es el plan europeo de control de emisiones por el cual se deben reportar las emisiones de CO2 sobre territorio europeo a la comisión europea; **UK-ETS** es el sistema de reporte independiente de compensación de emisiones sobre territorio inglés.

Las emisiones de carbono se han calculado bajo el factor de conversión 3,16 proporcionado por el Ministerio de Transición Ecológica.

En el año 2024, Plus Ultra ha verificado sus emisiones y han reportado las siguientes emisiones en los siguientes esquemas:

- CORSIA: 271.233 tn CO2, de las cuales están sujetas a reporte 20.243 tn CO2
- EU-ETS: 1.104 tn CO2
- UK-ETS: Este año Pus Ultra no estaba sujeta a reporte en el esquema UK-ETS.

La legislación exige que se reporten los derechos de emisión de "CO2" en cada esquema de reporte, tanto Europeo (EU-ETS) como Británico (UK-ETS), lo cual implica realizar dos transacciones de compra de derechos de emisiones.

Durante el año 2023, se compraron los derechos de emisión para compensar las emisiones de los esquemas de reporte de 2024. En 2024 Plus Ultra recibió la propuesta individualizada de derechos gratuitos para los años 2024 y 2025, siendo 195 derechos de emisión para 2024 y 124 para el 2025. Además, Plus Ultra ha lanzado la siguiente orden de compra para la cancelación de derechos de emisión correspondiente al año 2024:

- EU-ETS: 700 toneladas

Por otro lado, se encuentra la compensación del programa CORSIA, la cual es trianual. En el año 2024 se cambió de fase, abarcando los años 2024, 2025 y 2026. La compensación de las emisiones de estos tres años tiene fecha límite el 30 de abril de 2028. Sin embargo, el programa CORSIA tiene una particularidad en comparación con los anteriores esquemas de reporte y, es que la Autoridad competente publicará cada mes de noviembre del siguiente año de reporte, un porcentaje de aplicación al total de las emisiones sujetas a compensación en cada año en aplicación CORSIA. Esto quiere decir que los operadores aéreos compensarán el porcentaje publicado por la autoridad del total de emisiones sujetas a reporte en los vuelos de aplicación CORSIA.

La compensación de las emisiones CORSIA se realiza mediante programas publicados por las entidades oficiales. De momento no existen programas de compensación en CORSIA.

A continuación, se muestra un resumen de los derechos de emisión de Plus Ultra son:

DERECHOS DE EMISIÓN PUE			
SQUEME/AÑO	2022	2023	2024
EU-ETS	359	536	1.104
COMPRA EUAs	360	750	700
DERECHOS GRATUITOS EU-ETS	0	0	195
UK-ETS	40	113	0
COMPRA UKAs	40	115	0
CORSIA	0	0	20.243[2]

En la siguiente tabla, se compara la operativa de los años 2022 a 2024:

	2024	2023	2022

[2] Las emisiones CORSIA se multiplicarán por el porcentaje de aplicación que publicará la autoridad en Noviembre de 2025

Nº VUELOS TOTALES	2.343 vuelos	2.160 vuelos	1.516 vuelos
TOTAL CO2 Nº VUELOS TOTALES	329.434 tn CO2	303.143 tn CO2	261.005 tn CO2
VUELOS PUE	1834 vuelos	1.620 vuelos	1.306 vuelos
TOTAL CO2 Nº VUELOS PUE	276.570,16 tn CO2	245.928 tn CO2	241.268 tn CO2
MEDIA CO2 POR VUELO PUE	150.8 tn CO2/vuelo	151,80 tn CO2/vuelo	184,73 tn CO2/vuelo
% reducción	- **1 %**[3]	- **17%**[4]	-

- **Emisiones CO2 flota terrestre:**

En el año **2022** Plus Ultra disponía de 4 turismos, los cuales consumieron 4.005,0 litros de combustible para turismos, correspondiente a **10 tn CO2 eq.**

En el año **2023** Plus Ultra ha dispuesto de 6 turismos, los cuales consumieron 4.499,98 litros de combustible para turismos, correspondiente a **10,6 tn CO2 eq.**

En el año **2024** Plus Ultra ha dispuesto de 9 turismos, los cuales consumieron 5.795.2 litros de combustible para turismos, correspondiente a **13,6 tn CO2 eq.**

CONSUMO DE COMBUSTIBLE Y GAS

- Combustible:

A continuación, se muestran los datos de combustible en la flota de aeronaves:

COMSUMO COMBUSTIBLE JET A-1	2024	2023	2022
TOTAL VUELOS	103.572.389 KG	96.235.893,3 KG	76.593.218,7 KG
VUELOS PUE	86.777.210 KG	77.084.760, KG	76.026.120,00 KG

Para llevar un control más eficiente del consumo de combustible, Plus Ultra tiene un proyecto llamado Eficiencia de Combustible:

El proyecto de Eficiencia de Combustible se lleva a cabo con la monitorización a través del sofware SkyBreathe. SkyBreathe es el programa que utiliza Plus Ultra para estudiar el consumo de combustible en los vuelos regulares para poder comparar datos y obtener una tendencia, los resultados proporcionan unas *best practices* que son aplicadas en todos los vuelos. Esta iniciativa sirve de concienciación y aplicación de prácticas más sostenibles en la operativa. Algunas de las best practices que se han seguido aplicando durante el año 2024 han sido:

- Reducción de la cantidad de agua potable a bordo.
- Monitorización del Performance Factor.

[3] El cálculo del % de reducción se ha realizado con respecto al año anterior.
[4] El cálculo del % de reducción se ha realizado con respecto al año anterior.

- Reducción de Discretionary Fuel.
- Reducción del error de ZFWE en planificación.
- Implementacion de técnicas de pilotaje, como Reduce Acceleration Altitude, Continuous Descend Approach, Reduced Flaps at Landings, Idel Reverses at Landing, Engine Off Taxi In

Con estas medidas se ha conseguido una reducción de combustible por vuelo en 2024 de 1.3% respecto al block fuel de noviembre del 2022. Los objetivos de le programa de eficiencia de combustible es continuar promoviendo estas *Best Practices*, monitorizando su aplicación mediante SkyBreathe y estudiar posibles mejoras continuas con lo que se consiga mantener los ahorros conseguidos y buscar mejorar el uso del combustible para ser más eficientes.

Por otro lado, se muestran los datos de la **flota terrestre:**

COMSUMO COMBUSTIBLE	2024	2023	2022
B7 (GASOLEO)	2.473,0 L	2.423,6 LITROS	4.005 LITROS
E5 (GASOLINA)	3.163,0 L	1.676,0 LITROS	-
LPG (GAS)	193,0 L	309,4 LITROS	-

- **Gas.**

En las oficinas centrales de Alcobendas el consumo de gas fue el siguiente:

COMSUMO GAS NATURAL	2024	2023	2022
KWhPCS	99.960,13 KWhPCS	62.261,97 KWhPCS	47.371,4 KWhPCS

CONSUMO DE AGUA

El consumo de agua de nuestras oficinas está controlado por el arrendador de los espacios, el cual está certificado por la Norma ISO correspondiente.

. En el año 2024 se ha consumido un total de 2.051,53 M3 de agua en las oficinas centrales de Alcobendas estimado según dato proporcionado por la propiedad del edificio y de acuerdo con la superficie ocupada en el mismo, el consumo se ve incremental respecto al año anterior dado que en febrero 2024 ampliamos 1.170m2 de superficie adicional. No se dispone del dato de consumo en otras oficinas al estar ubicadas en Aeropuerto. El consumo de agua de los almacenes de gestión propia es prácticamente nulo, dado que no hay personal adscrito al centro. Del resto de las delegaciones internacionales no poseemos información detallada de este particular por encontrarse este servicio incluido dentro de los contratos de uso de los espacios.

Plus Ultra Líneas Aéreas ha estudiado, mediante el software SkyBreathe, la mejor práctica de reducir el agua en los vuelos con el objetivo de minimizar el consumo de agua y, por consecuencia, el consumo de combustible.

A mediados del año 2024 se implementó la mejor práctica de reducir la recarga de agua en los tanques de los aviones en vuelos al 75% de agua. Gracias a esta medida, se ha conseguido reducir un 25% de agua y un 0,12% de consumo de combustible por vuelo en comparación con los vuelos con los que se cargaba el 100% de los tanques de agua.

Las aeronaves de Plus Ultra tienen una capacidad media del 100% de 0,875 M3 de agua por aeronave, de lo cual se utiliza un 75%, que equivale a 0,656 M3 de agua de media por aeronave. Dicho en otras palabras, se ha ahorrado 0,216 M3 de agua por vuelo en 2024

GESTIÓN DE RESIDUOS AERONÁUTICOS

Se mantienen los mismos procedimientos al respecto que se pusieron en marcha en años anteriores:

- Supervisión del cumplimiento de la normativa actual vigente en los procesos de mantenimiento programado regular y recurrente, con sus respectivas disposiciones finales de desechos sólidos y líquidos de elementos como repuestos, aceite y neumáticos de las aeronaves. En este sentido tanto Plus Ultra como sus proveedores de servicios de mantenimiento cumplen con todas las normativas medioambientales emitidas por AENA, el ministerio de Industria y el ministerio de Medioambiente.
- Política de reutilización y reparación en ciclo cerrado de partes y piezas del avión lo que nos permite alargar el uso de los componentes de una manera segura y una reducción importante de los desechos sólidos con respecto a los descartes. Plus Ultra ha firmado un contrato PBH con la empresa Avtrade por la que esta empresa se encargará de recoger y gestionar adecuadamente aproximadamente un 85% de los componentes electrónicos de las aeronaves. Esta empresa tiene como centro de su negocio el mantener las piezas operativas por lo que se generarán siempre una cantidad menor de chatarra que si lo gestionáramos internamente.
- Se tiene un tiene un acuerdo con el taller ATS para recargar las baterías que son reutilizables y escrapear aquellas que ya no son utilizables. En 2024, se han reparado 285 baterías, se han comprado 34 y se han escrapeado 31 baterías.
- En 2024 se han retirado 16.466 kg de residuos de mantenimiento de aceite, envases contaminantes, fluorescentes, trapos, lámparas, etc para su destrucción de acuerdo con las leyes y normas ambientales.
- Se dispone de un acuerdo con SR Technics para la reparación de ruedas que incluye el reciclaje y destrucción de las gomas usadas. Se han reparado 160 ruedas instalándoles tanto neumático nuevo, como recauchutado, según disponibilidad del taller. No hay datos en cuanto al número de los neumáticos escrapeados en 2024.
- Dentro de este punto se encuentra también el esfuerzo que se realiza para tratar de encontrar una utilidad a aquellas piezas que no son reparables o que han quedado obsoletas a través de empresas especializadas del sector. En 2024 se ha donado 1.022 piezas inservibles y no reparables a tres centros de formación y una persona privada.
- Durante el año 2024 se han consumido 7739 galones de aceite aeronáutico. Los restos de aceite son gestionados de acuerdo con la normativa medioambiental aplicable por el centro de mantenimiento contratado por Plus Ultra. No se generan residuos de aceite fuera de la base de Madrid.
- Procedimiento controlado y en cumplimiento con la normativa legal vigente de las piezas que finalmente deben ser descartadas, en el que Plus Ultra trata con proveedores locales e internacionales con capacidad para aprovechar las materias primas de los componentes.

- Los aviones son surtidos con el servicio de comida a bordo según el número de pasajeros emitidos y chequeados. Esta acción es planificada vuelo a vuelo con nuestro proveedor de catering. Una vez dispuestos los alimentos, aquellos sobrantes son tratados según la legislación local e internacional al respecto. Los residuos de catering de los vuelos son gestionados por los proveedores de acuerdo con la normativa vigente.

REDUCIENDO EL PAPEL Y EL PLÁSTICO

- **Papel:**

En 2024 se ha continuado con el proyecto de digitalización de la cabina con la implementación del EFB (Electronic Flight Bag) iniciado en 2022, que permite a las tripulaciones técnicas tener en una Tablet a bordo de la aeronave toda la información técnica necesaria, con la consiguiente reducción de consumo de papel que ello supone.

Durante el año 2024 se aprobó el cambio de los dispositivos EFB de Toughpad a iPad. Este cambio consiste en que cada tripulante de vuelo tuviera su dispositivo iPad con acceso la cartografía y documentación en formato digital. Esto supuso la eliminación en papel del tomo MEL procedures, Flight Plan Notams, Flight Plan Mínimos, Plottings Charts y las carpetas para las operaciones ACMI, es decir una reducción del 8% frente al 2022.

Adicionalmente continuamos con las iniciativas iniciadas en el año 2021:

- Sustitución de plástico por materiales biodegradables en nuestro servicio a bordo, específicamente en cubiertos, botellas de agua, vasos y servilletas. En 2024 se cambia el neceser de clase BC por un material biodegradable.
- Reducción de formatos en papel a bordo de la aeronave.
- Reducción de manuales en papel a bordo de la aeronave.
- Contratación de máquinas vending con botellas en las oficinas centrales PET 100% reciclada, vasos de café sostenibles, café del comercio justo.
- Iniciativa de material ecológico en suministro de material de oficina y papelería
- Iniciativa de material POP ecológico
- Reciclaje con proveedores externos, de papel y de tóner de impresora la cual disminuye la utilización de plásticos, así como permite la reutilización de componentes y papel reduciendo la disposición final de residuos sólidos.
- Digitalización de la empresa y sus procesos administrativos y operativos hasta poder alcanzar nuestra meta de utilización de papel cero. Entre las iniciativas más importantes se encuentran el uso digital de los pases de abordaje, los planes de vuelo y mapas a bordo, así como documentación interna y manuales.
- En octubre del 2024 se sustituimos el empaque plástico de lavandería (pack almohada/manta de YC, almohada/edredón de BC y almohada/edredón de Tripulación) por un fajín fabricado con material biodegradable y compostable (papel Kraft).

CÓMO VAMOS A MEJORAR

En cuanto la flota de aeronaves en 2025 se desincorporará el cuatrimotor A340-300 y se incorporará un A330-300.

Adicionalmente, durante este año se seguirán implementando medidas dirigidas al ahorro de combustible que emanarán de los estudios realizados mediante la herramienta Skybreath. Estas medidas se espera que ayuden a reducir el consumo medio de combustible por hora en un 1,4%.

Por último, la compañía Plus Ultra ha marcado un hito para la compañía en materia de la transición ecológica al conseguir la certificación IEnvA (IATA Environmental Assessment) el 24 de febrero de 2025. ***IATA Environmental Assessment Certification*** demuestra el compromiso de Plus Ultra para continuar con la mejora de las prácticas sostenibles a través de planes de gestión medioambientales en cada una de las aéreas que se encuentran dentro del alcance IEnvA, siendo estas las Operaciones de vuelo y las actividades en las oficinas centrales. El año 2025 supondrá un año de madurez y mejora continua del Sistema de Gestión Medioambiental de Plus Ultra.

CONSUMO ELECTRICO (ALCANCE 2)

El consumo durante el año 2024 en nuestras oficinas de Madrid alcanzó 181.941 Kw/h y en nuestras 3 naves de almacenamiento 951 Kw/h. Utilizando el método market based y los factores de emisión que recoge el Acuerdo de etiquetado de la electricidad relativos a la energía producida en el año 2024, equivale a una generación de 0,127 T de CO2 considerando que en Madrid la fuente de energía que utilizamos es 100% renovable.

A fin de reportar el consumo de energía eléctrica en el aeropuerto de Madrid barajas se indica que el mismo correspondió a 118.236,24 Kwh, la fuente de información es la facturación directa de nuestro proveedor AENA, quien nos reporta en relación a las emisiones derivadas del consumo de electricidad en sus aeropuertos, esta es 100% con garantía de origen renovable, es decir si el consumo es 100% a través de la red de Aena, de acuerdo al método de cálculo basado en el mercado para el alcance 2, las emisiones correspondientes al consumo de energía eléctrica serían 0.

Del resto de las delegaciones internacionales no poseemos información detallada de este particular por encontrarse este servicio incluido dentro de los contratos de uso de los espacios.

CAMBIO CLIMÁTICO

MEDIDAS ADOPTADAS PARA ADAPTARSE A LAS CONSECUENCIAS DEL CAMBIO CLIMÁTICO

Las medidas de adaptación se centran en limitar los impactos consecuencia del cambio climático. Para ello se realizan actuaciones encaminadas a facilitar el ajuste al clima proyectado y sus efectos en los sistemas humanos o en los sistemas naturales.

En esta línea hemos llevado a cabo las siguientes acciones:

- Incorporación a nuestra flota de vehículo el uso de coches ECO (gas/gasolina) contando a la fecha con un 57% de coches con esta condición y planificando para el año 2025 cerrar en un 67% de coches en esta condición
- Promoviendo los planes de movilidad eléctrica, hemos facilitado a nuestro personal dos cargadores eléctricos ubicados en nuestra oficina principal.

METAS DE REDUCCIÓN DE GEIs A MEDIO Y LARGO PLAZO

COMPROMISOS DE LA EMPRESA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

IMPACTO DE LA ACTIVIDAD DE LA SOCIEDAD EN EL EMPLEO Y EL DESARROLLO LOCAL

ACCIONES DE ASOCIACIÓN O PATROCINIO

Durante el período 2024 continuamos fortaleciendo nuestro compromiso social con las Fundaciones Juan XXIII y ENVERA, desarrollando acciones de cercanía con nuestro personal de la Oficinas Centrales en Madrid realizando jornadas de convivencia y talleres en materia ambiental ejecutados en sus instalaciones. Además, desde mayo 2024 incorporamos a ILUNION como proveedor de servicios de limpieza para nuestra sede de Av. de Europa 22, promoviendo así nuestro compromiso social

Durante el 2024 se incrementó en un 140% respecto al año 2023, la facturación que estas instituciones nos emitieron por los servicios de lavandería, servicio eléctrico (Luz 100% renovable), suministro de cestas de navidad para empleados, material de servicio a bordo, servicios de limpieza y cursos en los diferentes ámbitos de formación de habilidades técnicas y blandas para empleados, superándose los 340.000 euros/año.

En el año 2024 pusimos en marcha el proyecto del kit confort para nuestra clase Business fabricado con material biodegradable y ensamblado por personal de la Fundación Envera ubicado en Málaga promoviendo con esta iniciativa la garantía de puesto de trabajo para un total de 10 personas con discapacidad

En 2024 transportamos 363.436 lo que supone un incremento del 14% con respecto al año anteriores pasajeros lo que supondría una incidencia de 5.066 puestos de trabajo entre directos, indirectos e inducidos, que se distribuirían en 1.502 Perú, 2.124 en Venezuela y 1.440 en Colombia.

*** Las estimaciones de la ATAG en 2018 (https://www.atag.org/) nos hablan de que por cada pasajero transportado se generan 0.016 empleos**

PROVEEDORES Y CADENA DE SUMINISTROS

SUBCONTRATACION Y PROVEEDORES

En Plus Ultra Líneas Aéreas priorizamos la contratación de los proveedores de servicios locales y de alta calidad, apostando por la generación de valor local, la reducción de la huella de carbono asociada a nuestras actividades y el compromiso de inclusión social promoviendo en todos los casos posibles contratación de Centros Especiales de Empleo, contando con proveedores de la talla de Ilunion, Envera y Fundación Juan XXIII.

En la totalidad de los aeropuertos a los que volamos, contratamos empresas locales que realizan las operaciones de tierra y/o cualquier proveedor de servicio que tenga que ver con la aeronavegabilidad del avión y la operación.

En nuestro compromiso de ofrecer la excelencia en la calidad y en el cumplimiento normativo de nuestro servicio, la compañía dispone de procedimientos de subcontratación de proveedores, asegurándonos que cumplen con los estándares de seguridad requeridos por la autoridad.

Es responsabilidad del área de Control de Conformidad velar por el cumplimiento normativo de a nivel Regulación EASA de estos proveedores siendo el alcance de las auditorías y otras herramientas de control esta regulación y estándares de la industria.

SELECCIÓN DE PROVEEDORES Y SUBCONTRATAS

Las Especificaciones Contractuales que debe cumplir el proveedor deben ser al menos las siguientes:

- Cumplimiento por parte del prestador de servicio/producto de los requisitos normativos a los que se encuentra sujeto Plus Ultra.
- Todo el personal contratado cuente con la formación y cualificación necesaria para la prestación del servicio.
- Adecuación de los procedimientos de trabajo empleados por el proveedor a los procedimientos de trabajo empleados por Plus Ultra.

Adicionalmente junto a estos requerimientos contractuales, determinados productos o servicios contratados, pueden incluir estándares adicionales propios de la industria. Por ejemplo: AHM (Airport Handling Manual), IATA, IOSA, DGM y otras buenas prácticas de la industria o estándares internos descritos en manuales, procedimientos, instrucciones operativas o circulares.

Todos los proveedores relacionados con la operación tienen acceso una vez firmado el contrato al sistema oficial de distribución de la documentación (intranet Plus Ultra), donde podrán ver todas las políticas, procedimientos y estándares requeridos por el operador.

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Con el fin de verificar si el proveedor de servicio puede ser considerado como Aceptado, para el caso de los proveedores de materiales no aeronáuticos se les solicita una ficha de alta de proveedores y para el caso de los proveedores de servicios operativos, el Área de Control de Conformidad de Plus Ultra emplea las siguientes técnicas o combinación de ellas:

- Cuestionario de Evaluación (si aplica).
- Auditoría o Inspección. Siguiendo las pautas establecidas en el Manual del Sistema de Gestión Capitulo 2.
- Certificados de Calidad reconocidos por entidades nacionales o internacionales.
- Certificaciones de AESA/EASA: Las Organizaciones certificadas por EASA son entes aprobados para realizar funciones operacionales a terceras partes. En estos casos, tal

proceso de aprobación y mantenimiento de la certificación es aceptable como proceso de supervisión. es permitido siempre y cuando dicha organización sea aceptada y / o aprobada por la Autoridad Aeronáutica.

- Análisis de históricos del servicio proporcionado.

La elección de la herramienta que se empleará para la evaluación de proveedores variará en función de los requisitos normativos y de las especificaciones contractuales exigidas al proveedor.

CONTROL DE PRODUCTO/SERVICIO SUBCONTRATADO

Será el área de Control de Conformidad, junto con el responsable de Área (si aplica) del que depende el proveedor, los que decidirán qué herramienta de control del proveedor se emplea para asegurar que no se produzcan desviaciones del producto/servicio subcontratado.

El tipo de herramienta de control se puede modificar en función de los resultados obtenidos y del grado de satisfacción que se desprenda de cada proveedor.

HERRAMIENTAS DE CONTROL DEL PROVEEDOR

El Sistema de Gestión de Plus Ultra ha dotado al Área de Control de Conformidad de las siguientes técnicas para el control y seguimiento de los distintos proveedores.

- Auditoría al Proveedor: Cuando se emplee esta herramienta de control, se deberá incluir al prestador de servicios en el "Calendario Anual de Auditorías, Se emplearán las técnicas descritas en el manual de procedimientos de la compañía.
- Certificados de Cumplimiento de Estándar reconocidos por entidades nacionales o internacionales.
- Certificaciones de AESA/EASA: Las Organizaciones certificadas por EASA son entes aprobados para realizar funciones operacionales a terceras partes. En estos casos tal, proceso de aprobación y mantenimiento de la certificación es aceptable como proceso de supervisión. Esto es permitido siempre y cuando dicha organización sea aceptada y / o aprobada por la Autoridad Aeronáutica.
- Control de Producto: Los productos y partes adquiridos a proveedores externos que afectan directamente la Aeronavegabilidad de las aeronaves estarán sujetos a un proceso que asegurará que los mismos cumplen con los requerimientos técnicos y regulatorios antes de utilizarse en las aeronaves. El proceso se focaliza en los productos, a fin de asegurar que se cumplan con los requerimientos internos, especificaciones técnicas y requerimientos regulatorios.
- Inspección de Servicio Prestado: En ocasiones se pueda optar por realizar inspecciones aleatorias del servicio prestado, para comprobar el grado de cumplimiento con los requisitos contractuales.

- Monitorización de Indicadores a través de los reportes remitidos por los proveedores.

POOL DE AUDITORÍAS

El Sistema de Gestión de Plus Ultra ha considerado conveniente la aceptación de un sistema de cooperación y colaboración con otros operadores a la hora de realizar las inspecciones o auditorías a proveedores cuya actividad subcontratada sea igual para los operadores participantes.

Este sistema se ha denominado "Pool de Auditorías" y consiste en compartir y aceptar como válidos los resultados obtenidos en una auditoría/inspección realizada por cualquiera de los participantes en el acuerdo "Pool de Auditorías". Para que este sistema sea considerado como válido por el Sistema de Gestión de Plus Ultra se deben cumplir los requisitos establecidos en el manual de procedimientos, Cuando se decida emplear este tipo de sistema de control de proveedores, deber ser puesto en conocimiento de la Autoridad Aeronáutica, para su aceptación.

CADENAS DE SUMINISTROS DE SOPORTE (SERVICIOS Y SUMINISTROS NO AERONÁUTICOS)

Se desarrolló e implementó el Manual de Compras con el objetivo de garantizar las mejores prácticas en la gestión de Compras de soporte al establecer y dar a conocer las Políticas, Normas y Procedimientos, con el propósito de servir como un instrumento de información y control, orientado a optimizar, así como también garantizar el proceso de adquisición de materiales y servicios requeridos por las áreas de Plus Ultra Líneas Aéreas

La aplicación del Manual de Compras alcanza a la totalidad de los empleados de Plus Ultra Líneas Aéreas, exceptuando aquellas compras de productos aeronáuticos (componentes, equipos, entre otros), es decir, aquellos que estén relacionados con la aeronavegabilidad de la aeronave que se rigen por un proceso adicional.

Nuestros proveedores, con carácter general, están obligados a:

- Garantizar que se utilizan todos los medios al alcance mantener la seguridad de sus empleados, clientes, instalaciones y el entorno donde realicen sus operaciones.
- Realizar todas las actividades a su alcance para cumplir el debido proceso en la contratación de proveedores con el fin minimizar los riesgos legales, fomentar la transparencia, la integridad, el estricto cumplimiento de las leyes y la ética.
- Velar por la protección de los datos de los proveedores, socios, colaboradores y clientes.
- Fomentar el uso de los Centros Especiales de Empleo.
- Valoramos positivamente aquellos que minimizan el impacto medioambiental que pueda generar su empresa.

CONTROL DE PROVEEDORES 2024

En el periodo de 2024 se han contado con un total de 63 proveedores relacionados con actividades de aeronavegabilidad o directamente involucrados en la operación incluyendo: proveedores de Ground Handling, terminales de carga, catering, fuel, fabricantes, softwares, instructores...

Según las herramientas de control aprobadas y aplicadas a los proveedores del año 2024 como resumen se concluyó que:

Número total de proveedores según lo estipulado en el llamado "F-M-SG-01-208 Proveedores de Servicios-Productos Controlados"

- **Nº total de proveedores CAMO** (relacionados con Mantenimiento de la Aeronavegabilidad)**:** 10, la herramienta de control establecida como auditoría son para 5 bien por una auditoría/inspección, o por varias.
- **Nº total de proveedores AOC (Operaciones):** 53, de los cuales la herramienta de control establecida como auditoría son 31 , bien por una auditoría/inspección, o por varias.

Los proveedores que no han sido auditados están siendo por alguna de las otras herramientas de monitorización indicadas anteriormente.

El número total de auditorías e inspecciones realizadas a la totalidad proveedores en el 2024 es de 82 reduciendo acciones del año anterior por tener proveedores conocidos que han pasado a monitorizarse por indicadores. Las auditorías/inspecciones a proveedores CAMO son 14 siendo 5 anuales a los proveedores e incrementando en 7 las auditorías adicionales al proveedor principal por base, y añadiendo dos auditorías ad-hoc a proveedores de logística. Las auditorías a proveedores relacionados con el AOC son 68, siendo 31 las auditorías anuales y el resto inspecciones de seguimiento adicional.

La realización de inspecciones y/o auditorías a proveedores ya conocidos ha disminuido considerablemente viendo en los resultados de los informes una tendencia favorable de reducción de discrepancias.

La mejora en cuanto a ratios del proveedor ha sido notable teniendo de media

- N.º medio findings AOC a proveedores: 2,26

- N.º medio findings CAMO a proveedores: 1,43

RIESGOS Y COMPLIANCE

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

Del análisis de riesgos realizado en materia de Compliance se desprende, de acuerdo con nuestra matriz de riesgos, que existen una serie de delitos penales que han sido calificados con un riesgo importante, a destacar alguno de ellos como el Blanqueo de Capitales que con las siguientes medidas adoptadas ha pasado a tener un riesgo final moderado.

Para luchar contra esa mitigación, PLUS ULTRA LÍNEAS AÉRAS S.A. cuenta con una Política de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo (en lo sucesivo, Política de PBC) que tiene por objeto dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en la Ley 10/2010, de 28 de abril, de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo, y en el Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, que aprueba su Reglamento de Desarrollo. Dicha

política es la herramienta para que todos los empleados conozcan sus obligaciones y las de PLUS ULTRA en materia de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación de Terrorismo, y tengan los medios necesarios para su cumplimiento en el trabajo diario.

La Política de PBC fue aprobada por el Consejo de Administración de Plus Ultra el día 26 de enero de 2022 y se mantiene actualizada con la información completa sobre las medias de control interno que constituyen su objeto. No podemos olvidar que es de obligado cumplimiento para todas las personas que forman parte de la organización o que lo puedan formar en algún momento.

Además, PLUS ULTRA ha adoptado las medidas oportunas para que los miembros del órgano de gobierno tengan conocimiento de las exigencias derivadas de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo.

Estas medidas incluyen la participación debidamente acreditada de sus consejeros y miembros de dirección, en formación específica orientada a detectar las operaciones que puedan estar relacionadas con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo e instruirles sobre la forma de proceder en tales casos. Para los empleados, comerciales y el resto de la organización se está trabajando en la divulgación interna de un curso a través de la plataforma de formación que la Compañía dispone. El objetivo último de la Compañía es lograr una cultura corporativa sobre el riesgo del Blanqueo de Capitales.

Los planes de formación se irán adaptando hacia las nuevas formas de operar de las personas relacionadas con el blanqueo de capitales, según se vayan conociendo a través de las publicaciones emitidas por el GAFI (Grupo de Acción Financiera Internacional), el SEPBLAC, u otros órganos nacionales e internacionales relacionados con la lucha contra el blanqueo de capitales, así como por la propia experiencia adquirida por PLUS ULTRA.

Independientemente de los planes de formación, los miembros del OCI de PBC se encuentran informados de todas las modificaciones normativas en esta materia, así como de todas las nuevas modalidades, técnicas o procedimientos que se detecten e identifiquen como susceptibles de ser utilizados para la lucha contra el blanqueo de capitales.

CORRUPCIÓN Y SOBORNO

También cabe mencionar la existencia de una Política de Prevención de la Corrupción Pública y Privada aprobada por el Consejo de Administración el día 26 de enero de 2022 con el fin de tratar prácticas como la corrupción y el soborno, un fenómeno grave y desgraciadamente generalizado que plantea serias inquietudes sociales, molares, económicas y políticas, además de perjudicar el buen gobierno de las sociedades mercantiles y la libre competencia.

Debemos tener en cuenta que las prácticas corruptas distorsionan la labor de los poderes públicos y el adecuado funcionamiento de los mercados, dificultando el desarrollo económico y la inversión, con el consiguiente menoscabo de la calidad de vida de todos los integrantes de la sociedad.

La mitigación de estos fenómenos es una responsabilidad compartida y depende del esfuerzo de todos.

PLUS ULTRA suscribe y comparte la postura de organismos nacionales e internacionales referentes en la lucha contra la corrupción, considerando ésta como un obstáculo para el

cumplimiento de las leyes y los valores que deben inspirar el desarrollo de la actividad económica y social.

La aerolínea mantiene un compromiso firme e irrevocable con la legalidad y los principios éticos, que se manifiesta especialmente en su compromiso para prevenir, detectar y enfrentar el soborno. En este sentido:

- PLUS ULTRA rechaza de forma categórica cualquier práctica corrupta;
- PLUS ULTRA asume y exige a terceros que se relacionan con ella en el ejercicio de su actividad la responsabilidad de participar activamente en la erradicación y prevención de la corrupción, tanto en el sector público como en el privado.

La Política de Prevención de la Corrupción por la que se rige PLUS ULTRA es esencial para mantener los más altos estándares de transparencia, honestidad, integridad y competitividad, lo que ayuda a la organización a mitigar los riesgos y daños de involucrarse en una actividad vinculada con el soborno, a promover la confianza, a mejorar la gestión de los bienes y activos de la compañía y a mantener su reputación. Es de obligado cumplimiento y aplicación por todos los miembros de PLUS ULTRA, con independencia de su categoría o tipo de vinculación con la organización, así como del territorio en el que se encuentre.

El soborno normalmente se oculta y puede ser difícil de prevenir y de detectar. Por ello la Política de Prevención de la Corrupción constituye una guía para ayudar a todos los miembros de la organización a reconocer y a prevenir el soborno, estableciendo un marco de referencia mínimo y de obligado cumplimiento.

Su finalidad última es promover una verdadera cultura ética empresarial y prevenir conductas relacionadas con la corrupción, pública o privada, en cumplimiento del principio y compromiso de "Tolerancia Cero a la Corrupción y al Soborno" exigido en la organización y que se refleja en su Código Ético. Durante todo el año 2024 se ha estado trabajando en la elaboración de dicho Código ético que actualmente se encuentra en revisión para validar la versión final y poder ser aprobado por el Consejo de Administración.

A tal fin, la Política de Prevención de la Corrupción:

- Facilita pautas generales de comportamiento a observar por todos los miembros de organización tanto con los integrantes de Administraciones Públicas como con los particulares con los que se relacionen en el ejercicio de su actividad profesional;
- Ofrece normas y pautas específicas para prevenir y detectar posibles prácticas irregulares relacionadas con el soborno a fin de que aquellos puedan, en su caso, (i) detectar y actuar ante una posible práctica irregular, (ii) denunciar en caso de indicio o sospecha o (iii) plantear dudas en la materia;
- Detalla las pautas generales de actuación que han de seguir todos los miembros de la organización en sus relaciones con la Administración Pública, con proveedores, con clientes y con competidores en lo que respecta a la realización o aceptación de regalos, invitaciones, organización y asistencia a eventos, donaciones, patrocinios, situaciones de conflictos de interés o tratos de favor;
- Establece exigencias con relación a los Socios de Negocio o aquellas partes interesadas que, sin ser miembros de PLUS ULTRA, interactúen con ella y puedan trasladarle un riesgo en la materia.

Se entiende por corrupción la práctica consistente en la utilización indebida de las funciones y de los medios o recursos de las organizaciones, públicas o privadas, en provecho económico o

de otra índole de dichas organizaciones en general o de sus gestores o profesionales en particular.

Las prácticas corruptas se llevan a cabo o están vinculadas normalmente al soborno, el abuso de poder, el tráfico de influencias y/o el cabildeo y los conflictos de interés. Se realizan con el ánimo de influir o dejarse influenciar indebidamente para obtener o retener negocio y generan un enriquecimiento o ventaja indebida para las personas que participan, en perjuicio de la administración pública y de la libre competencia.

Vinculado con la corrupción, se entiende por soborno la oferta, promesa, entrega, aceptación o solicitud de una ventaja indebida de cualquier valor o naturaleza, directa o indirectamente, como incentivo o recompensa para que una persona actúe o deje de actuar en relación con el desempeño de sus obligaciones.

Las prácticas corruptas y el soborno están absolutamente prohibidas en la organización, tanto en su vertiente de "soborno saliente", es decir cuando son sus miembros los que sobornan a un tercero, como en su vertiente de "soborno entrante", es decir, aquel que se realiza por un tercero sobre los miembros de la organización, con independencia de quien sea el promotor de la actuación.

Es importante recordar lo siguiente:

El Código Penal castiga y PLUS ULTRA prohíbe, tanto la corrupción pública como la privada también denominada corrupción en los negocios.

- La mencionada normativa castiga tanto (i) la acción de ofrecer o prometer cualquier clase de favor o retribución a un miembro de la Administración Pública o autoridad o a un particular con la finalidad de obtener indebidamente un trato de favor en las relaciones o en la contratación de servicios, como (ii) la acción de recibir, solicitar o aceptar una ventaja o beneficio injustificado procedente de un tercero que persigue aquella finalidad.
- Un soborno no sólo consiste en la recepción de dinero en efectivo. Puede tratarse de cualquier tipo de ventaja y materializarse en regalos, entradas para un evento deportivo o cultural, alojamientos vacacionales o comidas entre otros.
- El mero ofrecimiento del soborno con la finalidad mencionada es punible, con independencia de que el destinatario de este lo acepte o no o de que las conducta solicitada o esperada llegue a materializarse.

Para garantizar el respeto y el cumplimiento de la Política de Prevención de la Corrupción y el éxito en la prevención y detección de conductas que puedan ser consideradas corruptas, PLUS ULTRA inculca que depende del esfuerzo de todos los miembros de la organización y los invita a participar con su denuncia que pueden dirigir al Comité de Compliance a través del siguiente buzón de correo electrónico: comite.compliance@plusultra.com. Las denuncias también podrán interponerse a través del canal de comunicación interno que más adelante se presentará con detalle.

Todos los miembros de la organización tienen la responsabilidad de informar de manera inmediata y lo antes posible, incluso anónimamente, si sospechan o tienen conocimiento de que se está llevando a cabo un acto de soborno o de corrupción en el seno de la organización o que pudiera afectar a la compañía.

Además, se prohíben las represalias o amenazas en contra un miembro de la organización que reporte de buena fe una posible violación de las leyes, reglamentos, políticas o procedimientos internos para prevenir y detectar la corrupción.

CANAL DE DENUNCIAS. IMPLEMENTACIÓN POLÍTICA SISTEMA PROTECCIÓN INFORMANTE

En febrero de 2023 se aprobó la *Ley 2/2023 de 20 de febrero reguladora de la protección de las personas que informe sobre infracciones normativas y de la lucha contra la corrupción con el objeto de fomentar el cumplimiento de la legalidad vigente.*

Entre sus finalidades destacan la de otorgar una protección adecuada a las personas que informan sobre posibles conductas ilícitas dentro de la organización, frente a las represalias, acciones u omisiones que se puedan adoptar, así como el fortalecimiento y fomento de la cultura de la información, para prevenir y detectar amenazas al interés público y las infraestructuras de integridad de las organizaciones y el fomento de la cultura de la información o comunicación

En cumplimiento de la misma las empresas en España han tenido que implementaran un Canal o Sistema Interno de Información (SII), de comunicación y denuncias para permitir la comunicación de irregularidades de potencial transcendencia que se adviertan en el seno de la organización,

El Canal diseñado por PLUS ULTRA permite a las personas que forman parte de la organización, así como aquellas externas a la misma, que puedan realizar de forma sencilla tanto la consulta de dudas sobre la interpretación de normas y códigos, como la denuncia de potenciales irregularidades, actos ilícitos o incumplimientos de los códigos, normas y procedimientos que lo desarrollan, así como el incumplimiento de cualquier norma o ley de obligado cumplimiento otorgando protección a todas aquellas personas que, de buena fe, denuncien algún asunto, promoviendo así un entorno de trabajo en el que se puedan elevar consultas sin miedo o represalias.

Dicho Sistema Interno de Información (SII) será el cauce preferente para informar sobre las acciones u omisiones previstas en la norma, siempre que se pueda tratar de manera efectiva la infracción y, garantizando a la persona informante la adecuada protección

En consecuencia, el Comité de Compliance elaboró la Política del Canal de Denuncias de la Compañía que fue aprobada por el Consejo de Administración el 19 de diciembre de 2023.

Está política se aplica a todos los procesos de denuncia o queja relativos a las conductas que se detallarán a continuación y que se reciban a través del Sistema Interno de Información (SII):

CONDUCTAS	DESCRIPCIÓN
BLANQUEO DE CAPITALES Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO (UE)	Será denunciable cualquier conducta recogida como infracción en la normativa aplicable de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

FRAUDE (UE)	Será denunciable cualquier conducta que contravenga la normativa Europea en relación a la lucha contra el fraude de cualquier tipo.
INCUMPLIMIENTO DE LEYES SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, Y SEGURIDAD DE LAS REDES Y LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN (UE)	Será denunciable cualquier conducta infractora de la normativa aplicable sobre Protección de Datos Personales y, cualquier conducta infractora de la seguridad de las redes y sistemas de información, ya sea una infracción interna o externa.
DAÑOS O INFRACCIONES CONTRA EL MEDIO AMBIENTE (UE)	Será denunciable cualquier conducta llevada a cabo dentro del seno de la organización que suponga un menoscabo claro del medioambiente o que incumpla la normativa medioambiental, así como la normativa de protección frente a radiaciones y seguridad nuclear.
INFRACCIONES CONTRA LA SEGURIDAD SOCIAL Y LA HACIENDA PUBLICA	Será denunciable cualquier conducta tendente a defraudar, beneficiarse fraudulentamente de un beneficio, deducción o el impago ante la seguridad social o la hacienda pública cuando la misma constituya un ilícito penal o administrativo.
INFRACCIÓN DE NORMAS SOBRE EL IMPUESTO DE SOCIEDADES (UE)	Será denunciable cualquier conducta que infrinja alguna norma sobre el impuesto de sociedades.
ACTOS DE ABUSO DEL MERCADO O DE LA NORMATIVA DE CONSUMIDORES Y USUARIOS	Será denunciable cualquier conducta tendente a falsear el mercado o la libre competencia y, cualquier conducta que infrinja los derechos de los consumidores y usuarios.
FRAUDE INTERNO	Será denunciable cualquier acto que suponga engaño, abuso de la confianza o inexactitud consciente para usurpar derechos o eludir obligaciones legales o contractuales con el fin de procurarse un beneficio.
INFRACCIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	Cualquier acto que suponga el incumplimiento de los requisitos legales, sectoriales y contractuales aplicables a la seguridad de la información, en concreto aquellos que pongan en peligro la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
INCUMPLIMIENTO DE NORMATIVA DE SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS, DEL TRANSPORTE, DE LOS ALIMENTOS Y LOS PIENSOS, SANIDAD Y BIENESTAR ANIMAL (UE)	Será denunciable cualquier incumplimiento o inconformidad que se materialice en la empresa en relación con la seguridad de los productos y adecuación a los estándares o normativa aplicable, a la seguridad en el transporte y seguridad de los alimentos, piensos y bienestar animal.

INFRACCIONES RELATIVAS A LA SALUD PÚBLICA (UE)	Será denunciable cualquier conducta realizada en el seno de la empresa que pueda suponer un riesgo para la salud pública.
COMISIÓN DE DELITOS	Será denunciable cualquier conducta que suponga la comisión de un delito según el ordenamiento jurídico español.
COMISIÓN DE INFRACCIONES ADMINISTRATIVAS GRAVES O MUY GRAVES	Será denunciable cualquier conducta que suponga infracción de normas de carácter administrativo.
INFRACCIÓN DE NORMATIVA INTERNA DE LA ORGANIZACIÓN	Será denunciable cualquier conducta que infrinja la normativa interna de la Organización: Código Ético, normas de conducta, políticas concretas y cualquiera relacionada con la seguridad operacional.
INFRACCIÓN DEL DERECHO LABORAL EN MATERIA DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO (RIESGOS LABORALES)	Será denunciable cualquier conducta que suponga una merma de los derechos y la seguridad de los trabajadores.
CORRUPCIÓN, TRAFICO DE INFLUENCIAS Y SOBORNOS	Será denunciable cualquier acto que implique dar o recibir por parte de proveedores, clientes, colaboradores, etc., cualquier tipo de trato preferente, dinero, regalos o favores que pueda suponer una modificación de conducta tanto de los mencionados terceros como de los empleados o directivos de la Organización.
DISCRIMIACIÓN, ACOSO LABORAL Y SEXUAL	Será denunciable cualquier conducta que constituya una situación de acoso laboral (mobbing) o sexual, bullying y, cualquier tipo de discriminación en el ámbito laboral.

La ley establece que el Canal o Sistema Interno de Información (SII) debe ser accesibles para los miembros de la organización como para aquellos clientes, proveedores etc. es decir, externos a la misma, por lo que se establece la necesidad de que se encuentre en la página web de la compañía y además admita las denuncias anónimas. A través del siguiente enlace se puede acceder al Sistema Interno de información de la aerolínea: https://www.plusultra.com/es-es/informacion/conocenos/conocenos/

Canal Interno de Información

Política del Sistema Interno de Información

Información Esencial y Preguntas Frecuentes

- **RESPONSABLE DEL CANAL**

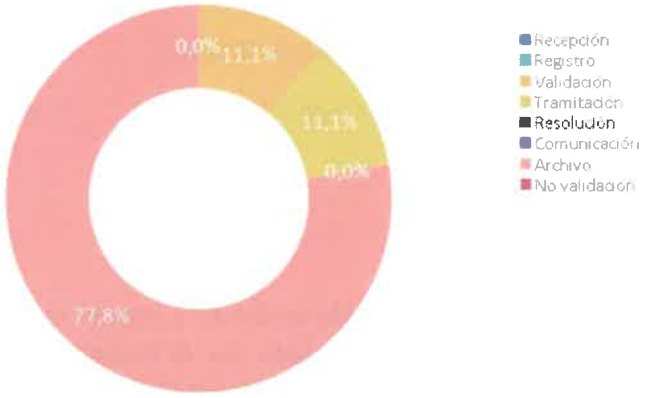
La Compañía ha designado como responsable del Sistema Interno de Información al Comité de Compliance como órgano colegiado conformado por el Compliance Officer, el Director de Control de Calidad y el Director de Planificación Estratégica que ha acordado delegar en el Compliance Officer las facultades de gestión del Sistema Interno de Información y de tramitación de expedientes de investigación.

Este nombramiento será notificado a la Autoridad Independiente de Protección al Informante, A.A.I. cuando esté creada y desarrollará sus funciones de forma independiente y autónoma respecto del resto de órganos de la organización, no recibiendo instrucciones de ningún tipo en su ejercicio y disponiendo de todos los medios personales y materiales necesarios para llevarla a cabo.

El Comité de Compliance durante el ejercicio de 2024 recibió cinco posibles denuncias, una de ellas una vez entrevistado al denunciante fue admitida; mientras el resto fueron archivada por no acreditarse los hechos y dos de ellas versar sobre el mismo hecho de la admitida. El motivo de la denuncia versaba sobre un posible delito de acoso laboral siendo el resultado de la citada investigación que no se infiere la existencia de una situación que debía ser catalogada como acoso laboral, al no haberse podido constatar que los comportamientos del denunciado pudieran encajarse en la definición que el marco jurídico otorga a esta figura. No obstante, si se consideró necesario la recomendación de adopción de medidas para que la situación no volviera a suceder. Con respecto al ejercicio anterior se ha producido un incremento de las comunicaciones al Canal de denuncias de la compañía pues obedece a que su integración finalizó a finales del año 2023 y las diversas formaciones que se han impartido en el 2024, a continuación, les dejamos los datos y comparativa:

SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN. CANAL DE DENUNCIAS			
Recibidas 2023	2	Recibidas 2024	5
Admitida	1	Admitida	2
Archivadas	0	Archivadas	4

El incremento viene motivado por las distintas formaciones impartidas en la compañía durante el año 2024 que han permitido que la organización adquiera un mayor conocimiento del Sistema Interno de Información.



De las 5 posibles denuncias recibidas, dos fueron admitidas y solo una de ellas terminó siendo investigada. Este dato es significativo pues re fleja que existe una cultura justa en toda la organización.

➢ FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

El Responsable del Canal decidió que era necesario impartir formación a toda la organización para establecer una cultura justa dentro de la compañía y así familiarizar a todo su personal con el Canal de Comunicación y haciéndoles entender su finalidad y animándoles a utilización en el caso de que detecten cualquier posible irregularidad de las detalladas anteriormente.

Para ello se determinó la necesidad de dividir las formaciones por grupos de destinatarios:

1. Comité de Dirección y Consejeros

Para este grupo se diseñó una formación mucho más específica puesto que no debemos obviar que la responsabilidad penal recaería directamente en ellos. Dicha formación se impartió el 21 de diciembre de 2023 y todos los participantes tuvieron que realizar un breve cuestionario donde quedarán reflejados los conocimientos adquiridos.

2. Empleados situados en territorio nacional.

En este caso la formación a realizar es un curso que se ha cargado en la plataforma Moodle con la que la compañía trabaja la que una vez finalizada deben realizar un examen del cual será superado cuando se apruebe con una nota mínima siete, Además, de generarse un diploma de acreditación de haberlo superado con éxito. Este curso además es de obligada realización para aquellos empleados cuando se incorporan a la compañía para formar parte de la plantilla.

3. Empleados sucursales.

Se decidió impartir una formación específica y más accesible para los empleados de las distintas sucursales situadas fuera del territorio nacional y de la Unión Europea para el aseguramiento de

que la información que reciben se entiende y no genera confusión. Es así porque en muchos casos es más costoso la interpretación de las normas que emiten otros países y que además pueden entrar en conflicto con las del propio país. Por ejemplo, en la Sucursal de Caracas (Venezuela) se impartió presencialmente por el Compliance officer el 16 de abril del pasado año.

- **FORMACIONES EXTERNAS**

Durante el ejercicio 2024 el Comité de Compliance trabajó para reformar las formaciones impartidas durante el año 2023, la cuales se habían centrado en el Sistema Interno de Información por ser una novedad normativa.

En consecuencia se organizaron una serie de formaciones con AENOR que se hicieron extensible a veinte miembros de la organización centrándose en altos cargos o directivos y personal que por la particularidad de sus departamentos se encuentren muy expuestos a comisión por ejemplo de delitos económicos.

Los dos cursos que se impartieron de manera presencial en las oficinas de Plus Ultra por profesionales expertos en la materia quienes forman parte de despachos profesionales especializados en Compliance fueron:

- M-64 Prevención de la corrupción en el entorno empresarial: Sistemas antisoborno ISO 37001 y señales de alerta. Impartido el 23 de octubre.
- M-60 Gestión del Compliance Penal. Norma UNE 19601. Impartido el 13 de noviembre.

Ambas formaciones han servido para implementar una cultura justa en la compañía pues además de tener parte de teoría, se realizaron distintas prácticas con varios ejemplos de casos que podían darse en la organización.

MODELO DE COMPLIANCE

PLUS ULTRA LINEAS AEREAS, S.A. trabaja constantemente en la implementación de un modelo de *Compliance* a raíz de los cambios introducidos en el Código Penal.

Además, en su compromiso de asegurar la efectiva cultura ética de respeto y cumplimiento, así como para evitar el riesgo de comportamientos ilícitos, la compañía está desarrollando su Política y Manual de Compliance y de su Código Ético y de Conducta, basado en el compromiso con el respeto, la diversidad, la integridad y el cumplimiento legal.

Sistemas	Apoyadas por	Reuniones
Compliance	Órgano de Supervisión y Control nombrado por el órgano de Administración	Se revisan y analizan potenciales riesgos que aparecen o existen
Gestión de riesgos	Canal de denuncias.	Gestión de posibles incumplimientos del modelo.

Con el firme compromiso de velar por el cumplimiento de los principios éticos, el buen gobierno corporativo y la transparencia, PLUS ULTRA LINEAS AEREAS, S.A. tiene como objetivo prioritario implementar una sólida cultura corporativa basada en los valores éticos como un elemento central del modelo de negocio y de toma de decisiones.

Principios del Compliance	Líneas de actuación
Cumplimiento de la legalidad y de la normativa interna.	Tolerancia Cero hacia la comisión de actos ílicitos.
	Se observa el cumplimiento tanto de la legislación vigente como de la normativa interna.
Independencia y transparencia en la relación con terceros.	Imparcialidad, criterio independiente y ajeno a cualquier presión externa o interés particular.
Respeto a la imagen y reputación.	Preservar la imagen y la reputación de PLUS ULTRA LINEAS AÉREAS, S.A. en todas sus actividades empresariales, incluyendo las intervenciones públicas de sus representantes .
Políticas y procedimientos adecuados.	Con el objetivo de prevenir de forma razonable los distintos riesgos por razón de su actividad.
Medios humanos y financieros.	Órgano de supervisión y control con medios suficientes, incluidos los tecnológicos para dotarlo de una verdadera autonomía.
Supervisión y seguimiento continuos.	Autocontrol y verificación de políticas, procedimientos y protocolos de PLUS ULTRA L.A.
Obligación de denunciar posibles conductas ilícitas.	Obligación de informar y denunciar incumplimientos del Código de Conducta de la compañía

La supervisión y el seguimiento continuo se lleva a cabo de manera interna desde el Comité de Compliance. Sin embargo, las políticas de compras establecidas en la organización no incluyen cuestiones sociales, de igualdad y ambientales.

INFORMACIÓN RELATIVA A CONSUMIDORES

Sistema de reclamaciones, quejas y resolución

En este apartado debemos resaltar que durante el año 2023 obtuvimos la certificación IOSA (IATA Operational Safety Audit) auditoria del sector que evalúa los sistemas de gestión y control de seguridad y operaciones de las aerolíneas, garantizando a sus pasajeros que ésta cumple con los más altos estándares y requisitos de la industria aeronáutica mundial. El informe final de dicha auditoría fue favorable, procediéndose a la emisión del Certificado de Registro con fecha 13 de marzo de 2023 válido hasta el 30 de septiembre de 2024, el cual fue revalidado el 31 de octubre de 2024 y es válido hasta el 30 de septiembre de 2026 A través del siguiente enlace web se puede realizar la consulta, en él la compañía aérea aparece como entidad certificada: https://www.iata.org/en/programs/safety/audit/iosa/registry/

Además, el 12 de junio de 2023 la compañía se incorporó a la Asociación Internacional del Transporte Aéreo (IATA) que representa a las diferentes aerolíneas a nivel mundial, comunicación que recibió por parte del Director General de IATA, Willie Walsh. A través del siguiente enlace web se puede realizar la consulta de su incorporación, continuando vigente en la actualidad: https://www.iata.org/en/about/members/airline-list/plus-ultra/587/

Plus Ultra Líneas Aéreas cuenta con un procedimiento estandarizado para la gestión y resolución de las reclamaciones de los pasajeros por las incidencias surgidas en relación con el servicio

contratado. A pesar de la existencia de este procedimiento estandarizado, nuestro servicio de Atención al Cliente presta especial detalle y atención a cada una de las reclamaciones con el objetivo de que nuestros pasajeros se sientan escuchados y comprendidos y de resolver las reclamaciones a satisfacción de los pasajeros en el menor tiempo posible y ocasionando las menores molestias.

También hay que destacar que durante el año 2024 la compañía entró a formar parte como socio de ALA (La Asociación de Líneas Aéreas) en España.

Cauces para interponer reclamaciones

La Compañía cuenta con diferentes medios para que el pasajero puede hacernos llegar sus quejas y reclamaciones que podemos dividir en dos cauces:

1. **Reclamaciones cuya gestión es propia del Departamento de Atención al cliente**: canal al que el pasajero se puede dirigir para interponer una reclamación por cualquier motivo como, por ejemplo: pérdida de equipaje, denegación de embarque, cambio de clase, problemas con la comida etc. Además, atiende las reclamaciones de Consumo ya sean públicos o privados no sólo de España sino también de las distintas delegaciones.

2. **Reclamaciones cuya gestión es propia del Departamento Legal**: Quien se encarga de la tramitación y respuesta de las reclamaciones que presentan los pasajeros ante AESA (Agencia estatal de Seguridad Aérea) de acuerdo a lo establecido en el Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos y el Reglamento (CE) nº 1107/2023 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo.

Los canales puestos a disposición de los pasajeros son:

- **Formulario de la Página web a través del siguiente enlace:** https://www.plusultra.com/es-es/informacion/reclamaciones/
  En este apartado el pasajero puede encontrar el folleto informativo donde se desarrollan sus derechos de acuerdo con lo establecido en el Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004 y el Reglamento (CE) nº 1107/2023 del Parlamento Europeo y del Consejo.

  Igualmente, en dicho apartado se encuentra el formulario de reclamaciones el cual el pasajero puede cumplimentar online para que automáticamente se redirija al departamento correspondiente o bien puede descargar la hoja de reclamaciones que una vez cumplimentada puede hacer llegar directamente al Departamento de Atención del Cliente al correo electrónico de atención al cliente habilitado para ello atencioncliente@plusultra.com y por correo postal a la dirección de nuestras

oficinas: Avda. de Europa 22, Planta 3ª oficinas A, C y D, CP 28108 Alcobendas (Madrid).

- **Aeropuerto y oficinas de ventas**

En estas localizaciones los pasajeros también tienen a su disposición los formularios de quejas y reclamaciones.

- **Correo electrónico**: El pasajero puedo presentar su reclamación directamente por mail al buzón de atencioncliente@plusultra.com

No obstante, los pasajeros siempre podrán acudir a los organismos que las leyes habilitan para interponer reclamaciones como son:

- Organismos de Consumo
- Organismos privados (OCU, FACUA...)
- AESA (Agencia Española de Seguridad Aérea)
- INDECOPI, INAC, SIC etc. (Se trata organismos equivalentes AESA de los distintos países a los que operamos de manera regular).

1. GESTIÓN DE RECLAMACIONES POR EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El Departamento de Atención al Clienta vela porque las quejas y reclamaciones de los pasajeros sean atendidas en el plazo más breve posible y siempre dentro del plazo de un mes legalmente establecido para ello. Desde el pasado mes de octubre de 2023 se implementó un CRM (HUBSPOT) para mejorar y agilizar el seguimiento de las interacciones con los pasajeros.

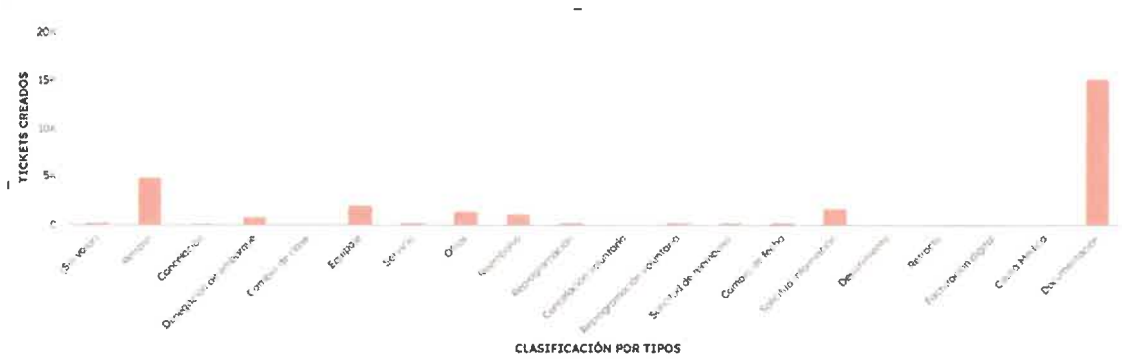
A continuación, se muestra un cuadro con el número de Tickets Creados que corresponden al número de casos abiertos y Procesados (reclamaciones en gestión o cerradas) al cierre de cada mes, incluyendo el número de pasajeros y vuelos realizados en las frecuencias regulares que operamos. Este informe se complementa con un control del tiempo promedio en días en que se da respuesta al pasajero.

MES	TOTAL PASAJEROS VOLADOS	VUELOS	TICKETS CREADOS	TICKETS PROCESADOS	TIEMPO MEDIO DE CERRAR TICKES
FEBRERO	20.816	98	2.742	2.742	5,4
MARZO	23.365	106	2.344	2.344	7,3
ABRIL	23.049	104	2.358	2.358	7,3
MAYO	23.633	104	1.946	1.946	7,1
JUNIO	26.629	104	2.212	2.212	6,2
JULIO	29.379	116	2.817	2.811	4,5
AGOSTO	28.800	114	2.622	2.604	14,5
SEPTIEMBRE	31.734	114	1.973	1.963	15,8
OCTUBRE	30.025	114	1.775	1.769	18,9
NOVIEMBRE	26.817	110	1.956	1.944	26,3
DICIEMBRE	30.705	117	3.265	3.244	11,8
ENERO	30.631	117	3.370	3.316	15,6
TOTAL	325.583	1.318	29.380	29.253	11,7

Los datos expuestos no recogen la información de las posibles quejas o reclamaciones de las operaciones ACMI, por no se pasajeros de la compañía y Charter que se rigen por lo establecido en contrato con la otra parte y su dato representa un número poco significativo.

La implementación del CRM no solo ha permitido la automatización de datos, sino también la obtención de KPIs por tipo de reclamación y ruta, entre otras mediciones, como podemos ver en el gráfico que se muestran a continuación.

CLASIFICACIÓN POR TIPOS



*Dentro de esta clasificación, los archivos relacionados con documentación representan un 50% del total de los tickets creados. Esta categoría, que recoge datos de la operativa e información interna entre departamentos, es de suma importancia al servir como fuente de información en la resolución de conflictos.

RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES

La resolución de las reclamaciones por parte del Departamento de Atención al cliente se ajusta en todo momento a lo dispuesto en la normativa. No obstante, la Compañía siempre intenta ofrecer a los pasajeros diferentes alternativas por si alguna de estas no satisficiera sus intereses. A continuación, se procede a entrar en el detalle analizando los motivos que han dado lugar a las reclamaciones:

- **DENEGACIÓN DE EMBARQUE**
- El año 2024 se ha cerrado con un total de 900 pasajeros afectados por Overbooking, lo que representa un 0,3% del pasaje volado

OB	PAX VOLADOS	PORCENTAJE
900	325.583	0,3%

- **EQUIPAJES**

Otro nicho de reclamaciones es el relativo a la pérdida o rotura de los equipajes al que se le aplica la regulación contenida en el Convenido para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internación, hecho en Montreal el 28 de mayo de 1999, o como más comúnmente se le conoce: "Convenio de Montreal".

Equipajes extraviados

- Los equipajes que no llegan en el vuelo contratado por el pasajero se consideran extraviados si pasados 21 días no han sido localizados.
- Pese al incremento de las cifras en los meses de temporada alta, el porcentaje respecto al número de equipajes transportados representa un bajo porcentaje.

MES	EQUIPAJE EXTRAVIADO	EQUIPAJE RECUPERADO	MALETAS TRANSPORTADAS	KPI (equipaje extraviado/equipaje volado)
FEBRERO	44	36	27.308	0,2%
MARZO	54	47	29.794	0,2%
ABRIL	128	117	31.233	0,4%
MAYO	48	41	31.664	0,2%
JUNIO	124	122	38.323	0,3%
JULIO	298	257	40.255	1%
AGOSTO	235	207	41.280	0,6%
SEPTIEMBRE	129	116	38.928	0,3%
OCTUBRE	110	108	37.937	0,3%
NOVIEMBRE	149	146	37.205	0,4%
DICIEMBRE	519	503	48.019	1%
ENERO	144	132	45.862	0,3%
TOTAL	1982	1832	447.808	0,4%

- Equipajes dañados

Al cierre del año fiscal se han registrado un total de 851 equipajes dañados de los 448.446 transportados, lo que representa un del 0.2%

	EQUPAJES DAÑADOS	TOTAL DE EQUIPAJE VOLADOS	KPI (equipaje dañado/ equipaje volado)
FEBRERO	53	27.308	0,2%
MARZO	52	29.794	0,2%
ABRIL	45	31.233	0,1%
MAYO	55	31.664	0,2%
JUNIO	65	38.323	0,2%
JULIO	90	40.255	0,2%
AGOSTO	86	41.280	0,2%
SEPTIEMBRE	56	38.928	0,1%
OCTUBRE	71	37.937	0,2%
NOVIEMBRE	73	37.205	0,2%
DICIEMBRE	84	48.019	0,2%
ENERO	121	45.862	0,3%
TOTAL	851	447.808	0,2%

Cabe destacar que los meses con mayor número de incidencias coincide con las temporadas de alta demanda como son el verano y las épocas navideñas.

2. GESTIÓN DE RECLAMACIONES POR EL DEPARTAMENTO LEGAL

Como ya adelantábamos el Departamento legal de la compañía se encarga de la gestión y contestación de las reclamaciones que presentan los pasajeros a través de los distintos organismos aeronáuticos de control que existen en los diferentes países a los que operamos. Por abarcar el mayor número de reclamaciones, el análisis se va a centrar en las presentadas

ante AESA, quien durante el ejercicio de 2023 modificó su procedimiento a consecuencia de la entrada en vigor de la orden Ministerial TMA/201/2022, provocando que las compañías aéreas tengan que convivir con ambos procedimientos de reclamación de pasajeros, por ellos nos vemos en la necesidad de hacer un análisis de la reclamaciones que se han tenido que tramitar por el procedimiento antiguo y por el nuevo siendo el resultado de estas diferente

No obstante, hay que señalar que AESA sólo entra a conocer de reclamaciones que se interpongan por los motivos recogidos en el Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004 y el Reglamento (CE) nº 1107/2023 del Parlamento Europeo y del Consejo, siendo estos:

- Denegaciones de embarque
- Retrasos
- Cancelaciones y reprogramaciones

La citada Orden TMA/201/2022, de 14 de marzo de 2021 tiene por objeto regular el procedimiento de resolución alternativa de los litigios que planteen los pasajeros ante AESA sobre la aplicación del citado Reglamento. Su aplicabilidad se inició el 2 de junio de 2023 afectando a aquellos incidentes acaecido desde ese mismo día en adelante por alguna de las disrupciones anteriormente detalladas.

Desde ese momento las resoluciones emitidas por la Agencia siguiente el procedimiento de resolución alternativa de litigios tiene carácter vinculante para las aerolíneas, y la forma de trabajar pasaba a automatizarse a través de la creación de un sistema de Resolución Alternativa de Litigios al que solo se tiene acceso con autentificación a través de la sede electrónica de AESA.

En conformidad con lo expuesto es necesario entrar en el detalle del ejercicio 2024de las reclamaciones recibidas diferenciando el nuevo procedimiento del antiguo que continúa siendo de aplicación a todas aquellas reclamaciones por incidentes acaecidos antes del 2 de junio de 2023.

RECLAMACIONES RECIBIDAS AESA			
ANTIGUO PROCEDIMIENTO 2024	**NUEVO ADR 2024**	**TOTAL 2024**	**TOTAL 2023**
16	**46**	**62**	**74**

Como podemos observar se ha producido una ligera disminución de las reclamaciones en este ejercicio en concreto de un 16% debido, principalmente a los esfuerzos de la compañía por crear un procedimiento de aplicación a todos aquellos departamentos que participan en la operativa y que tienen la información sobre las disrupciones que suceden. Se trabaja en una nube común y esto permite dar una respuesta en tiempo a las distintas autoridades y perfectamente fundamentada. Además de las formaciones reforzadas que se ha impartido por el Departamento Legal para logran un buen funcionamiento del procedimiento.

En conclusión, hay que destacar que los datos de reclamaciones de los consumidores han sufrido una gran mejoría con respecto a los ejercicios anteriores y que se están haciendo todos los esfuerzos por seguir mejorando dichas cifras.

2.1 Resolución Reclamaciones

Hasta la entrada en vigor del nuevo procedimiento de tramitación de reclamaciones (ADR) por el que las resoluciones de AESA son vinculantes, tener un control de las resoluciones de los expedientes por parte de la Agencia era complicado. Ello se debe a las tramitaciones de cada expediente se hacían vía correo electrónico, lo que quiere decir que tanto el traslado de la reclamación como la respuesta que la aerolínea debía facilitar se hacía a través de unas direcciones de mail genéricas, lo que no hacía difícil seguir una trazabilidad motivo por el que no se reportan datos de la resolución de estos expedientes.

Sin embargo, con la llegada del nuevo procedimiento, AESA decidió implementar un sistema que permitiera la tramitación de los expedientes de las reclamaciones a través de su sede electrónica, generándose un histórico de cada expediente permitiéndonos así llevar un control exhaustivo de cada uno de ellos. Dicho sistema además te comunica automáticamente la decisión final del organismo una vez presentadas alegaciones, pudiendo en esta ocasión reportar datos de las ocho reclamaciones recibidas durante en el ejercicio fiscal siendo el siguiente:

RESOLUCIÓN RECLAMACIONES AESA ADR		
ABONADA COMPENSACIÓN	**PENDIENTE RESOLUCIÓN**	**TOTAL**
40	**4**	**44**

CONTENIDOS LEY 11/2018

Requerimientos de la Ley	Criterios de Reporting	
Breve descripción del Modelo de Negocio, que incluirá: • Entorno empresarial • Organización y estructura • Mercados en los que opera • Objetivos y estrategias • Factores y tendencias que pueden afectar a la futura evolución	GRI 102-1	Nombre de la Compañía
	GRI 102-2	Actividades, marcas, productos y servicios
	GRI 102-3	Ubicación de la sede
	GRI 102-4	Ubicación de las operaciones
	GRI 102-6	Mercados servidos
	GRI 102-7	Tamaño de la organización
Marco de Reporting utilizado	Estándares GRI	Marco de Reporting utilizado
Análisis de Materialidad	GRI102-40	Lista de grupos de interés
	GRI102-42	Identificación y selección de grupos de interés
	GRI102-47	Lista de temas materiales
Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones que incluirá: • Los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos. • Los procedimientos de verificación y control, incluyendo que medidas se han adoptado	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
Los resultados de esas políticas, debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan: • El seguimiento y evaluación de los progresos • Que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo (o la empresa) gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos, e informando sobre los impactos detectados, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades
Global medio ambiente		
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad los procedimientos de evaluación o certificación ambiental; los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales; la aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	GRI102-11	Principio o enfoque de precaución
	**	Compra de derechos de emisión en el mercado EU ETS Ley 26/2007 de Responsabilidad Medioambiental
Contaminación		

Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente. Teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica especifica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	GRI 306	Residuos
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	**	Marco interno de Reporting
Uso sostenible de los recursos		
El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 303-1	Extracción de agua por fuente
Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia en su uso	GRI 301-1	Materiales utilizados por peso o volumen
Consumo, directo e indirecto, de energía Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	GRI 302-1	Consumo energético dentro de la compañía
	GRI 302-4	Reducción del consumo energético
Uso de energías renovables	**	No se produce energía de fuente renovable y no se compra energía eléctrica procedente de fuente renovable
Cambio Climático		
Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el usos de los bienes y servicios que produce	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	GRI 305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)
	GRI 305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)
	GRI 305-3	Otras emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 3)
Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	GRI 201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático
Las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	GRI 305-5	Reducción de emisiones de GEI
Protección a la biodiversidad		
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad; Impactos causados por las actividades y operaciones en áreas protegidas.	GRI 304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad
Empleo		
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional.	GRI 102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores
	GRI 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	GRI 102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores
Promedio anual de contratos indefinidos, contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores
	GRI 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados

Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo , edad y clasificación profesional o igual valor	GRI 405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres
Brecha salarial, la remuneración de puestos del trabajo iguales o de media de la sociedad	**	Brecha salarial = (promedio salario hombres-promedio salario mujeres)/Promedio salario hombres
Remuneración media de los consejeros y directivos incluyendo la retribución variable, dietas , indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	**	Criterio interno de reporting
Implementación de políticas de desconexión laboral	**	Criterio interno de reporting
Empleados con discapacidad	GRI 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados
Organización del trabajo		
Organización del tiempo de trabajo	**	Criterio interno de reporting
Número de horas de absentismo	**	Criterio interno de reporting
	GRI 403-2 (2016)	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdido, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	**	Criterio interno de reporting
	GRI 401-3	Permisos paternal
Salud y seguridad		
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 103-2	Enfoque de gestión, salud y seguridad en el trabajo
Accidentes de trabajo por sexo, índice frecuencia por sexo, índice de gravedad por sexo, enfermedades profesionales por sexo.	GRI 403-2 (2016)	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdido, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional
Relaciones sociales		
Organización del dialogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	GRI 103-2	Enfoque de gestión, salud y seguridad en el trabajo
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 102-41	Acuerdos de negociación colectiva
El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos
Formación		
Las políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 103-2	Enfoque de gestión, formación y enseñanza

La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	GRI 404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 103-2	Enfoque de gestión de diversidad e igualdad de oportunidades. Enfoque de gestión no discriminación.
Igualdad		
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	GRI 103-2	Enfoque de Gestión Diversidad e igualdad de oportunidades. Enfoque de gestión de no discriminación.
Planes de Igualdad (capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres). Medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad)		
La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad		
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos, prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	GRI 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta
	GRI 102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	GRI 406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios	GRI 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta
fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva	GRI 407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo
La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación	GRI 103-2	Enfoque de Gestión de No Discriminación
La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio	GRI 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta
La abolición efectiva del trabajo infantil	GRI 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades
	GRI 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta
	GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y desarrollo local	GRI 103-2	Enfoque de Gestión de No Discriminación
	GRI 203-2	Impactos económicos indirectos significativos
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	GRI 413-2	Operaciones con impactos negativos significativos - reales y potenciales- en las comunidades locales
	GRI 102-43	Enfoques para la participación de los grupos de interés

Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos.		
Las acciones de asociación o patrocinio	GRI 102-16	Iniciativas externas
	GRI 102-13	Afiliación asociaciones
Subcontratación y proveedores		
La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales. Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 102-9	Cadena de suministro
	**	Criterio de reporting interno
Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas	GRI 103-2	Enfoque de gestión de prácticas de adquisición
Consumidores		
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	GRI 416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	GRI 103-2	Enfoque de gestión sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas
Información fiscal		
Resultados obtenidos	GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido
Subvenciones públicas recibidas	GRI 201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno

PLUS ULTRA LINEAS AÉREAS, S.A.

Sky Solutions SL Fdo.: D. Julio Martinez Sola (Presidente)	D. Hugo Castaño Vega (Vocal)
Alva Skies & Winsg SL Fdo.: D. Ramiro Sierralta González (Vocal)	D. Santiago Fernandez Lena (Secretario no Consejero)