

**Informe de Verificación Independiente del Estado de Información No
Financiera Consolidado correspondiente al ejercicio anual terminado
el 31 de diciembre de 2020**

VOLOTEA, S.L. Y SOCIEDAD DEPENDIENTE

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO

A los socios de Volotea, S.L.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020, de Volotea, S.L. y su sociedad dependiente (en adelante, el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión Consolidado del Grupo.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en la Tabla "Contenidos Ley 11/2018" incluida en el EINF adjunto.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión Consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de Volotea, S.L. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estándares GRI) seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la Tabla "Contenidos Ley 11/2018" del citado Estado.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de Volotea, S.L. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, “Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica” (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades del Grupo que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- ▶ Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- ▶ Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado “Grupos de interés de Volotea”, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- ▶ Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- ▶ Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- ▶ Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- ▶ Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF del Grupo correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la Tabla “Contenidos Ley 11/2018” del citado Estado.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

Este informe se
corresponde con el
sello distintivo
nº 20/21/02650
emitido por el
Col·legi de Censors
Jurats de Comptes
de Catalunya

ERNST & YOUNG, S.L.



Antonio Capella Elizalde

26 de abril de 2021

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2020 VOLOTEA



1	SOBRE ESTE INFORME	4
2	HITOS DEL 2020	5
3	VOLOTEA: UNA COMPAÑÍA QUE TIENE MUCHA PISTA POR DELANTE	6
3.1	Quiénes somos.....	6
3.2	De dónde venimos.....	6
3.3	Una hibernación forzada	7
3.4	Cómo nos organizamos.....	9
3.5	Hacia dónde queremos ir	10
3.6	Nuestras cifras económicas	11
4	VOLAMOS CON VALORES.....	12
4.1	Ética e integridad: nuestro Código Ético	12
4.1.1	Visión, Misión y valores.....	13
4.1.2	Grupos de interés de Volotea	14
4.2	Lidiamos con los riesgos	17
5	NUESTROS PASAJEROS	21
5.1	Seguridad, ante todo	21
5.2	Garantizando la calidad en nuestro servicio	22
5.3	Volar como en casa.....	22
6	NUESTRO EQUIPO.....	25
6.1	Las personas Volotea.....	25
6.2	Diversidad e igualdad de oportunidades	32
6.3	Atracción, desarrollo y retención del talento	32
6.3.1	Gestión del desempeño	33
6.3.2	Formación	34
6.4	Salud y seguridad.....	35
6.5	Bienestar.....	38
6.5.1	Conciliación laboral	38
6.5.2	Un buen recibimiento	38
6.5.3	Escuchamos a nuestros trabajadores.....	39
7	VOLOTEANDO POR EL MEDIO AMBIENTE.....	40
7.1	Política Medioambiental	40
7.2	Gestión y consumo de recursos	42
7.2.1	Energía.....	42
7.2.2	Agua	43
7.2.3	Economía circular.....	44
7.3	Medidas para la protección de la biodiversidad	47
8	NUESTRO COMPROMISO SOCIAL	48
8.1	Fomentamos el desarrollo en las comunidades locales	48
8.2	Responsabilidad social y colaboraciones con entidades sin ánimo de lucro.....	49

CONTENIDOS LEY 11/2018 51

1 Sobre este informe

El presente Informe de Responsabilidad Social Corporativa constituye el Estado de Información No Financiera que forma parte del Informe de Gestión Consolidado del ejercicio 2020 de Volotea S.L. y su sociedad dependiente, que se ha elaborado para dar cumplimiento a los requisitos establecidos en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

En su elaboración se han seguido los requisitos establecidos en la Ley 11/2018 y lo establecido en los Estándares de *Global Reporting Initiative* (Estándares GRI). Asimismo, se han tenido 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.

En la elaboración de este informe y selección de sus contenidos se han tenido en cuenta los aspectos materiales identificados por Volotea en 2018 con una revisión para incluir el impacto de la pandemia de la COVID sobre nuestros grupos de interés. De esta manera, en el presente estado de información no financiera se indica, para cada cuestión de la Ley 11/2018, el grado de relevancia de esos aspectos para la compañía, las políticas asociadas, los riesgos relacionados y los indicadores de referencia utilizados para su seguimiento y evaluación.

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

2 Hitos del 2020

En 2020 la actividad de Volotea se ha visto totalmente condicionada a las restricciones e impactos derivados de la pandemia COVID, que empezaron en marzo y a 31 de diciembre aún continúan.

La aviación ha sido uno de los sectores más afectados. Asimismo, el día 18 de marzo de 2020 interrumpimos nuestra actividad y suspendimos todos los vuelos programados en los diferentes países en los que operamos. En junio restablecimos parcialmente la actividad. Esta situación, a fecha de 31 de diciembre, sigue vigente. La entendemos como una *hibernación forzada* que ha influido en el número de pasajeros y vuelos realizados en 2020, y, sobre todo, en nuestras cifras de ventas.

No obstante, en 2020 hemos abierto nuevas rutas y bases, lo cual, a su vez, nos permitirá estar más preparados para cuando se normalice la actividad aérea.

- Pasajeros
 - o Volotea celebra en Venecia sus 30 millones de pasajeros transportados desde el inicio de sus operaciones en 2012.
- Rutas y bases
 - o Hemos introducido 70 rutas nuevas, de las cuales 40 se introdujeron en verano y las otras 30, ya estaban previstas como apertura en el año 2020. En Italia, Francia, España y Grecia, Volotea ofrece nuevos vuelos domésticos, de los que 15 son conexiones exclusivas.
 - o Tenemos un total de 285 rutas entre noventa ciudades aproximadamente y quince bases
 - o En julio inauguramos nuestra sexta base italiana en la ciudad de Nápoles.
- Vuelos
 - o Durante el ejercicio de 2020 se ha utilizado una flota de 36 aviones.
- Empleados
 - o Con la apertura de las bases en Hamburgo y Nápoles, hemos alcanzado los 1.120 empleados a 31 de diciembre, lo que supone una creación de empleo de 84 puestos de trabajo adicionales respecto a la misma fecha de 2019.
- Cifra de ventas
 - o En 2020, la cifra de ventas ha sido de 192,8 millones de €, siendo un 56% inferior a la de 2019. En 2019 fue de 441 millones €, un 11% adicional a 2018.

3 Volotea: una compañía que tiene mucha pista por delante

3.1 Quiénes somos

Volotea somos una compañía aérea de bajo coste (low cost o LCC). Prestamos servicios de transporte aéreo en rutas cortas y medias sin escalas a través de 14 países de Europa.

Volotea fue fundada con la intención de diferenciarse de otras aerolíneas de bajo coste que operan en Europa, con la estrategia de atender a la demanda de vuelos directos entre ciudades de tamaño mediano y pequeño. **Con los pies en la tierra y con la visión de fomentar lo pequeño, lo descentralizado, lo peculiar y lo natural**, en Volotea nos proponemos acercar la oportunidad de volar a la población europea que no vive en grandes urbes, con vuelos directos a precios competitivos, seguros, cómodos y convenientes.

Con esta visión de descentralización disponemos de quince bases repartidas por toda Europa¹, abriendo procesos de selección en cada una de ellas. Nuestras oficinas centrales se encuentran en Barcelona.

El 3 de julio de 2020, Volotea inauguró su sexta base italiana en la ciudad de Nápoles e inauguró oficialmente la base operativa de Hamburgo para el servicio *shuttle*. Más allá de los aviones que operamos como aerolínea comercial, también ofrecemos vuelos chárter. En noviembre de 2019 firmamos un acuerdo con la compañía líder en fabricación de aviones Airbus, para operar el servicio de *shuttle* que une sus dos sedes principales en Toulouse y Hamburgo. Se trata de un contrato de cinco años, durante los cuales Volotea transportará los empleados de Airbus entre estas dos fábricas. En 2020 este contrato no se ha visto afectado.

Sujeto a las condiciones de movilidad y tráfico aéreo, está prevista la apertura de la base de Lyon en mayo 2021.

Bases operativas en 2020:

España	Francia	Italia	Grecia	Alemania
- Asturias	- Nantes	- Venecia	- Atenas	- Hamburgo
- Bilbao	- Burdeos	- Palermo		
	- Estrasburgo	- Verona		
	- Toulouse	- Génova		
	- Marsella	- Cagliari		
		- Nápoles		

Bases anunciadas de próxima apertura:

Francia

- Lyon
- Olbia (base de verano)

3.2 De dónde venimos

- › **Nacimiento y despegue, 2011 y 2012:** Carlos Muñoz (Consejero Delegado) y Lázaro Ros (Director General) fundan Volotea. Nacimos con una base en Venecia y el 5 de abril de 2012 realizamos nuestro primer vuelo.
- › **Expandiéndonos en pequeño, 2013 y 2014:** Conseguimos crear un equipo de casi 390 personas. Transportamos un total de 1,4 millones de pasajeros. Ofertamos 100 rutas y contamos con 4 bases operativas: Venecia, Nantes, Palermo y Burdeos. Cerramos el año 2014 con 15 aviones Boeing 717.

¹ En nuestra web existe un mapa interactivo donde se indican los aeropuertos donde operamos y nuestras rutas

- › **Recomendados, 2015:** Abrimos tres bases nuevas en Asturias, Estrasburgo y Verona. Somos la compañía *low cost* con un mayor crecimiento en Europa en *Available Seat Kilometres* (ASK). Disponemos de 19 Boeing 717, transportamos a más de 2,5 millones de pasajeros, de los cuales el 90% recomendarían la aerolínea a sus amigos y familiares. Ganamos el premio al Mejor Servicio de Atención al Cliente del año.
- › **La llegada del Airbus A319, 2016:** Recibimos la prestigiosa certificación de seguridad y calidad de IOSA. Incorporamos 4 Airbus A319 a la flota de aviones. Abrimos la octava base en Toulouse y alcanzamos los 10 millones de pasajeros acumulados transportados. Cerramos el 2016 como la 4ª compañía *low cost* más puntual del mundo².
- › **Estamos en el radar, 2017:** Abrimos la novena base en Génova, creamos 150 nuevos puestos de trabajo (875 en total), alcanzamos los 14 millones de pasajeros acumulados y obtenemos el premio TripAdvisor *Travellers' Choice* 2017.
- › **Superándonos cada año, 2018:** Alcanzamos los 20 millones de pasajeros transportados y los 1.000 trabajadores, abriendo 58 nuevas rutas y 3 bases en Atenas, Bilbao y Marsella.
- › **2019, otro año volando alto.** Abrimos 41 nuevas rutas. En total operamos 319 rutas entre más de 80 ciudades medianas y pequeñas de 14 países. Alcanzamos nuestro máximo anual superando los 7,6 millones de pasajeros. Además, renovamos la certificación de calidad y seguridad IOSA.
- › **2020, una hibernación forzada:** Como consecuencia de la situación provocada por la pandemia de la COVID y la normativa promulgada, con repercusiones directas en la movilidad de los ciudadanos europeos, decidimos el día 18 de marzo de 2020 la interrupción de nuestra actividad y la suspensión de todos los vuelos programados en los diferentes países en los que operamos (“hibernación”), adaptando así nuestras operaciones a la caída de la demanda, con objeto de preservar la liquidez a corto plazo, mantener su fortaleza corporativa y garantizar nuestra capacidad de crecimiento.

3.3 Una hibernación forzada

La pandemia de la COVID, que empieza en China a finales de 2019, entró con fuerza en Europa a principios de 2020. El número de personas infectadas iba aumentando gradualmente, los grandes eventos se iban suspendiendo y, finalmente, los países, que fueron aceptando la situación, tomaron medidas cada vez más restrictivas para parar la pandemia.

La movilidad internacional se paralizó. En consecuencia, el sector de la aviación, y en concreto el de las aerolíneas de pasaje, fue uno de los más afectados. El tránsito aéreo de personas prácticamente se suspendió en toda Europa, por lo que el 18 de marzo de 2020 nos vimos obligados a interrumpir nuestra actividad y suspender todos los vuelos programados en los diferentes países en los que operamos. **Entrábamos en una fase de “hibernación forzada”.**

El 13 de mayo de 2020, la Comisión Europea propuso un enfoque gradual y coordinado para reestablecer la libertad de circulación y levantar los controles en las fronteras interiores dentro de la Unión Europea. Ante la mejora de la situación sanitaria, el 11 de junio de 2020 la Comisión Europea recomendó a los Estados miembros que suprimieran las restricciones en vigor con fecha 15 de junio de 2020, momento en el que reanudamos nuestras operaciones en los diferentes mercados en los que operamos. En concreto, reiniciamos nuestras operaciones el 17 de junio en Francia, el 18 de junio en Italia y Grecia y el 25 de junio en España.

Además, durante el periodo de hibernación, hemos puesto en marcha un programa de medidas en todos los ámbitos de nuestra actividad, con objeto de minimizar el impacto de esta situación sobre

² www.flightstats.com

nuestras operaciones, y hemos aprovechado para incorporar todos los protocolos de prevención de riesgo ante la COVID y formar a nuestros empleados.

Las medidas tomadas en relación a nuestras operaciones han prestado especial atención a la liquidez, que han sido adicionalmente reforzadas con las siguientes acciones:

- › Extensión de la estructura invernal durante el período de “hibernación”, para la reducción de los costes variables derivados de las operaciones.
- › Adaptación de nuestro programa de vuelos de verano a las condiciones establecidas o previsibles de actividad en cumplimiento con las normativas nacionales, europeas, sanitarias y de seguridad aérea, y teniendo en cuenta la demanda estimada.
- › Acuerdo con los arrendadores de aeronaves para aplazar parte de las incorporaciones de nuevas aeronaves inicialmente previstas para el 2020, y para modificar las condiciones contractuales de algunos de los contratos de arrendamiento, con el objetivo de flexibilizar los importes de las cuotas fijas, y disminuir su cuantía, y con extensiones de la duración de los contratos en algunos casos.
- › Incorporación de la plantilla a los mecanismos habilitados en cada país para la preservación del empleo (especialmente aquéllos directamente dedicados a la actividad aérea): Expediente de Regulación Temporal de Empleo (ERTE) por causa de fuerza mayor en España, “Chômage Partiel” en Francia, “Cassa Integrazione Guadagni Straordinaria” en Italia, o la suspensión de contratos laborales debido a la COVID en Grecia.
- › Negociaciones con proveedores para conseguir aplazamientos y extensiones de los plazos de pago de las facturas pendientes, y renegociación de parte de los contratos de suministros existentes, para ajustarlos a las nuevas necesidades requeridas.
- › Negociación con las sociedades con las que mantenemos contratadas coberturas de fuel para ajustar las condiciones de liquidación de dichas coberturas, y para extender, en algunos casos, su liquidación hasta el ejercicio 2021 y siguientes.
- › Paralización o reducción significativa de actividades no esenciales de marketing, mantenimiento, e inversiones de capital.
- › Aumento y extensión de los instrumentos, créditos y líneas bancarias de financiación a medio y largo plazo, e incremento de las pólizas disponibles de financiación a corto plazo, incluyendo el acceso a créditos otorgados por entidades financieras españolas a través de la Línea de Avaes del Estado del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, canalizados por el Instituto de Crédito Oficial (ICO) y regulados por el Real Decreto-ley 8/2020 de 17 de marzo de 2020 para facilitar el mantenimiento del empleo y paliar los efectos económicos de la crisis sanitaria.
- › Acuerdo alcanzado con Boeing para acelerar, a finales del 2020, la sustitución de todos los B717 que teníamos arrendados con esta sociedad. Estos contratos vencían entre 2021 y 2022 y los hemos cancelado anticipadamente con efecto contable a 31/12/2020. Podemos concluir que esto reducirá costes, mejorará eficiencia y aumentará capacidad, puesto que los aviones que los sustituirán serán aviones de mayor capacidad.
- › En julio de 2020, Volotea firma un préstamo sindicado por un importe de 150 millones de euros, con la participación de las 8 entidades financieras más importantes de España, incluida la participación y el aval del Instituto de Crédito Oficial (ICO). De esta manera, conseguimos preservar la liquidez e incrementar la solidez financiera de nuestra compañía.

Para maximizar nuestras operaciones ante el nuevo contexto de crisis sanitaria y económica causada por la COVID, en Volotea adaptamos nuestra oferta durante el verano de 2020, actualizando la red de rutas con mayor atención a las rutas domésticas. **En 2020, hemos concentrado nuestra actividad en las rutas domésticas de los países principales en los que operamos, modificando sustancialmente nuestra oferta comercial y ofreciendo cuarenta rutas nuevas, no operadas anteriormente.** En este sentido, en el verano de 2020 la inauguración y ejecución de los vuelos ofrecidos en estas 40 nuevas rutas nos permitieron mantener un 83% de la actividad entre los meses de julio y septiembre (respecto a la capacidad ofrecida en el mismo período del año precedente), además de mantener niveles de ocupación superiores al 90% durante

el tercer trimestre de 2020, el período más relevante desde el punto de vista de volumen de operaciones y rentabilidad para Volotea. Adicionalmente, en este período, y para reanudar las operaciones previstas, el 3 de julio de 2020, Volotea inauguró su sexta base italiana, en la ciudad de Nápoles.

3.4 Cómo nos organizamos

Al lado de nuestros fundadores Carlos Muñoz y Lázaro Ros, actualmente Consejero Delegado y Director General respectivamente, en Volotea hemos conseguido reunir a un equipo de inversores y profesionales de primer nivel y con amplia experiencia en el sector aéreo que nos permiten avanzar decididos en este proyecto.

El Consejo de Administración de Volotea está formado por Carlos Muñoz y Consejeros con amplia experiencia en el sector del transporte aéreo. La mayoría de sus miembros han ocupado cargos de responsabilidad en compañías aéreas españolas, europeas o norteamericanas con anterioridad a su incorporación a Volotea y cuentan con reconocimiento y prestigio profesional en el sector. Algunos de los miembros cuentan también con experiencia en el sector de *private equity*. Además, y como muestra adicional del compromiso de Volotea con la transparencia, dos de nuestros Consejeros son totalmente externos a la empresa, con lo que aportan una visión objetiva e independiente en nuestra gobernanza.

El Comité Ejecutivo tiene contacto con los asuntos de relevancia fiscal de la compañía. También tenemos un equipo dedicado al asesoramiento y al *compliance* fiscal que, con la asistencia de asesores externos, trabajan en coordinación con los departamentos de legal, finanzas y contabilidad para la gestión de la fiscalidad de la empresa en todos los países.

En la siguiente tabla se presentan los miembros del Consejo de Administración y el cargo que ocupan:

Nombre	Cargo
David Siegel	Presidente, Vocal (dominical)
Carlos Muñoz	Vice-presidente, Vocal (ejecutivo)
Bret Pearlman	Vocal (dominical)
Antoine Munfakh	Vocal (dominical)
Joshua Black	Vocal (dominical)
Mark Dunkerley	Vocal (independiente)
Adriana Oller	Vocal (independiente)
Alfonso Álvarez Casal	Vocal (dominical)
Rijn Capital BV (representada por Maarten Weiss)	Vocal (dominical)

A partir del Consejo de Administración de Volotea S.L., se crearon tres comisiones delegadas con funciones diversas:

- 1) Comisión de Finanzas y Estrategia:** se ocupa de las finanzas y la estrategia en general (exceptuando únicamente aquellos asuntos que, de acuerdo con la Ley, no puedan ser delegados por el Consejo de Administración).
- 2) Comisión de Remuneraciones:** analiza y toma decisiones dentro del área de remuneración de los ejecutivos y el personal del grupo (exceptuando únicamente aquellos asuntos que, de acuerdo con la Ley, no puedan ser delegados por el Consejo de Administración).
- 3) Comisión de Auditoría:** sirve de apoyo al Consejo de Administración en su supervisión de la función de información financiera y contabilidad. Entre otras funciones, esta Comisión supervisa la preparación e integridad de la información financiera de la Compañía y el grupo y la presenta al Consejo de Administración para su posterior presentación a la Junta General

de Accionistas; también supervisa las propuestas de selección, nombramiento, reelección y sustitución de auditores externos, así como las condiciones de sus contratos.

Estructura societaria

En 2019 la Junta General Extraordinaria de socios de Volotea Holding Europe, S.L. acordó la fusión por absorción de Volotea, S.A.U. (sociedad absorbente) y Volotea Holding Europe, S.L. (sociedad absorbida), con efecto contable 1 de enero de 2019. En el marco de esta operación de fusión, se transformó Volotea, S.A.U. en sociedad de responsabilidad limitada, con idéntico objeto social, domicilio y duración, **pasando a denominarse Volotea, S.L.** Como consecuencia de la fusión, los antiguos socios de Volotea Holding Europe, S.L. pasaron a serlo directamente de Volotea. Durante el ejercicio de 2020 se ha mantenido esta estructura societaria.

La fecha de efectos de la Reestructuración se retrotrae al momento de la presentación de la escritura pública de Reestructuración ante el Registro Mercantil de Asturias, esto es, al 13 de diciembre de 2019. La sede social de Volotea S.L. es en Barcelona.

3.5 Hacia dónde queremos ir

Seguimos firmes con nuestra misión de conectar por aire ciudades europeas medianas y pequeñas, apoyando así el desarrollo local.

Nuestros principales objetivos son:

- › Ampliar nuestra red de vuelos directos sin escalas para mejorar la conectividad entre sí de las ciudades medianas y pequeñas de Europa.
- › Incorporar 15 nuevos aviones A320, con mayor capacidad, costes unitarios más reducidos y mayor eficiencia.
- › Incrementar el número de pasajeros y la ocupación de los aviones.
- › Ofrecer un servicio de calidad, amable y cercano. Mantener o aumentar nuestros niveles de recomendación siempre en el entorno del 90%.
- › Convertirnos en el segundo operador de ciertas rutas europeas mediante el acuerdo con Iberia de operar algunas de sus rutas (propuesta a la Dirección General de Competencia de la Comisión Europea, vinculada a la solicitud de aprobación de la compra de Air Europa por parte de Iberia).

El cese de operaciones de aerolíneas europeas con modelos de negocio más frágiles a lo largo de 2019 y la paralización de las operaciones en el primer trimestre de 2020 conllevará que los operadores que mantenemos un modelo de negocio más eficiente, estable y cercano a las necesidades de los territorios en los que operamos, refuercen su situación en el mercado durante las etapas subsiguientes de normalización de las operaciones aéreas, mediante la programación de servicios más rentables. Los crecimientos de actividad de Volotea en la nueva base de Nápoles se reforzarán con oportunidades adicionales que surgirán de los cambios en el sector derivados de las paralizaciones de vuelos y las nuevas condiciones de mercado y de seguridad y rentabilidad de las operaciones. En este sentido, esperamos inaugurar una nueva base operativa en Lyon en mayo de 2021 y, recientemente, hemos anunciado la apertura de una base de verano en Olbia (Italia).

Durante 2020, hemos acelerado la salida anticipada de los aviones B717, que formaron parte de nuestra flota desde el inicio de nuestras actividades en abril de 2012 y que se devolverán a su proveedor durante los primeros meses de 2021. Simultáneamente hemos llegado a acuerdos con los propietarios de 15 aeronaves Airbus A320 para incorporarlos a la flota durante el próximo ejercicio. De esta manera, logramos anticipar la unificación de la flota en modelos Airbus, con la consiguiente eliminación de duplicidades y la generación de sinergias en nuestras operaciones. Esta mejora, incluye también un incremento de la capacidad y se beneficiará de las operaciones adicionales que operemos gracias al acuerdo firmado con Iberia, que está pendiente de la aprobación de las autoridades europeas de competencia. Actualmente, están gestionadas por Iberia o Air Europa.

En Volotea también promovemos, a través de nuestras propias iniciativas y de las que apoyamos, como la asociación *Airlines for Europe* de la que somos miembros, la implantación de diferentes propuestas destinadas a incrementar la eficiencia en la gestión del tráfico aéreo, en beneficio de los pasajeros y de la sostenibilidad de las operaciones. En este entorno seguirán siendo relevantes las mejoras de las condiciones medioambientales de las conexiones aéreas en el espacio europeo; todas las grandes compañías del sector ya han anunciado iniciativas relevantes, tanto individuales como sectoriales, que permitirán una mayor armonización de sus operaciones con los criterios de sostenibilidad que impulsan las principales instituciones europeas.

3.6 Nuestras cifras económicas

Volotea S.L., en cumplimiento de la normativa interna tributaria de cada jurisdicción, tiene reconocidos tres establecimientos permanentes ("EP") en Italia, Francia y Grecia, con el respectivo grupo de consolidación fiscal.

Ejercicio 2020	España	Francia	Italia	Grecia	Alemania*	Total
Beneficios obtenidos antes de impuestos (miles €)	-16.818	-50.994	-53.719	-5.487	-1.371	-128.389
Impuestos sobre beneficios pagados (miles €)	0	0	0	0	0	0
Gasto por impuesto de sociedades (miles €)	2.107	-3.760	-4.101	-559	0	-6.313

Ejercicio 2019	España	Francia	Italia	Grecia	Alemania*	Total
Beneficios obtenidos antes de impuestos (miles €)	-5.231	-7.090	4.176	148	166	-7.831
Impuestos sobre beneficios pagados (miles €)	0	416	0	378	0	794
Gasto por impuesto de sociedades (miles €)	-329	-43	271	10	0	-91

**Se incluye la cifra de beneficios obtenidos en Alemania por tratarse de un país donde Volotea tiene base operativa pero no es un país en el que la compañía tiene sucursal ni establecimiento permanente a efectos de impuestos sobre beneficios.*

Los impuestos sobre beneficios pagados de Volotea SL fueron de 0 miles de euros durante el ejercicio 2020 y de 794 miles de euros durante el ejercicio 2019.

Para el ejercicio de 2020 se han otorgado a Volotea S.L **200.136 toneladas** de derechos de emisión (Comisión Europea³), al ser participante en el Régimen de Comercio de Derechos de Emisión de la Unión Europea (RCDE UE). A fecha de 31/12/2020 el precio⁴ de cada tonelada de CO₂ era de 32,54€/t CO₂. Por tanto, se considera que Volotea S.L. ha percibido como subvención **6,5 millones de euros** en derechos de emisión. La subvención obtenida en 2019 en derechos de emisión fue de 4,9 millones de euros. Fuera de esto, Volotea no ha recibido ningún otro importe que pueda ser considerado como subvención tanto en 2020 como en 2019.

³ [EUROPA - Environment - Kyoto Protocol - European Union Transaction Log](#)

⁴ [Precios CO2 - Sendeco2](#)

4 Volamos con valores

La Responsabilidad Social Corporativa está cogiendo cada vez más relevancia en Volotea, conscientes de la importancia de funcionar sosteniblemente y de asumir responsabilidades hacia las expectativas de nuestros grupos de interés.

4.1 Ética e integridad: nuestro Código Ético

El Código Ético recoge los principios y estándares que **todos los empleados** de Volotea, **con independencia de su cargo**, debemos aceptar y aplicar en nuestras actividades diarias y en la toma de decisiones. Contamos con la visión de ser una empresa exitosa y ética, llevando a cabo nuestra actividad con la máxima integridad y respeto posibles hacia todos nuestros grupos de interés: clientes, empleados, accionistas, proveedores, colaboradores u otros socios comerciales. Nos debemos a la sociedad y al medio ambiente.

En 2018 el Consejo de Administración de Volotea aprobó una actualización del Código Ético revisado y más detallado, en el que están recogidos todos los principios generales y las normas de conducta esenciales y que persigan las siguientes metas:

- › Respetar la legislación y los valores éticos.
- › Comprometer la aerolínea con los derechos humanos y las libertades públicas reconocidos por la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas.
- › Respetar la igualdad y la no discriminación en el lugar de trabajo.
- › Usar y proteger los activos de la empresa.
- › Garantizar la salud y la seguridad en el lugar de trabajo.
- › Mantener la integridad y prevenir los conflictos de intereses.
- › Mantener la confidencialidad de la información y ser transparentes.
- › Minimizar el impacto medioambiental de nuestras actividades.
- › Garantizar la máxima seguridad en las instalaciones y las operaciones.

Volotea es una compañía que presta, principalmente, sus servicios dentro de la Unión Europea. Asimismo, nos encontramos dentro de un sector donde los aspectos relacionados con el respeto de los derechos humanos están rigurosamente regulados, supervisados y controlados por las distintas Autoridades competentes de cada país donde operamos. Por ello, el riesgo de Volotea de infringir en materia de trabajo forzoso u obligatorio o de trabajo infantil es casi nulo, garantizando la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT, relacionadas con el respeto por la libertad y el derecho a la negociación colectiva.

Una norma de conducta de máxima relevancia es la destinada a mantener la integridad y prevenir los conflictos de intereses. En el Código Ético se describen las directrices de **anticorrupción para prevenir sobornos y acciones ilegales en general**, haciendo mención especial a los siguientes casos:

- › Evitar la recepción de regalos o invitaciones que puedan parecer influir en la opinión del destinatario a favor de un cliente, proveedor, consultor, etc.
- › Evitar realizar actividades económicas y/o personales de manera externa que puedan entrar en conflicto con sus funciones en la aerolínea.
- › No tener intereses financieros en competidores, clientes o proveedores en los que pueda influir o parecer que influye en sus acciones en nombre de Volotea.
- › No utilizar la influencia personal para alterar cualquier negociación con familiares o amigos que trabajen para empresas que quieran suministrar bienes o prestar servicios a Volotea.
- › No utilizar el nombre de Volotea ni su posición en la compañía para patrocinar o respaldar un partido político.

Además, tenemos implementadas diversas **medidas para la lucha contra el blanqueo de capitales, sobornos y la corrupción**, tales como:

- › Procesos establecidos dentro la organización para la aprobación de cualquier contrato con un proveedor o cliente. Dichos procesos requieren, previamente a la firma del contrato, el haber completado un flujo de aprobación interno dónde se encuentran involucradas varias áreas relevantes de la Compañía (Legal, Finanzas, consejero delegado, etc.).
- › Procesos de control y flujos de aprobación para la aprobación de órdenes de compra, así como pagos de facturas de proveedores.
- › Procesos específicos para la aprobación de contratos relevantes, ya sea por importe o por valor estratégico, a través de un comité de aprobación.
- › Procesos estrictos de validación y control de facturación y gasto.

El Código Ético prevé la nominación de un **Responsable de Ética** al que todos los empleados puedan dirigirse si detectan cualquier situación anómala o que vaya en contra de los principios descritos en el código.

Difusión y cumplimiento del Código Ético

Para asegurar que todos nuestros grupos de interés conocen nuestro Código Ético nos esforzamos en comunicar y difundirlo.

El documento se entrega a todos los empleados de la aerolínea en su primer día de trabajo y se encuentra colgado en la intranet. Para concretar el compromiso y su aceptación, todos los empleados deben leerlo y firmarlo.

Con respecto a nuestros socios comerciales, desde Volotea nos aseguramos de que nuestros **proveedores, contratistas, colaboradores y otros socios cumplen con las leyes y respetan los derechos humanos y libertades mediante la imposición de determinadas cláusulas contractuales en los contratos que la compañía considera de mayor relevancia.** Para las empresas que proporcionan los servicios *handling* en aeropuertos, por ejemplo, se imponen cláusulas estándar de antisoborno, antimonopolio, de relaciones laborales y cumplimiento general de leyes europeas y específicas del país en el que se opere.

La compañía promueve una cultura libre de prejuicios y cualquier tipo de discriminación o acoso. Volotea y sus empleados velarán por la integridad de las personas, rechazando cualquier tipo de conducta intimidatoria u ofensiva, cualquier manifestación de acoso sexual o moral y cualquier tipo de abuso de autoridad. Todos los empleados disponen de mecanismos para denunciar, de forma confidencial, cualquiera de las situaciones descritas anteriormente para que la empresa pueda tomar las medidas oportunas.

También nos comprometemos a tomar las medidas necesarias para que el Código Ético se cumpla y se pueda detectar cualquier tipo de violación del mismo. Para ello contamos con canales de comunicación para proporcionar información o resolver incidentes. Esperamos que **todos los empleados puedan elevar a la Alta Gerencia o a su superior cualquier incumplimiento o sospecha de incumplimiento de los principios del código con total confidencialidad y anonimato a través de una dirección de correo electrónico creada para este fin.**

El incumplimiento de cualquiera de los principios del código se analiza de acuerdo con los procedimientos internos, las regulaciones legales y los acuerdos vigentes y es **el Departamento de Recursos Humanos el que determina si se deben aplicar medidas disciplinarias y sanciones.** Ni en 2019 y tampoco en 2020 ha habido denuncias por vulneración de los derechos humanos.

4.1.1 Visión, Misión y valores

Nuestra visión, misión y valores que están recogidos en nuestro Código Ético marcan la estrategia de la compañía y nuestros principios de conducta con todos los grupos de interés. Orientan nuestras prioridades para tomar decisiones y también nos sirven de referencia ética y de comportamiento.

- › **Visión:** Volotea es la aerolínea de bajo coste que conecta ciudades europeas medianas y pequeñas proporcionando una buena experiencia de viaje.

- › **Misión:** Ofrecer vuelos directos entre ciudades medianas y pequeñas europeas a precios muy competitivos, con los más altos estándares de seguridad y puntualidad, además de con alta comodidad y conveniencia.
- › **Valores:** somos un equipo de profesionales comprometidos, con amplia experiencia, que disfrutamos con lo que hacemos, y todo ello sustentado en nuestros valores de seguridad, simplicidad, rápido aprendizaje, cuidado de las personas, y siempre teniendo en cuenta a nuestro cliente. Todos los empleados de Volotea deben mostrar los comportamientos profesionales que están definidos en los valores de la compañía.
 - **Seguridad:** Volotea transporta personas a más de diez mil metros de altura, por lo que nuestra prioridad es asegurar que todas lleguen a su destino de la forma más segura. Anteponemos la seguridad a cualquier decisión.
 - **Simplicidad:** Buscamos la forma más sencilla de hacer las cosas, tanto en los procesos, organización, metodologías, productos y servicios, así como en la manera de comunicar.
 - **Orientación al cliente:** La especialidad de Volotea es ofrecer un servicio a ciudades europeas que estaban desatendidas hasta que empezamos a volar desde ellas.
 - **Aprendizaje rápido:** Aprender rápido forma parte del ADN de nuestros empleados. Se sienten cómodos afrontando desafíos complejos que los llevan a hacer lo que otros no se atreven. Todos prueban constantemente cosas nuevas para aprender de su propia experiencia y de sus errores.
 - **Cuidar a las personas:** La empatía es nuestro motor, escuchamos a nuestros clientes, empleados y demás socios para entender sus necesidades y prestarles el servicio que se merecen.

Los valores de la empresa orientan nuestras prioridades en la toma de decisiones y sirven de referencia ética y de comportamiento. Para consolidar nuestros valores entre los empleados de Volotea, tenemos el **Proyecto “viviendo nuestros valores” en el que ofrecemos galardones a los empleados que son un referente en su comunicación y consecución**. En 2019 en oficinas centrales entregamos 5 galardones (uno por valor) en una celebración anual y en las bases operativas entregamos quince galardones dos veces al año. En 2020 este programa ha entrado en hibernación como consecuencia de los ERTes y el teletrabajo, aspectos que dificultan cualquier actuación y celebración.

Otro programa relacionado con la promoción de nuestros valores es el **“Desayunos con el comité de Dirección”**. Aunque la COVID no nos ha permitido mantener la regularidad mensual prevista inicialmente hemos podido continuar con el proyecto. Los desayunos tienen como objetivos principales:

- › Informar de los resultados de la compañía y profundizar en sus objetivos y conocimiento, como herramienta de transparencia interna.
- › Organizar charlas sobre nuestros valores con personas externas invitadas específicamente para la ocasión. Por ejemplo, en febrero vino un representante de la organización ARET con la que colaboramos.

Vía nuestra *newsletter* y la comunicación periódica de nuestros fundadores, la *“Co-Founders letter”*, hemos mantenido a la compañía al corriente de la situación y de las medidas tomadas para hacer frente a la pandemia durante todo el tiempo de incertidumbre.

4.1.2 Grupos de interés de Volotea

Nuestro Código Ético describe e identifica nuestros grupos de interés, la relación y el diálogo que mantenemos con ellos, puesto que se trata de aquellos grupos que, de alguna manera, son relevantes para Volotea.

Además, con tal de abordar todos los temas relacionados con nuestra actividad y gestionarlos de la mejor manera posible, hemos identificado aspectos que son de elevada importancia para cada uno de estos grupos de interés. Estos aspectos proporcionan una visión clara de las cuestiones

emergentes en nuestro sector, clarificando lo que es importante, asegurando que las necesidades de los diferentes grupos de interés se tienen en cuenta y constituyen la base de la respuesta a los requerimientos legales.

A continuación, se presenta una tabla con los aspectos materiales y una descripción de la relación y diálogo para cada uno de los grupos de interés de Volotea.

ACCIONISTAS	<p>ASPECTOS MATERIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informar de los resultados económicos y de la situación de la aerolínea <p>RELACIÓN Y DIÁLOGO</p> <p>Informamos a nuestros accionistas de manera periódica sobre la evolución de nuestra compañía, aportando toda la información relevante sobre las operaciones, la situación de mercado y financiera y los resultados de la empresa. Se celebran anualmente cuatro reuniones presenciales del Consejo de Administración. En ellas, dependiendo del momento del año, se aporta la información sobre los resultados financieros anuales, el presupuesto del año siguiente, se revisan las operaciones del verano, y se informa de las nuevas rutas y el plan de flota del año siguiente. Adicionalmente, de forma mensual se envía información operativa y financiera, sobre la que se mantiene una reunión telefónica para comentar su evolución. Cumplimos así con los principios de buen gobierno corporativo aceptados internacionalmente.</p> <p>En periodo de pandemia y por las condiciones impuestas algunas de las reuniones presenciales se han substituido por reuniones virtuales.</p>
CLIENTES	<p>ASPECTOS MATERIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Priorizar la salud y la seguridad - Brindar un servicio de máxima calidad - Atender desde la cercanía - Ofrecer un transporte satisfactorio - Ciberseguridad <p>RELACIÓN Y DIÁLOGO</p> <p>Tenemos el objetivo de construir una buena relación con nuestros clientes, cumpliendo los principios de transparencia, fiabilidad y calidad, prestando servicios de valor en términos de seguridad, calidad y precio. Nuestra gestión está basada en una rigurosa seguridad. Los servicios se publican y comunican correctamente y con exactitud. Todos nuestros empleados se comprometen a actuar con honestidad y de forma responsable con los clientes.</p> <p>Como consecuencia de la COVID se ha dado especial importancia en la seguridad en el vuelo y en la atención y servicio al cliente para minimizar el impacto de las posibles cancelaciones (ofrecer alternativas, respuesta rápida, opciones de cambio gratuito, entre otras).</p>
EMPLEADOS	<p>ASPECTOS MATERIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Colaborar para la consecución de las metas empresariales - Trabajar con valores éticos que respeten la diversidad y la igualdad de oportunidades - Contribuir al desarrollo personal de los trabajadores - Procurar por la salud y el bienestar de los empleados - Escuchar y ofrecer medidas de conciliación laboral, y en especial al teletrabajo.

	<p>RELACIÓN Y DIÁLOGO</p> <p>Estamos totalmente comprometidos con la creación de un entorno de trabajo seguro y saludable. Mantenemos una relación de colaboración con nuestros empleados basada en los procedimientos de información y consulta.</p> <p>En la situación de COVID se ha hecho hincapié en salud y bienestar y conciliación familiar, promoviendo teletrabajo y adoptando medidas de higiene y seguridad en el trabajo. También se han buscado soluciones y compensaciones para reducir el impacto económico derivado de la COVID y la inestabilidad vivida.</p>
PROVEEDORES Y SOCIOS COMERCIALES	<p>ASPECTOS MATERIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Colaborar para la consecución de las metas empresariales y respetar sus intereses independientes - Respetar y desarrollar las actividades de acuerdo con nuestros valores éticos <p>RELACIÓN Y DIÁLOGO</p> <p>Apostamos por construir una relación de cooperación con nuestros proveedores y socios comerciales que busque el beneficio mutuo. Nuestras relaciones se basan en el respeto legítimo de los intereses comerciales de nuestros socios y esperamos de ellos que actúen en nuestras operaciones de acuerdo con lo establecido en nuestro Código Ético. En este sentido, todos los proveedores y socios comerciales siguen un proceso de selección abierto y competitivo y su selección está basada en la potencial contribución de su oferta al proyecto de Volotea en términos de calidad y seguridad, coste, servicio, responsabilidad corporativa, conveniencia, riesgo y agilidad.</p> <p>Se han establecido negociaciones con proveedores para encontrar soluciones en las relaciones comerciales afectadas por la COVID. El esfuerzo y el compromiso de nuestros proveedores para ayudarnos en estos momentos difíciles han sido notables, y han requerido sacrificios de todas las partes. No obstante, con ello hemos reforzado nuestras relaciones de futuro.</p>
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	<p>ASPECTOS MATERIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Respetar las normas y leyes pertenecientes a todas las ciudades en las que operamos <p>RELACIÓN Y DIÁLOGO</p> <p>Nuestra relación con la Administración Pública se basa en la total transparencia, respeto recíproco y en garantizar el cumplimiento total de la ley.</p>
SOCIEDAD	<p>ASPECTOS MATERIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Impactar positivamente en las comunidades donde operamos - Apoyar al desarrollo de la cultura local <p>RELACIÓN Y DIÁLOGO</p> <p>Aspiramos a ser una empresa creíble para la sociedad en general y, especialmente, para las personas que viven en las ciudades donde operamos, en las que queremos mejorar sus servicios y colaborar en su desarrollo.</p> <p>En época de emergencia social hemos realizado iniciativas adicionales para fomentar el soporte a personal sanitario y organizaciones que trabajan para reducir el impacto social de la pandemia.</p>

Además, hemos identificado una serie de aspectos materiales relacionados con el medio ambiente que son transversales a varios de los grupos de interés por el impacto que tienen:

- › Reducir las emisiones de gases de efecto invernadero
- › Reducir el consumo energético, de agua y materiales
- › Gestionar adecuadamente los residuos generados por la actividad
- › Minimizar el impacto sobre la biodiversidad

4.2 Lidiamos con los riesgos

Los **riesgos asociados a nuestra compañía incluyen riesgos relacionados con circunstancias económicas y políticas, aspectos regulatorios y fiscales, ataques informáticos, y la propia actividad de la compañía como las variaciones del precio de combustible, condiciones climatológicas adversas y otros eventos naturales que pueden interrumpir las operaciones**. Los sistemas y procedimientos en los que seguimos trabajando para la gestión y control de estos riesgos son los que se establecieron en 2016 y que focalizan tanto en el riesgo financiero como el no financiero.

En relación a la **seguridad de la información**, en Volotea realizamos una revisión anual de la Evaluación de los Riesgos existente, así como una evaluación general de la seguridad de la información cada 3 años. En esta revisión se define el **Plan Maestro de Seguridad** para los 3 años siguientes. Además, y de forma anual también, realizamos una auditoría interna para revisar el cuerpo normativo de nuestro SGSI.

Como resultado de la última evaluación de la seguridad de la información (realizada por una consultora externa), obtuvimos el actual Plan Maestro de Seguridad que abarca hasta finales del 2022.

En lo que se refiere a los **riesgos fiscales**, estos son monitorizados periódicamente siguiendo la normativa fiscal aplicable en cada uno de los países en los que la compañía tiene obligaciones fiscales.

Este año, además, nos hemos visto obligados a hacer un análisis de **impactos y riesgos derivados de la COVID**, en el que identificamos el riesgo de propagación de la pandemia y los riesgos sociales de nuestros empleados como los más relevantes. Como derivada de este análisis, hemos desarrollado el **manual ‘Safe & Clean’** de procedimientos preventivos y de seguridad ante la pandemia aplicable en nuestras operaciones, y a todos los proveedores. Se trata de una política basada en las regulaciones de IATA e IASA, que ha sido auditada por **Bureau Veritas**. **Volotea ha sido una de las primeras empresas de transporte aéreo en Europa con certificación de implementación y cumplimiento de los estándares de seguridad e higiene ante la COVID**.

A consecuencia de la pandemia, los procedimientos internos operativos y no operativos de control de riesgo relacionados con la **ciberseguridad** también se han revisado y actualizado en base a los nuevos escenarios y amenazas. Un ejemplo de ello es el procedimiento de teletrabajo. La COVID ha hecho que el teletrabajo sea el método habitual de trabajo para nuestros empleados (o muchos de ellos) y, por tanto, se ha tenido que revisar dicho procedimiento asegurando y dimensionando la infraestructura tecnológica que lo hace posible. Además, indicar que se han establecido los controles oportunos para definir, mitigar y/o prevenir sus posibles riesgos. Cabe decir que nos encontramos en un entorno de continuo cambio, tanto desde un prisma de las amenazas cibernéticas como desde la propia pandemia, con lo que nos vamos adaptando periódicamente.

Por último, y entre otros, indicar que tuvimos que adaptarnos a la nueva reglamentación de EASA para el tratamiento de datos de nuestros pasajeros en referencia a la pandemia COVID.

En lo que respecta a la **gestión e identificación de riesgos laborales** dentro de la organización, ésta se realiza acorde a los procedimientos aprobados en el **Manual de Seguridad Operacional (SMS)**. Se realizan evaluaciones de riesgo *ad-hoc* o gestiones del cambio en el caso de un cambio identificado, acorde a lo descrito en SMSM CH.8.9. La prevención de los impactos negativos significativos para la salud y la seguridad se realiza de forma reactiva o preventiva mediante la

cultura de reporte del personal de Volotea y/o de forma predictiva mediante el análisis de riesgos de diferentes procesos de la organización acorde a lo definido en SMSM.

Como **riesgos sociales** específicos de Volotea, relacionados también con la responsabilidad corporativa, hemos identificado las relaciones con **proveedores** y la **retención del talento** de los empleados. Este año la pandemia de la COVID ha introducido otro riesgo social derivado de la pérdida de poder adquisitivo de nuestros empleados en ERTE, y el incremento de la **vulnerabilidad socio-económica** de algunos de ellos. Internamente se han establecido mecanismos para identificar las personas más afectadas y buscar soluciones para reducir este impacto.

La pandemia internacional, un riesgo socio-económico

El pasado 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud elevó la declaración de emergencia de salud pública ocasionada por el brote del coronavirus a la categoría de pandemia internacional. La rápida evolución de los hechos ha supuesto una importante crisis sanitaria a escala nacional, europea e internacional que ha tenido un impacto profundo en el entorno macroeconómico y en la evolución habitual de los negocios.

Los gobiernos europeos de Italia, Francia, Grecia, España, y otros en los que el Emisor tiene operaciones, aprobaron medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto sanitario, económico y social de la COVID. En concreto, el Gobierno de España procedió a la declaración del **estado de alarma**, mediante la publicación del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, y a la aprobación de medidas urgentes adicionales, mediante el Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, así como sucesiva legislación posterior.

Pese al levantamiento de restricciones en determinados países durante el verano de 2020, se ha evidenciado una disminución general del tráfico aéreo mundial que también ha afectado al mercado intra-europeo, principal área de nuestra actividad.

Asimismo, en los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2020 muchos países europeos (entre los que se encuentran Francia, Italia y España, nuestros principales mercados) han vuelto a instaurar nuevas medidas restrictivas de la movilidad de sus ciudadanos (con mayor o menor grado de intensidad) que siguen vigentes a día de hoy.

En la actualidad se está iniciando un proceso de vacunación masivo en la mayoría de los países europeos y se está a la espera de comprobar que esas vacunas son efectivas y se suministran a los ciudadanos europeos en tiempo y forma para detener la expansión de la pandemia. A la presente fecha, es prematuro realizar una valoración de la efectividad de estos tratamientos contra el virus, así como una estimación de la duración de su implantación y por tanto una cuantificación de los impactos que tendrá la situación provocada por la COVID.

Adicionalmente a los efectos macroeconómicos de la pandemia que todavía no es posible cuantificar, **según las estimaciones publicadas por IATA el 29 de septiembre de 2020, se prevé que el número global de pasajeros en 2020 disminuirá un 66% en comparación con 2019 y que no regresará a niveles anteriores a la pandemia hasta 2024.**

En estas mismas estimaciones se sigue esperando que los viajes de corta distancia se recuperen antes que los viajes de larga distancia. Como resultado, el número de pasajeros verá antes la recuperación y la vuelta a niveles anteriores a la COVID se retrasará hasta 2023.

En este sentido, las restricciones de movimientos de determinados territorios o colectivos, la situación macroeconómica, las recomendaciones de autoridades sanitarias nacionales, europeas u organismos sanitarios internacionales podrían conllevar una reducción mayor en el tráfico aéreo. No obstante, nuestra actividad, al estar concentrada en el segmento familiar, aeropuertos de tamaño medio y operaciones intra-europea y doméstica, se encuentra en el sector más estable del mercado y el más resistente a las fluctuaciones de la demanda.

Proveedores

Al estar el sector de la aviación muy regulado y con niveles de certificación muy estrictos por parte de las autoridades, **los proveedores aeroportuarios deben contar con certificaciones que garanticen la calidad y seguridad de sus productos y servicios.**

El procedimiento para la contratación de nuestros proveedores de operaciones y la supervisión de sus actividades parte de la **política de contratación**, que se **rige según las normas EASA de obligado cumplimiento y marca requerimientos normativos, de seguridad y operacionales de los proveedores**. Una vez un proveedor ha sido aprobado, para asegurarnos que cumple con la política establecida y prevenir cualquier riesgo asociado a sus actividades o práctica ilícita, contamos con un Plan de Auditoría anual por el cual llevamos a cabo procedimientos internos y de seguimiento en nuestras bases. De acuerdo con este plan, en caso de que se identifiquen “oportunidades de mejora o desviación”, se exige la implementación de acciones concretas en un determinado espacio temporal, en relación con la categorización o nivel de severidad de la desviación detectada.

En 2020, se realizaron un total de 214 auditorías a proveedores de operaciones (181 en 2019). En estas auditorías se identificaron un promedio de 1,15 desviaciones por auditoría, siendo el promedio en 2019 de 1,62. Para todas aquellas desviaciones identificadas, Volotea exige acciones correctivas con diferentes opciones de tiempo para su resolución, en función del nivel de la desviación identificada.

Además, estamos adheridos voluntariamente a la prestigiosa certificación de seguridad y calidad aérea IOSA (*International Operational Safety Audit Program*), concedido por la Asociación Internacional del Transporte Aéreo (IATA) cuyo registro hemos renovado hasta 2021. La IATA es la asociación líder en auditorías de seguridad operacional a nivel internacional, y IOSA se ha convertido en un estándar global referente en el sector de las aerolíneas.

El programa IOSA evalúa bianualmente la gestión operativa y los sistemas de control de las compañías aéreas garantizando el cumplimiento de aproximadamente 940 requerimientos y prácticas recomendadas en seguridad y calidad operacional como el control de los vuelos, las operaciones de carga y las operaciones en cabina de pasajeros. De acuerdo con la certificación IOSA, los contratos con proveedores aeroportuarios incluyen un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA por sus siglas en inglés) que permite controlar el desempeño de nuestros proveedores mediante indicadores de seguimiento (KPIs), pudiendo ejecutar la cláusula de cancelación en caso de que fuera necesario. Las auditorías de nuestros proveedores según la certificación IOSA están previstas para abril 2021.

La política de contratación y los protocolos de auditoría (Plan de auditoría y IOSA) que realizamos a nuestros proveedores de operaciones están enfocados a garantizar la seguridad y calidad del servicio, disminuyendo los riesgos asociados, pero no incluyen requerimientos específicos en materia de medio ambiente y aspectos sociales más allá de la ley aplicable.

Ciberseguridad

En los informes Globales de 2019 y 2020 que el Global Economic Forum⁵ emite anualmente, los riesgos tecnológicos fueron percibidos como muy relevantes.

En Volotea hace más de cuatro años que tenemos un **Departamento específico de Ciberseguridad, encargado de conocer y gestionar los riesgos y amenazas digitales a las que nos enfrentamos**, así como los reglamentos a los que debemos dar cumplimiento para evitar posibles sanciones de los entes regulatorios.

Por el tipo de actividad que llevamos a cabo, la mayor parte de nuestras gestiones comerciales se llevan realizan en internet. Por este motivo, debemos conocer los riesgos y amenazas digitales a las que nos enfrentamos, así como los reglamentos a los que debemos dar cumplimiento para evitar posibles sanciones de los entes regulatorios. Además, Volotea considera la información un activo esencial para el cumplimiento adecuado de sus funciones y, por tanto, asume la seguridad de la información como algo principal e innegociable.

La Seguridad de la Información (englobada dentro del área de Ciberseguridad de Volotea) **se basa en tres pilares fundamentales: confidencialidad, integridad y disponibilidad**. Todos ellos aplican, por supuesto, tanto a nuestros clientes como a empleados y proveedores.

⁵ <https://www.weforum.org/reports/the-global-risks-report-2019>; <https://www.weforum.org/reports/the-global-risks-report-2020>

El departamento de Ciberseguridad tiene un **Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI) alineado con la ISO 27001** que permite la planificación, implementación, mantenimiento y mejora de la seguridad de la información en nuestra Organización.

Internamente, se disponen de diferentes directrices de seguridad, como, por ejemplo:

- › Organización y gestión de la seguridad.
- › Clasificación e inventario de la información.
- › Seguridad física y medioambiental.
- › Gestión de sistemas, comunicaciones y operaciones.
- › Control de acceso.
- › Gestión de incidentes de seguridad.
- › Continuidad de negocio.
- › Marco legal vigente, requisitos de seguridad de la información.
- › Violaciones de la Política de Seguridad y proceso disciplinario.

Para prevenir las violaciones de la seguridad de la información en Volotea llevamos a cabo acciones con nuestros empleados, como el envío de píldoras de concienciación en materia de ciberseguridad y protección de datos; y la realización de pequeñas sesiones de concienciación muy acotadas. Además, tenemos un Servicio de Atención al Usuario donde los empleados pueden contactar para informar sobre cuestiones relacionadas con seguridad de la información y así lo hacen.

Debido al aumento del grado de madurez de Volotea y, de cara a tener un mayor control en la gestión, se dispone de dos Oficinas para tratar la actividad del día a día en referencia a la seguridad y privacidad de la información:

- › **Oficina de Ciberseguridad:** dependiendo del *Head of Cybersecurity*. Esta oficina posee tres objetivos principales: llevar a cabo la realización de los proyectos de ciberseguridad contemplados en el Plan Maestro de Ciberseguridad a 3 años vista; gestionar el mantenimiento operativo de estos proyectos una vez terminados y, por último, dar respuesta a las necesidades del día a día que no están recogidas en el Plan Maestro. Los miembros de esta oficina pertenecen a una empresa externa especializada.
- › **Oficina de Privacidad o Protección de los Datos:** encargada de implementar medidas para hacer una correcta gestión de la multitud de datos personales con los que lidiamos diariamente y garantizar la protección de los datos de los clientes y empleados de Volotea. El equipo de esta oficina está formado por expertos del departamento legal y del departamento de ciberseguridad que se reúnen cada semana y cuentan, además, con el apoyo de una empresa externa especializada. Dicha oficina se rige por 10 ámbitos: Modelo de Gobierno, Registro de Tratamientos, Evaluación del impacto de privacidad (PIAs – Privacy Impact Assessment), Clausulados y consentimientos, Gestión de derechos, Transferencias internacionales de datos, Gestión de terceros, Gestión de Incidentes de Seguridad, Privacidad desde el diseño y por defecto y Formación. Por último, cabe indicar que Volotea dispone de un Delegado de Protección de Datos (DPO) correctamente/debidamente notificado a la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD).

Existe un Comité de protección de datos que además de trasladar y asegurar el cumplimiento de la normativa vigente a toda la Compañía, configura programas anuales con objetivos concretos para ir evolucionando y mejorando.

5 Nuestros pasajeros

5.1 Seguridad, ante todo

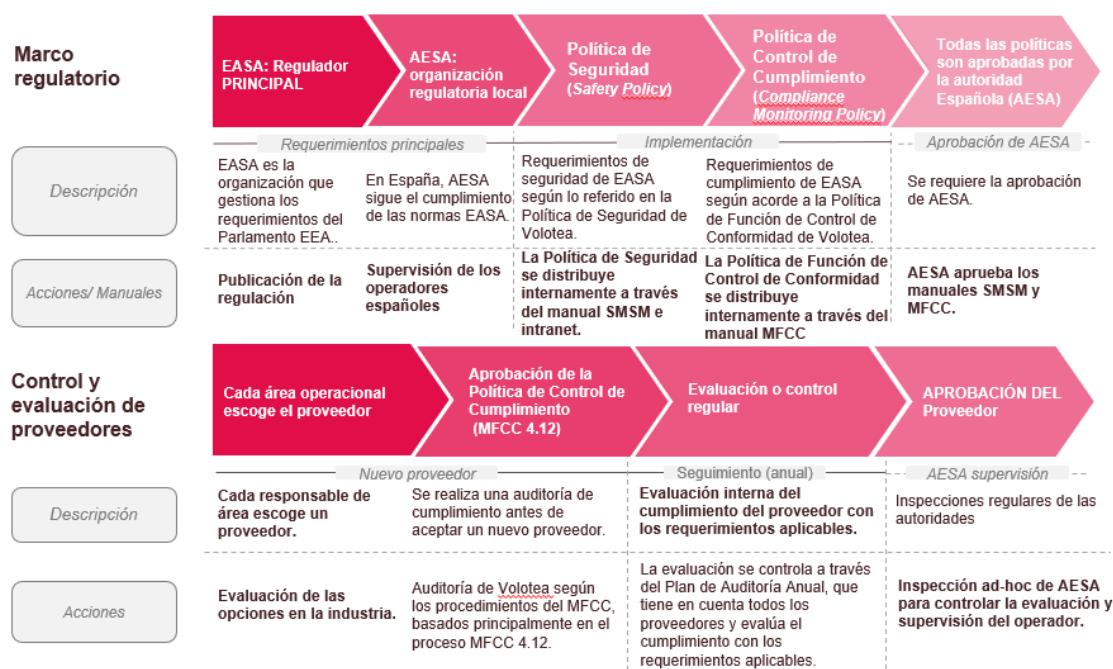
La seguridad es un factor clave en nuestro sector. Nuestro Código Ético recoge el compromiso de Volotea con el cumplimiento de la legislación aplicable en materia de seguridad. Con tal de garantizar que volamos con la máxima seguridad, todos los vuelos deben realizarse teniendo en cuenta lo mejor de cada una de las variables: **aviones seguros, equipos seguros y personal cualificado**.

En Volotea disponemos de una **Política de Seguridad** con la que todos nos comprometemos, y que marca las estrategias y procesos a seguir y mejorar para asegurar que **todas nuestras actividades de aviación se realizan con el nivel más alto de seguridad posible y, de esta forma, cumplir con los más elevados estándares legales de seguridad**. La política la firma el gerente y es una declaración de intenciones de la Compañía.

Las normas EASA de obligado cumplimiento marcan los requerimientos normativos de nuestra Política de Seguridad, la cual se basa en el **Manual de Sistema de Gestión de la Seguridad (SMSM)**, documento de referencia que describe cómo se gestiona la seguridad en Volotea y que es un instrumento clave para comunicar el enfoque de seguridad de la aerolínea a todo su personal. El SMSM documenta todos los aspectos de la gestión de la seguridad, los objetivos, los procedimientos y las responsabilidades de seguridad individuales.

Políticas de Función Control de Conformidad y Seguridad

Volotea tiene dos políticas operacionales: Control de cumplimiento (*Compliance Monitoring*) y Seguridad operacional (*Safety*).



Políticas de Compliance, Monitoring and Safety de Volotea.

La seguridad se mejora con la colaboración de todos. Nuestros empleados están obligados a reportar todos los accidentes, incidentes, eventos, peligros, riesgos y otras informaciones que detecten y puedan comprometer la seguridad durante el desarrollo de nuestras operaciones. Lo hacen bajo protección explícita mediante el documento **Protecting of the Reporters** firmado por el Director General.

De la salud y el bienestar de nuestros pilotos y tripulación de cabina depende la salud y seguridad de nuestros pasajeros. Por este motivo, en Volotea **queremos evitar correr ningún riesgo**

causado por el factor humano y ponemos a disposición de pilotos y tripulación de cabina una serie de **procedimientos a seguir en caso de no estar en condiciones de pilotar y en caso de fatiga**. En estos casos, la persona afectada queda desprogramada automáticamente del vuelo y **no es reprogramada para volar otra vez hasta que el Departamento de *Safety and Flight Operations* evalúe internamente la situación**. Complementariamente, y como elementos más de garantía, disponemos del **compendio de normas de seguridad *Volobook*, específico para los pilotos, a los que también realizamos test de alcohol y drogas**. Con estas medidas logramos **que todos los empleados sepan y sientan que la seguridad en el vuelo es el aspecto más importante**. El test de alcohol y drogas es una iniciativa de la aerolínea que pasará a ser obligatoria a partir de febrero de 2021.

En lo que respecta a la seguridad empleada por nuestros **socios comerciales encargados de la asistencia de nuestros aviones en tierra**, disponemos de **cláusulas contractuales** que les obliga a cumplir **todas las regulaciones aplicables en seguridad** de AESA, AIR-OPS, ICAO, IATA y otras regulaciones locales e internacionales.

5.2 Garantizando la calidad en nuestro servicio

Desde el año 2013, disponemos de un **Manual de Calidad y de una Política de Calidad** complementarios a la Política de seguridad mencionada y su manual SMSM (ver figura anterior). Para asegurar su implementación y control en **Volotea disponemos de un Departamento de Calidad** encargado de desarrollar el **Programa de Aseguramiento de la Calidad**. Este programa está destinado a verificar que todas las operaciones, procesos de mantenimiento y estándares de las actividades de enseñanza se están realizando conforme a todos los requisitos, normas, procedimientos y cualquier otro estándar adicional concretado por Volotea.

En lo que respecta a la calidad, Volotea **cumple con toda la normativa aplicable y procedimientos incluidos en el Manual de la Función de Control de la Conformidad (FCC)**. Este incluye todas las regulaciones sobre cómo se deben realizar las operaciones aéreas y de mantenimiento y, además, estándares de enseñanza según las Autoridades (AESA y EASA). Consecuentemente, el mismo FCC prevé el programa de auditorías y control para verificar que dichas operaciones y acciones se cumplen debidamente. Este Plan de Auditorías identifica una hoja de ruta para realizar estas auditorías durante el año de ejercicio, se establece con respecto a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) e incluye un Plan de Inspecciones.

Más allá de la relación calidad-seguridad necesaria en nuestro sector, la atención al cliente es otro aspecto fundamental a tener presente. Trabajamos continuamente para mejorar la experiencia de nuestros clientes. En 2020 hemos renovado nuestra web, para hacerla más atractiva y facilitar la navegabilidad a los usuarios.

5.3 Volar como en casa

Volar plácidamente es una cuestión de seguridad, comodidad y puntualidad. En Volotea, queremos que nuestros pasajeros viajen cómodamente y pasen menos tiempo en el avión y más tiempo en el destino.

Invertimos en mejorar la puntualidad e intentamos que la gran mayoría de nuestras tripulaciones sean locales. De este modo, conseguimos que el entendimiento entre tripulante y pasajero sea el máximo y que durante el vuelo el servicio sea familiar, cercano y de calidad. En conjunto, buscamos mejorar la atención y satisfacción de nuestros pasajeros día a día.

En 2020 la puntualidad de nuestros vuelos ha mejorado sustancialmente, y con ella la satisfacción de los pasajeros, que también están muy complacidos con los protocolos de higiene y salud implementados en vuelo (nuestra política de *Safe & Clean*). La puntualidad de nuestros vuelos ha incrementado respecto al año pasado en parte gracias a la reducción del tráfico aéreo y descongestión en aeropuertos.

Puntualidad ¹ (en %)	2020	2019
OTP 15	91,7	77,1
OTP 60	97,6	94,4
OTP 180	99,7	99,5

¹ Primer año que se reporta. Calculado como el % de vuelos anuales que llegan con un retraso inferior a 15, 60 o 180 minutos.
OTP=On-time Performance

Después de cada vuelo se lanza una encuesta a los pasajeros, cuya tasa de respuesta en 2020 ha sido del 12.8%. Los valores de los indicadores de satisfacción recogidos siguen subiendo, lo que nos muestra que nuestros clientes siguen satisfechos con nuestro servicio.

Valores medios anuales	2020	2019
Tasa de recomendación	90,5%	86,6%
Satisfacción del cliente ¹	8,1	7,6

¹ Escala de puntuación del 1 al 10

De todos modos, si hablamos de la satisfacción de los pasajeros que no han podido volar o han sufrido cambios en el programa de vuelos, evidentemente la pandemia ha afectado enormemente.

Nuestros viajeros más frecuentes tienen la posibilidad de formar parte de nuestro programa de fidelidad y convertirse en clientes Mega Volotea. En el marco de este programa ofrecemos descuentos y promociones especiales y otro tipo de gestos que mejoran la experiencia de nuestros pasajeros. A todos los que miembros Megavolotea o Megavolotea Plus en abril (en plena cuarentena) se les ofreció que cuando les caducase la suscripción, si renovaban, les regalaríamos dos meses de suscripción. Es decir, a la gente que le ha caducado la suscripción en 2020 desde abril, si renuevan se llevan 14 meses en vez de 12.

Además, en general hemos ofrecido flexibilidad en todas las reservas a los clientes.

Para cualquier tipo de **reclamación, felicitación o sugerencia**, en Volotea disponemos de un formulario web de contacto en la página web corporativa. Con el mismo fin, también ponemos a disposición del cliente nuestro **Facebook, Twitter, Whatsapp, chat y número de teléfono**, facilitando así cinco canales de comunicación distintos.

La legislación europea vigente sobre compensación y asistencia a los pasajeros nos obliga responder a las quejas y reclamaciones de nuestros clientes en un tiempo inferior a 6 semanas. Nos esforzamos en mejorar estos tiempos de respuesta para asegurar una atención de calidad a tiempo, por lo que contamos con una herramienta que monitoriza las reclamaciones y nos permite realizar una atención personalizada de cada una de ellas. Una vez que se recibe una reclamación, ésta se clasifica y analiza y se decide cuál es la resolución para emprender, dando la mejor respuesta posible a nuestros pasajeros. Nuestro *call center* y nuestra web son los canales a disposición del cliente para tramitar sus reclamaciones.

Las quejas y reclamaciones recibidas se clasifican en cinco categorías: retraso de los vuelos (menos de 5 horas o más de 5 horas), daño o pérdida en el equipaje, cambio de horario en los vuelos, cancelación y *overbooking*. En la siguiente tabla se presenta el porcentaje de quejas recibidas según categoría e idioma. Debido a la COVID, en 2020 nos encontramos ante una situación muy poco común, puesto que más del 90% de las reclamaciones en todos los países donde operamos son debidas a cancelación de vuelos.

Quejas y reclamaciones recibidas en 2020

Categoría de reclamación*	Francés	Griego	Italiano	Español	Inglés	Total
Retraso	3%	5%	3%	4%	7%	4%
Cancelación**	92%	93%	91%	92%	90%	91%
Overbooking	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Equipaje extraviado	3%	2%	3%	2%	2%	3%
Otros	1%	0%	3%	2%	0%	2%

*No incluye consultas.

**Las reclamaciones de cambios programados, entraron todos como cancelaciones.

Quejas y reclamaciones recibidas en 2019

Categoría de reclamación*	Francés	Griego	Italiano	Español	Inglés	Total
Retraso	37%	1%	22%	14%	26%	42%
Cambios programados	24%	2%	22%	24%	28%	1%
Cancelación	47%	1%	15%	8%	29%	17%
Overbooking	24%	1%	41%	12%	22%	9%
Equipaje	45%	0%	23%	10%	22%	17%
Otros	28%	0%	32%	20%	20%	14%

* No incluye consultas.

En general el volumen de reclamaciones de 2020 ha multiplicado por 4 el de 2019 debido a las cancelaciones y la política de reembolsos. Así, en 2019 se gestionamos 41.000 reclamaciones y **en 2020 se han recibido en torno a 150.000, a las cuales hemos dado respuesta en su totalidad.**

La cancelación masiva de vuelos debido a la pandemia de la COVID ha hecho que el volumen de contactos recibidos de clientes con reservas se haya multiplicado, que los tiempos de respuesta hayan sido más largos de lo habitual y que durante algunas semanas no pudiéramos atender los volúmenes recibidos. Por ejemplo, el volumen de llamadas recibidas entre junio y julio de 2020 (185K) fue superior al doble de lo recibido en el mismo período de 2019 (91K) y nos adaptamos lo más rápido que pudimos.

En cuanto vimos que bajaban los niveles de servicio, tomamos acciones para ampliar recursos en el *call center*, tanto ampliación de horas como de personal, pero al ver que no era suficiente, lanzamos una licitación para contratar un nuevo *call center* de apoyo, el cual tuvimos funcionando en menos de 1 mes y nos permitió asumir el incremento de reclamaciones y gestiones a realizar a causa de la pandemia y restablecer la normalidad de niveles de servicio en agosto.

Asimismo, hemos invertido en desarrollar herramientas de autogestión para facilitar la solicitud del reembolso y otras opciones que ofrecemos a través de nuestro web, a raíz de vuelos cancelados o modificaciones de horario debido a la COVID. Se ha permitido a los clientes escoger entre reembolso en efectivo, en crédito Volotea o en bono descuento por importe superior al valor del vuelo, con todos los cambios técnicos que esto ha requerido.

A nivel de canales de interacción con nuestros clientes, no se han introducido cambios importantes, seguimos potenciando los canales de respuesta inmediata como son las redes sociales, el WhatsApp y el chat.

6 Nuestro Equipo

Volotea ha ido creciendo y creando empleo siempre con vistas a contribuir en el desarrollo económico de las localidades donde operamos. Los equipos de cada base están mayoritariamente formados por empleados locales, hecho que mejora la calidad del trabajo de nuestros empleados y el entendimiento entre pasajeros y tripulaciones.

6.1 Las personas Volotea

El año 2020 está marcado por la pandemia COVID que nos obligó a suspender por completo nuestra actividad entre marzo y junio. Desde entonces hemos ido recuperando parte de nuestro funcionamiento, paulatinamente, pero aún no de forma completa.

Con la suspensión de la actividad aérea, Volotea solicitó la suspensión o paralización de la actividad laboral y una parte importante de la plantilla, en cada uno de los países de operación, se acogió al Expediente de Regulación Temporal de Empleo. A fecha de 31 de diciembre aún no se ha restablecido la normalidad de nuestra actividad laboral y parte de nuestros empleados continúan en ERTE. Debido a esta situación cabe mencionar que ha habido cambios en las remuneraciones de nuestra plantilla de empleados.

A final de 2020, nuestra plantilla se había incrementado en un 8% con respecto al final de 2019. En Italia se ha contratado personal tras la apertura de la base Nápoles; parte de la plantilla que trabaja en la nueva base del *shuttle* de Airbus reside en Francia; y finalmente España aumentó el número de vuelos en diciembre para compensar parte de lo que no se voló el resto del año. Además, hubo cambio de rutas, con lo cual contratamos más gente para cubrir los descansos de *handling* y tripulación. En Alemania los empleados del *shuttle* están contratados externamente y no tenemos empleados propios. La idea era internalizarlos en 2020, pero se ha pospuesto.

Actualmente, el 41% de nuestra plantilla está representada por mujeres y el 59% por hombres, porcentajes similares al 2019.

A continuación, se presenta el **número total de empleados de Volotea a 31 de diciembre de 2020**, desglosado según sexo y clasificados por país de trabajo, edad y categorías profesionales.

EMPLEADOS POR SEXO Y PAÍS	2020	2019
Mujeres	455	422
España	142	128
Francia	140	136
Italia	169	145
Grecia	4	13
Hombres	665	614
España	205	206
Francia	190	171
Italia	264	229
Grecia	6	8
Total	1.120	1.036
España	347	334
Francia	330	307
Italia	433	374
Grecia	10	21

EMPLEADOS POR SEXO Y EDAD	2020	2019
Mujeres	455	422
18-35	374	345
>35	81	77
Hombres	665	614
18-35	364	341
>35	301	273
Total	1.120	1.036
18-35	738	686
>35	382	350

EMPLEADOS POR SEXO Y CATEGORÍA PROFESIONAL	2020	2019
Mujeres	455	422
Comité Ejecutivo y Directores	4	4
Managers	26	28
Técnicos y empleados	87	85
Pilotos – Comandantes	1	1
Pilotos – Segundos pilotos	10	10
Tripulación de Cabina	327	294
Hombres	665	614
Comité Ejecutivo y Directores	21	23
Managers	37	37
Técnicos y empleados	128	128
Pilotos – Comandantes	160	141
Pilotos – Segundos pilotos	133	112
Tripulación de Cabina	186	173
Total	1.120	1.036
Comité Ejecutivo y Directores	25	27
Managers	63	65
Técnicos y empleados	215	213
Pilotos – Comandantes	161	142
Pilotos – Segundos pilotos	143	122
Tripulación de Cabina	513	467

EMPLEADOS POR MODALIDAD DE CONTRATO DE TRABAJO	2020	2019
Total	1.120	1.036
Indefinido	980	908
Temporal	140	128

EMPLEADOS POR MODALIDAD DE JORNADA LABORAL	2020	2019
Total	1.120	1.036
Tiempo Completo	778	744
Tiempo Parcial	342	292

En las siguientes tablas se presenta el **promedio anual⁶ (PA) de empleados de 2020 y 2019** desglosado según la modalidad de contrato y clasificados por edades, tipo de jornada, género y categoría profesional:

PA DE EMPLEADOS POR EDADES Y TIPO DE CONTRATO	2020	2019
Indefinido	960	828
18-35	602	504
>35	358	324
Temporal	127	262
18-35	109	207
>35	18	55
Total	1.087	1.090
18-35	711	711
>35	376	379

PA DE EMPLEADOS POR EDADES Y TIPO DE JORNADA LABORAL	2020	2019
Tiempo Completo	765	812
18-35	464	502
>35	301	310
Tiempo Parcial	322	278
18-35	247	209
>35	75	69

PA DE EMPLEADOS POR TIPO DE JORNADA Y CONTRATO	2020	2019
Indefinido	960	828
Jornada completa	654	569
Jornada reducida	306	259
Temporal	127	262
Jornada completa	111	243
Jornada reducida	16	19
Total	1.087	1.090
Jornada completa	765	812
Jornada reducida	322	278

⁶ El promedio anual de los empleados se ha calculado a partir de los datos de personal contratado el último día de cada mes, dividido en doce meses.

PA DE EMPLEADOS POR GÉNERO Y TIPO DE CONTRATO	2020	2019
Indefinido	960	828
Mujer	375	316
Hombre	585	512
Temporal	127	262
Mujer	63	126
Hombre	64	136
Total	1.087	1.090
Mujer	438	442
Hombre	649	648

PA DE EMPLEADOS POR TIPO DE JORNADA Y GÉNERO	2020	2019
Tiempo Completo	765	812
Mujer	288	317
Hombre	477	495
Tiempo Parcial	322	278
Mujer	150	125
Hombre	172	153

PA DE EMPLEADOS POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y TIPO DE CONTRATO	2020	2019
Indefinido	960	828
Comité Ejecutivo y Directores	27	28
Managers	66	62
Técnicos y empleados	176	143
Pilotos – Comandantes	149	138
Pilotos – Segundos pilotos	126	109
Tripulación de Cabina	416	348
Temporal	127	262
Comité Ejecutivo y Directores	0	0
Managers	0	0
Técnicos y empleados	47	66
Pilotos – Comandantes	7	24
Pilotos – Segundos pilotos	12	31
Tripulación de Cabina	61	141
Total	1.087	1.090
Comité Ejecutivo y Directores	27	28
Managers	66	62
Técnicos y empleados	223	209
Pilotos – Comandantes	156	162
Pilotos – Segundos pilotos	138	140
Tripulación de Cabina	477	489

En Volotea, como en la mayoría de las aerolíneas, la actividad laboral es muy estacional. Existe un pico de actividad durante los meses de julio y agosto, por lo que la compañía necesita más efectivos durante esta temporada, de ahí el elevado número de contratos temporales.

PA POR TIPO DE JORNADA Y CATEGORÍA PROFESIONAL	2020	2019
Tiempo completo	765	812
Comité Ejecutivo y Directores	27	28
Managers	66	62
Técnicos y empleados	191	185
Pilotos – Comandantes	113	125
Pilotos – Segundos pilotos	116	111
Tripulación de Cabina	252	301
Tiempo parcial	322	278
Comité Ejecutivo y Directores	0	0
Managers	0	0
Técnicos y empleados	32	24
Pilotos – Comandantes	43	37
Pilotos – Segundos pilotos	22	29
Tripulación de Cabina	225	188

Remuneración media

En las siguientes tablas se presentan **las remuneraciones medias, en miles de €** (incluyendo todos los tipos de remuneración) y desagregadas por sexo, edades y clasificación profesional y brecha salarial:

POR RANGO DE EDAD	2020	2019
Edades	Promedio k€	
18-35	33,02	28,52
>35	75,15	71,13
Promedio	48,53	44,55

POR CATEGORÍA PROFESIONAL	2020	2019
Categorías	Promedio k€	
Comité Ejecutivo y Directores	119,27	122,41
Managers	53,24	52,20
Técnicos y empleados	28,80	28,74
Pilotos – Comandantes	90,80	102,83
Pilotos – Segundos pilotos	42,53	37,79
Tripulación de Cabina	24,49	23,87
Promedio	59,86	44,55

POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y RANGO DE EDAD		2020	2019
Categorías	Edades	Promedio k€	
Comité Ejecutivo y directores	18-35	100,91	99,73
	>35	151,18	125,90
Managers	18-35	51,91	48,57
	>35	55,82	55,19
Técnicos y empleados	18-35	26,31	26,09
	>35	35,54	35,58
Pilotos – comandantes	18-35	89,65	84,68
	>35	104,28	103,78
Pilotos – Segundos pilotos	18-35	40,77	36,39
	>35	45,05	40,06
Tripulación de Cabina	18-35	24,29	23,69
	>35	25,49	25,20

POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y GÉNERO		2020	2019
Mujeres		Promedio k€	
Comité Ejecutivo y Directores		80,05	98,05
Managers		48,21	48,85
Técnicos y empleados		27,53	26,40
Pilotos – Comandantes ¹		-	-
Pilotos – Segundos pilotos		42,88	39,54
Tripulación de Cabina		24,28	23,74
Hombres			
Comité Ejecutivo y Directores		158,50	127,28
Managers		58,26	54,66
Técnicos y empleados		30,06	30,25
Pilotos - Comandantes		103,47	103,15
Pilotos – Segundos pilotos		42,18	37,68
Tripulación de Cabina		24,70	24,10

¹Al haber solamente una mujer piloto-comandante se omite el dato por motivos de confidencialidad.

Brecha salarial

La brecha salarial se ha calculado mediante la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Promedio salario hombres} - \text{promedio salario mujeres}}{\text{Promedio salario hombres}} \times 100$$

En las categorías profesionales de Pilotos y Tripulación de Cabina, los ingresos están determinados por tabla salarial, y en ningún caso se diferencia por razón de género. Las diferencias que existen son porque el tripulante realiza funciones adicionales además del vuelo, como por ejemplo funciones de seguridad o de formación, por la cantidad de horas voladas y su ubicación geográfica.

Es importante destacar que en el sector aeronáutico históricamente ha existido un porcentaje mucho más alto de hombres que de mujeres en puestos de carácter técnico (pilotos, ingenieros, mecánicos). Volotea no hace ningún tipo de diferencia en sus procesos de selección, pero la oferta de candidatos masculinos es mayor para la mayoría de las posiciones. Además, en el área de dirección tenemos trabajadores con larga experiencia y, por lo tanto, con salarios más elevados.

BRECHA	2020	2019
Comité Ejecutivo y Directores	49%	23%
Managers	17%	11%
Técnicos y empleados ¹	8%	13%
Pilotos – Comandantes ²	-	-
Pilotos – Segundos pilotos	-2%	-5%
Tripulación de Cabina	17%	2%

¹Las condiciones salariales de mujeres en esta categoría profesional incrementan, aunque proporcionalmente menos que en los hombres dado que en 2019 se incorporan mecánicos certificados especialistas en aviones, con un salario significativamente más alto que el promedio de la categoría.

²Al haber solamente una mujer piloto-comandante se omite el dato por motivos de confidencialidad.

En global, en 2020 la brecha salarial de Volotea fue de un 52%, siendo el promedio de salario de las mujeres 28,18 mil euros y el promedio de salario de los hombres 58,19 mil euros. En 2019 fue de un 50%, siendo el promedio de salario de las mujeres 27,47 mil euros y el promedio de salario de los hombres 54,58 mil euros. Esta brecha existe debido a que el colectivo de Pilotos y el área de Operaciones en las oficinas centrales están compuestos en su gran mayoría por hombres. Esta composición como ya se ha comentado anteriormente es un derivado directo del mercado laboral, donde la predominancia histórica de candidatos es masculina.

Por otra parte, en cuanto a la remuneración media de consejeros y directivos, de los miembros del Consejo de Administración solo tres han recibido remuneración tanto en 2020 como en 2019 por parte de Volotea, S.L. La remuneración media anual percibida por estos ha sido 57.111€ en 2020 y 63.222€ en 2019 (no se reporta la remuneración media por sexo tanto en 2020 como en 2019 por motivos de confidencialidad ya que solamente hay una mujer consejera). La remuneración media percibida por los directivos de Volotea, S.L. en 2020 ha sido 177.887€, siendo 184.608€ para los directivos hombres. No se reporta la remuneración media de las mujeres en 2020 por motivos de confidencialidad ya que solamente ha habido una mujer con cargo directivo. En 2019 la remuneración media fue de 176.907€, siendo 165.090€ para directivos hombres y 137.629€ para directivos mujeres.

Despidos

En la siguiente tabla, se muestra el **número de despidos** clasificados por rango de edades, género y categoría profesional:

NÚMERO DE DESPIDOS		2020		2019	
Categoría profesional	Edades	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Comité Ejecutivo y Directores	18-35	0	0	0	0
	>35	1	0	1	0
Managers	18-35	1	0	0	0
	>35	0	0	0	0
Técnicos y empleados	18-35	0	0	2	1
	>35	0	1	1	1
Pilotos – Comandantes	18-35	0	0	0	0
	>35	0	1	0	3
Pilotos – Segundos pilotos	18-35	0	0	0	0
	>35	0	0	0	0
Tripulación de Cabina	18-35	0	1	9	3
	>35	1	0	0	0
Total		3	3	13	8

6.2 Diversidad e igualdad de oportunidades

En Volotea promovemos una cultura libre de prejuicios, acoso o cualquier tipo de discriminación basada esencialmente en la meritocracia y las normas establecidas por las autoridades aeronáuticas. Entre nuestros empleados conviven más de 50 nacionalidades.

Nuestro Código Ético pone foco en el empeño de la compañía por evitar discriminación de cualquier tipo. En 2020 hemos finalizado la redacción y aprobación del **Plan de Igualdad** de Volotea, que publicamos en Intranet el pasado mes de septiembre para hacerlo accesible a todos nuestros empleados en España. A estos efectos, y en virtud de lo establecido en los artículos 45 y 46 LOIHM, el presente Plan de Igualdad pretende ser un conjunto ordenado de medidas, adoptadas después de realizar un diagnóstico de situación, tendentes a alcanzar en la empresa la igualdad de trato y de oportunidades y a eliminar la discriminación por razón de género. Así, **el presente Plan fijará los objetivos concretos de igualdad a alcanzar, las estrategias y prácticas a adoptar para su concreción, así como el establecimiento de sistemas eficaces de seguimiento y evaluación de los objetivos fijados.**

En este sentido, Volotea tiene un firme compromiso en el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de género, así como el impulso y fomento de medidas para conseguir la igualdad real en el seno de la empresa, estableciendo la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres como un principio estratégico de nuestro Plan de Igualdad, de acuerdo con la definición de dicho principio que establece la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres (en adelante, la “LOIHM”). El plan se ha redactado en vistas a las nuevas directrices nacionales recogidas en el Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres, y Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo.

En todos y cada uno de los ámbitos en que se desarrolla la actividad de esta empresa, desde la selección a la promoción, pasando por el salario, la formación, las condiciones de trabajo y empleo, la salud laboral, la ordenación del tiempo de trabajo y la conciliación, asumimos el principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, atendiendo de forma especial a la discriminación indirecta, entendiéndola por ésta *“La situación en que una disposición, criterio o práctica aparentemente neutros, pone a una persona de un sexo en desventaja particular respecto de personas del otro sexo”* (art. 6 LOIHM). Así, en Volotea reclutamos y empleamos en base al mérito individual y las calificaciones directamente relacionadas con las capacidades necesarias para ocupar el puesto. Además, hemos adaptado todas nuestras oficinas para asegurar la accesibilidad de las personas con discapacidad.

Cumplimos con la Ley de Integración Social de Minusválidos; tenemos tres empleados con discapacidad, uno más que el año anterior, y colaboramos con centros especiales de empleo y fundaciones de integración como Prevent, Auria o Seeliger.

Para la implementación del plan de igualdad se requiere la creación de un Comité de Igualdad con representación de los trabajadores, los sindicatos y la empresa. Durante el 2020, hemos creado un comité de empresa en Oviedo.

6.3 Atracción, desarrollo y retención del talento

Volotea se caracteriza en la industria aérea europea por ser una compañía que da posibilidad de promoción a sus empleados, con lo que se fomenta la motivación individual ante nuevos retos y oportunidades profesionales.

Es relevante comentar que debido a la situación de pandemia sufrida en 2020 los procesos de promoción se han visto afectados, aunque sí se han cubierto plazas vacantes con personal interno y se ha intentado retener el equipo profesional que conforma la empresa.

6.3.1 Gestión del desempeño

La compañía tiene varios procesos de seguimiento del desempeño que permiten generar espacios de conversación de calidad entre la capa de gestión y los empleados e identificar necesidades formativas específicas.

En oficinas centrales se realiza anualmente el proceso de **evaluación del desempeño** con los cargos directivos (Comité de Dirección, directores y managers) y el colectivo de jóvenes graduados. El resto de empleados también tienen la oportunidad de hacer el proceso, aunque no es obligatorio. El resultado queda plasmado y firmado en la herramienta *Success Factors* para poderlo ir revisando. En febrero iniciamos el proceso de evaluación que se tuvo que parar por la irrupción de la COVID en marzo. Nuestra previsión es reanudar este proceso lo antes posible en 2021.

Para compensar la situación, la compañía ha priorizado otro tipo de comunicación interna, con cadenas directas y una evaluación centrada en el rendimiento personal, dejando en segundo plano la consecución de los objetivos de la empresa. **Esta evaluación se ha visto recompensada económicamente con el 'Thank you pay'**. Adicionalmente, se recompensó a todo el personal de oficina con una gratificación extraordinaria en el mes de diciembre como reconocimiento del esfuerzo realizado durante toda la pandemia.

Para el colectivo de tripulaciones de cabina se ha implementado un método de **evaluación de desempeño competencial**. Cada jefe de cabina de las bases grandes tiene que hacer un mínimo de cinco evaluaciones por mes y en las bases pequeñas un mínimo de tres. Los responsables de la base tienen que asegurar que todos los tripulantes tienen una conversación de evaluación al menos una vez cada dos meses. En el caso de las tripulaciones, las evaluaciones sirven también para tomar decisiones de promoción de carrera.

En el colectivo de pilotos, la compañía realiza una evaluación dos veces al año para aquellos pilotos que están toda la temporada y una vez al año para aquellos pilotos que están una parte de la temporada.

Retención de talento

Volotea es una de las aerolíneas que dan una carrera más rápida a sus tripulaciones y empleados en general, ofreciendo la oportunidad de promoción interna y retener, así, el talento interno.

La compañía ha decidido centrar esfuerzos en la retención del talento. No obstante, muchas de las iniciativas planteadas en 2019 no se han podido desarrollar debido a la situación de crisis COVID vivida. Para dar un empuje en esta cuestión, tenemos previsto la contratación de expertos externos que nos ayuden a diseñar un plan que será implementado a partir de 2021.

Para tripulación y tripulación en cabina, en Volotea tenemos desarrollados varios procesos de seguimiento del desempeño, donde el departamento de *Chief Pilot* y tripulación se reúnen semanalmente con los Jefes de base. En estas reuniones, se discuten aspectos relacionados con el programa *Performance Assessment*. Por otro lado, todas las tripulaciones realizan reuniones individuales de forma anual con sus respectivos jefes de base, en estas se hace una valoración del desempeño en la temporada y se proponen planes de carrera y crecimiento junto al departamento de Chief Pilot.

A petición de nuestra tripulación de cabina en la encuesta de satisfacción del 2019, en noviembre de 2020 cambiamos la metodología de promoción interna a sobrecargo, pasando de una promoción por designación directa a una promoción por desempeño, mediante un proceso de cuatro etapas.

6.3.2 Formación

La formación continuada es clave para el desarrollo del talento y la motivación personal necesarios para un buen desempeño profesional. En este sentido, la dirección de la compañía está totalmente comprometida con actualizar, consolidar y desarrollar los conocimientos y habilidades de los empleados.

La llegada de la COVID en marzo tuvo un impacto sobre todo el programa de formación y su gestión. Así, este año no se han creado nuevos programas de entrenamiento y en muchos casos se suspendió la mayor parte de la formación programada. Adaptamos la instrucción de todo el contenido teórico que se impartía presencialmente a modalidad online en un tiempo muy corto para poder mantener los plazos formativos marcados por Aviación y evitar la movilidad no esencial de los tripulantes que no estaban en base. Además, se solicitaron extensiones a la autoridad de todos aquellos entrenamientos que caducaban en los meses de marzo, abril, mayo y junio. Estos entrenamientos se aplazaron al mes de Julio.

Las personas de tripulación (pilotos y tripulantes de cabinas) siguen la formación descrita en el Manual de Operaciones establecido por Aviación Civil. En función de su categoría, experiencia y horas de vuelo, los tripulantes tienen que realizar diferentes formaciones. Se trata de una formación anual muy reglada compuesta por entrenamiento en tierra, vuelo y simulador, que tiene un esqueleto formativo muy estable cuyo contenido actualizamos anualmente.

Pilotos

Simulador- 3 sesiones de simulador anuales

Vuelo- *Familiarization flight* y *Line Check*

Tierra- Entrenamiento recurrente anual (*Ground + elearning*)

Tripulantes de cabina

Vuelo- *Familiarization flight* y *Line Check*

Tierra- Entrenamiento recurrente anual (*Ground + elearning*)

En 2020 el entrenamiento teórico se ha adaptado a una modalidad online, limitando el número de desplazamientos no necesarios y se ha reducido el aforo máximo de todos los entrenamientos prácticos con el objetivo garantizar la distancia de separación mínima aconsejada por distintos ministros de sanidad de la UE.

En 2020 hemos añadido un día de curso para introducir aspectos corporativos en la formación de nuestra tripulación, como por ejemplo la gestión de los pasajeros, medidas COVID, servicio a bordo y revisión de protocolos internos.

En oficinas centrales se ofrece un plan de formación adaptado en el que los empleados pueden escoger dos formaciones de entre los cuatro bloques existentes: formación funcional, formación en comportamientos, conocimiento técnico, y conocimiento de Volotea. La pandemia ha alterado completamente el entrenamiento del personal de oficina previsto para 2020 que se ha visto aplazado. Se anularon la mayoría de los cursos formativos, a excepción de aquellos que son bonificados u obligatorios por ley, como los de seguridad y calidad. Nuestra previsión es recuperar y reestablecer el plan de formación lo antes posible.

En contrapartida, se ha aprovechado la plataforma de *e-learning* '*Success factor*' para ofrecer formación relacionada con aspectos de la COVID incluyendo medidas de teletrabajo, prevención COVID y riesgos asociados, tanto físicos como psicológicos, sobre todo al inicio de la pandemia. Concretamente, en oficinas se hizo una acción formativa a todo el personal que volvió a la oficina tras el confinamiento obligatorio impuesto por el estado de alarma.

Horas de formación

En el año 2020 Volotea ha realizado un total de **136.264,5 horas de formación**. La mayor parte está concentrada en el colectivo de tripulaciones de cabina y pilotos que es donde hay más número de empleados.

Como situación excepcional, se aprovecharon los días de confinamiento y parada de la actividad de la compañía para reforzar el entrenamiento de pilotos y tripulación con cursos online. El incremento en horas de entrenamiento se debe a la repetición de parte de esta formación a la puesta en marcha en el mes de marzo y a la incorporación de nuevo personal de cabinas en 2020 por el aumento de aviones Airbus.

En oficinas centrales, debido a la pandemia, no se han realizado formaciones más allá de las de prevención de la COVID en la oficina, con una duración de 15 minutos.

En operaciones en tierra se realizaron los siguientes cursos: uno inicial de Procedimientos de la compañía Volotea, uno inicial de DCS Go Now, y cuatro formaciones recurrentes.

En la siguiente tabla se refleja el número de horas de entrenamiento:

	2020	2019
Categoría profesional	Nº de horas de formación	
Pilotos	72.541	65.656
Tripulación de Cabina	62.563	50.146
Oficinas centrales ¹	62,5	6.015
Operaciones en tierra ²	1.098	-
Total	136.264,5	121.817

¹Incluye Comité Ejecutivo, Directores, Managers y Técnicos y empleados.

² Primer año que se reporta.

6.4 Salud y seguridad

En el Código Ético y en nuestra Política de Seguridad, reiteramos nuestro compromiso de garantizar la seguridad y la salud en el trabajo, en consonancia con las leyes y los reglamentos nacionales e internacionales aplicables.

Volotea sigue las normas de Derecho Laboral, Prevención de Riesgos y Seguridad y Salud en el centro de trabajo aplicable en cada uno de los países dónde tiene centros de trabajo.

En cuanto a **Políticas de Prevención de Riesgos Laborales** (PRL) en Volotea cumplimos con la normativa vigente en cada país, por lo que disponemos de diferentes protocolos que se activan en el momento que surge una incidencia. En concreto, en todos los países donde estamos presentes hemos establecido los procedimientos normativos para las siguientes situaciones:

- › Coordinación de actividades empresariales
- › Vigilancia de la Salud
- › Accidente de trabajo (incluyendo en el extranjero)
- › Entrega de Equipos de Protección Individual (EPI) a los nuevos empleados, que firman una hoja de entrega conforme han recibido el material, y en caso de daños se sustituye por uno nuevo.
- › Planes Anuales de prevención de riesgos laborales
- › Plan anual de emergencia

Para vigilar el cumplimiento de todos los requisitos marcados por la ley en materia de prevención de riesgos, tenemos representantes y mecanismos en cada país donde operamos: en España hay un representante de prevención de riesgos en oficinas centrales, tripulaciones y personal de tierra; en Francia la compañía tiene establecido un régimen interno que regula las actividades de Prevención de riesgos laborales y código disciplinario; en Italia tenemos representantes que se ocupan de revisar con la compañía el cumplimiento de la norma; y en Grecia se siguen todas las indicaciones proporcionadas por el servicio de prevención contratado a efectos de cumplir con la legislación vigente.

Todos los empleados de Volotea deben cumplir con la legislación vigente estableciendo prácticas de trabajo que garanticen su salud y seguridad, y deben utilizar los equipos de seguridad que se exigen durante el curso habitual de sus labores. En relación con Seguridad y Salud en el puesto de trabajo, todos los trabajadores en el inicio de su contrato o una vez al año realizan un curso de primeros auxilios, tal y como contempla la legislación del país.

Emitimos **Boletines de Seguridad periódicos** que distribuimos entre el personal de la compañía, y también aquellos emitidos por AENA en cada aeropuerto. Anualmente evaluamos el ruido y vibraciones dentro de los aviones durante las fases de despegue, vuelo y aterrizaje y obligamos a los pilotos y técnicos de mantenimiento que usen dispositivos de protección auditiva cuando circulen debajo del avión con los motores encendidos, puesto que es una fuente de riesgo.

Además, **en Volotea realizamos anualmente revisiones médicas y formaciones de Prevención y Evaluación de Riesgos Laborales**. En 2020 no se han realizado las revisiones médicas porque la propia mutua ha sufrido una situación de colapso por la pandemia y nos han reasignado las citas a lo largo del 2021.

Otro aspecto importante es que en Volotea respetamos siempre los horarios de descanso y se intenta alternar la plantilla de tripulación para evitar fatiga en jornadas más intensivas, haciendo hincapié en temporada alta, especialmente en los meses de julio y agosto.

Medidas COVID

La pandemia COVID nos ha obligado a incorporar medidas de salud y seguridad adicionales en nuestras oficinas y operativa con el objetivo de garantizar la seguridad de empleados y clientes.

- › Redistribución del espacio de oficinas para mantener la distancia de seguridad:
 - En ambas plantas se reorganizan los lugares de trabajo,
 - En la cocina se distanciaron las mesas y las máquinas de vending.
- › Incremento de los turnos de limpieza de oficinas y moquetas.
- › Incorporación de geles hidroalcohólicos e inclusión de cartelería informativa.
- › Entrega de:
 - Kits de higiene que contenían 10 mascarillas quirúrgicas, un paquete de pañuelos de papel y un bote de 100ml de antibacterial, al personal presente en oficinas centrales cuando fuese necesario.
 - Mascarillas FFP2 para reuniones y kits de higiene a los viajeros por trabajo.
 - Caja para guardar las mascarillas
- › Se han facilitado controles por PCR tras el confinamiento total cuando ha sido necesario.
- › Descripción de un protocolo de actuación en caso de que algún empleado de oficina fuera COVID positivo. Posibilidad de realizarse test PCR previa a la vuelta a la oficina.
- › Implementación de un manual de operaciones específico para tripulaciones en el que, entre otras situaciones, establece paso a paso las acciones a realizar en diferentes situaciones en las que se puede encontrar un tripulante.
- › Medidas de prevención de contagio por COVID:
 - restricción de visitas, paquetería, bloqueo de salas de reunión con poca ventilación de aire, etc.
 - Creación de un protocolo de oficina; utilización de neveras, cafeteras, microondas, salas de reunión.

Accidentes de trabajo

Por lo que respecta a los posibles accidentes laborales, Volotea pone **a disposición de nuestros empleados un procedimiento de actuación en caso de accidente laboral**.

A continuación, se presentan los datos de accidentabilidad de 2020.

	2020	2019
Género	Nº de accidentes*	
Hombres	8	13
Mujeres	5	22
Total	13	35

**Los accidentes reportados son accidentes laborales que han supuesto baja laboral. Incluye todos los países y toda la plantilla de Volotea, reportados según la información proporcionada por los proveedores de nómina*

Enfermedad profesional	2020	2019
Hombres	2	0
Mujeres	0	1

A continuación, se presenta el índice de frecuencia de accidentes para hombres y mujeres calculado mediante la siguiente fórmula:

$$\frac{N^{\circ} \text{ de accidentes}}{N^{\circ} \text{ de horas trabajadas}} \times 1.000.000$$

	2020	2019
Género	Índice de frecuencia de accidentes	
Hombres	7,70	15,08
Mujeres	7,01	30,00

Mediante la siguiente fórmula se ha calculado el índice de gravedad de accidentes para hombres y mujeres:

$$\frac{N^{\circ} \text{ de jornadas perdidas}}{N^{\circ} \text{ de horas trabajadas}} \times 1.000$$

	2020	2019
Género	Índice de gravedad	
Hombres	0,06	0,09
Mujeres	0,28	0,15

En cuanto al absentismo, el número de horas de absentismo (incluyendo baja por accidente laboral, enfermedad común, enfermedad profesional, baja por maternidad y baja por paternidad) ha sido de **393.565 en 2020**. En 2019, las horas de absentismo supusieron un total de **78.590** horas.

La tasa de absentismo de 2020 resultante es de **22,5%**, mientras que en 2019 la tasa de absentismo fue de **4,9%**. Esta tasa se ha calculado mediante la siguiente fórmula:

$$\frac{N^{\circ} \text{ de horas de absentismo}}{N^{\circ} \text{ de horas trabajadas}} \times 100$$

Las causas de absentismo en el colectivo de tripulaciones son diversas. La más frecuente es la enfermedad o accidente no laboral, aunque también se consideran como absentismo las enfermedades o accidentes laborales.

En España, tanto tripulaciones como el personal de oficinas centrales, personal en el centro de trabajo de Palma de Mallorca, como personal técnico de mantenimiento de las aeronaves, se rigen por el Estatuto de los Trabajadores. En Francia, el personal de oficina y las tripulaciones se rigen

por el *Code du Travail*. La representación sindical está concentrada en las bases de Nantes y Estrasburgo. En Italia, tanto el personal de oficina, de tierra como tripulaciones se rigen por reglamentos internos a las características de cada colectivo. Los tres reglamentos, han sido aprobados y comunicados por las Autoridades competentes. Los representantes de los trabajadores están únicamente focalizados en cubrir los temas de prevención de riesgo tanto en tierra como en tripulaciones. En Grecia, tanto el personal de tierra como las tripulaciones están amparadas y reguladas bajo la legislación laboral griega.

Actualmente, el único colectivo de Volotea en todos los países que se rige por Convenio Colectivo es el colectivo de *Auto Handling* en España, formado por personal del sector de servicios de asistencia en tierra en aeropuertos (*auto-handling*), que está en las bases de Asturias y Bilbao. El volumen de empleados a 31 de diciembre 2020 que están bajo un convenio colectivo es 64, que representa un 9,8% de los trabajadores del país (en 2019 representaban el 12,5%).

6.5 Bienestar

6.5.1 Conciliación laboral

La jornada laboral de los empleados se ciñe a lo establecido por la legislación laboral de cada país. Dadas las características de nuestra actividad, únicamente los empleados de nuestras oficinas pueden disfrutar de flexibilidad en los horarios de entrada y salida del trabajo con jornadas de 8 horas diarias y jornada intensiva los viernes. Los empleados ubicados en las bases y las tripulaciones trabajan según lo establecido por la normativa de aviación civil. No disponemos de políticas específicas de desconexión laboral.

El bienestar de nuestros empleados está condicionado, entre otras cosas, a la posibilidad de encontrar un equilibrio entre la vida laboral y la familiar. Desde Volotea **impulsamos medidas de conciliación laboral** para facilitar y mejorar la flexibilidad horaria en el trabajo:

- › Posibilidad de disfrutar de tiempo libre extra no remunerado para los empleados en las oficinas centrales (*Unpaid leave*).
- › Conocemos las dificultades que tienen los pilotos para mantener el equilibrio entre su vida laboral y familiar y, es por este motivo, que desde Volotea los escuchamos y ofrecemos cambios de bases o realizar vuelos que les permitan dormir en su casa con sus familias.

Teletrabajo

El teletrabajo era una práctica ya implantada en Volotea, que a consecuencia de la pandemia ha pasado a ser una forma de trabajo habitual y totalmente integrada a la empresa. Hemos pasado de hacer teletrabajo tres días al mes, a hacer dos días por semana (en oficinas).

Para garantizar la seguridad de nuestros empleados Volotea propuso el teletrabajo a sus trabajadores la semana de antes al confinamiento total que ocurrió en marzo. En septiembre fue cuando se propuso el modelo híbrido: 2 días en oficinas, 3 días en casa.

6.5.2 Un buen recibimiento

El programa ***On-boarding*** que iniciamos en 2019 también se ha visto afectado por la pandemia. Actualmente todo el proceso de *On Boarding* se hace de manera online. Los trabajadores firman la documentación a través de *signaturit* y reciben los beneficios a través del correo. También se les dedica un tiempo de entrevista para darles la bienvenida.

Asimismo, el proceso de selección de nuevos empleados en oficinas y el programa *welcome* se hace de forma totalmente telemática.

6.5.3 Escuchamos a nuestros trabajadores

Escuchar las sugerencias de nuestros trabajadores nos ha permitido aprender y continuar mejorando año tras año.

En abril de 2019 lanzamos **la Encuesta de Empleados a todos los colectivos de la compañía. El objetivo principal es dar un espacio al empleado para trasladarnos su opinión y sugerencias sobre varios temas de forma completamente anónima.** Los principales bloques que recoge la Encuesta de Empleados son **Liderazgo, Organización, Ambiente de trabajo, Mi trabajo, Comunicación y Salario y beneficios.**

En 2020 no se ha podido realizar la encuesta puesto que el mayor porcentaje de la plantilla se encontraba en situación de ERTE total. Se retomará en 2021, ya que esperamos que la plantilla de Volotea esté reincorporada a un porcentaje de jornada de entre el 80% y 90%.

En condiciones normales los resultados de la encuesta se presentan a los trabajadores de forma abierta y totalmente transparente con el fin de tomar medidas para mejorar aquellas categorías donde detectamos que hay margen de mejora para la vida y satisfacción de nuestros empleados. Un ejemplo es el cambio de la metodología de promoción interna de la tripulación de cabina ya mencionado.

En las oficinas centrales los Directores y Managers de las diferentes áreas organizan reuniones periódicas donde los empleados pueden comentar cualquier tema y el equipo de Recursos Humanos hace un seguimiento casi personal de todos los empleados. Para las tripulaciones se organizan dos veces al año los *Base Sponsors meetings*; reuniones en cada una de las bases Volotea que lideran miembros del Comité de Dirección. Cada miembro del comité es *Sponsor* de una base y también responsable de hacer seguimiento de las sugerencias o ambiente que se vive.

En lo que respecta a nuestros pilotos, ponemos a su disposición encuestas mensuales acerca del *roster* (organización de sus turnos de trabajo y del tiempo laboral) y adoptamos acciones para satisfacer sus demandas en la medida de lo posible.

Comunicación interna

En Volotea la comunicación con nuestros empleados se realiza principalmente por correo electrónico, pero también se realiza mediante la intranet y el sistema EFOS (Sistema de comunicación específico para tripulaciones), donde se publica toda la información relevante sobre la Encuesta de Empleados o políticas.

Este año, para promover la comunicación interna con los empleados en una situación de incertidumbre, ERTE y teletrabajo como la sufrida durante el primer semestre de 2020, se adaptó la plataforma jira para tener controlado el volumen de peticiones de los trabajadores y poder realizar Q&A en función de los temas que tenían más incidencias. También se promovió la comunicación interna a través de *People News*, donde se actualizaba mensualmente la situación de la empresa y las novedades laborales sobre ERTes, vacaciones, etc. También se ha seguido la comunicación interna acerca de los cambios mayores de la empresa: cambios en la organización (equipos), integraciones de nuevas personas, y transformación de la empresa (cambio de flota, comunicación del préstamo etc.).

Desde 2014, contamos con “*Volotea Times*”, una *newsletter* con vocación trimestral en la que compartimos aquellos aspectos destacados de la compañía con todos los empleados de todas las bases y oficinas centrales. Desde octubre 2020, esta comunicación pasó a ser mensual.

También nos preocupa la comunicación con nuestros grupos de interés. Disponemos de unas **Brand Guidelines** que, entre otras, tienen la finalidad de establecer las pautas con las que todos los empleados deben comunicarse con pasajeros, socios comerciales y demás grupos de interés. Igualmente, disponemos de una **Política de Redes Sociales** con la que se pretende comprometer, concienciar y responsabilizar a todos los empleados en el uso de estos canales de comunicación.

7 Voloteando por el medio ambiente

La problemática medioambiental es hoy día uno de los retos principales al que se enfrenta nuestra sociedad. En nuestro Código Ético, recogemos nuestro compromiso de seguir progresando en la minimización de nuestro impacto medioambiental y contribuir a la sostenibilidad a largo plazo mediante la optimización de los recursos.

Para ello, no sólo reconocemos nuestra responsabilidad ante la sociedad, sino que trasladamos este compromiso a la totalidad de Volotea y a nuestros proveedores.

7.1 Política Medioambiental

Nuestra Política Medioambiental está enfocada en el cumplimiento de la legislación en materia medioambiental y en el aumento de la eficiencia energética y ecológica del producto final de nuestra compañía: el transporte de pasajeros y equipaje. En concreto, el objetivo principal es conseguir un incremento continuado de la eficiencia en el consumo de combustible en nuestra flota de aviones.

Para asegurar la conciencia ambiental dentro de la Compañía, el uso eficiente de recursos y el fomento de una cultura de reciclaje, distribuimos nuestra política a todos los empleados, y la ponemos disponible en la intranet. Actualmente no disponemos de certificación de tipo ambiental ni contamos con seguro de responsabilidad medioambiental ya que, de acuerdo con la legislación aplicable, no existe la obligatoriedad de disponer de uno.

En Volotea participamos en el Régimen de Comercio de Derechos de Emisión de la Unión Europea (RCDE UE o EU ETS, por sus siglas en inglés) y cumplimos con lo expuesto por la Directiva 2008/101/CE que ha introducido la aviación en el sistema, así como de aquella normativa española aplicable. Anualmente remitimos a las autoridades un informe de emisiones de CO₂ previamente verificado por una entidad acreditada, exponiendo los datos globales y evidenciando al mismo tiempo que el plan de seguimiento aprobado se cumple internamente asegurando una gestión adecuada.

En 2020, los recursos más relevantes dedicados a la prevención de riesgos medioambientales por parte de Volotea han sido los destinados a la compra de derechos de emisión de gases de efecto invernadero, que ascendieron a un total de 10,55 millones de euros. En 2019, la compra de derechos de emisión supuso un total de 10,25 millones de euros. Esta diferencia se debe, en parte, a la reducción de la operativa y también a la depreciación en el valor de las emisiones de CO₂ durante 2020.

Emisiones y cambio climático

El sector de la aviación está trabajando para reducir su contribución al cambio climático derivado, sobre todo, de las emisiones de CO₂, el principal Gas con Efecto Invernadero (GEI) emitido por los aviones durante el proceso de combustión del fuel.

En Volotea nuestra Política Medioambiental recoge este aspecto como uno de los más importantes. Trabajamos directa e indirectamente para reducir nuestras emisiones de GEI, y más concretamente las de CO₂.

Creemos que, con nuestro modelo de negocio de vuelos directos entre ciudades medianas, Volotea contribuye a la reducción global de GEI al eliminar las escalas, generando así un ahorro de combustible en el transporte aéreo europeo.

Nuestro Departamento de Ingeniería de Operaciones persigue la reducción continua de las emisiones de CO₂ asociadas a los vuelos de nuestros aviones mediante la mejora en la eficiencia del uso del combustible. Las metas de reducción de emisiones de gases efecto invernadero están vinculadas a los objetivos de reducción del consumo de combustible en los aviones especificado en el apartado de Energía, que en 2020 era del 3,2% respecto al año 2019.

En 2020, nuestros aviones tuvieron unas emisiones de **297.442 toneladas de CO₂** (calculadas a partir del consumo de fuel del avión en tierra y en vuelo). Teniendo en cuenta el descenso de la

operativa durante la mayor parte de 2020 con motivo de la COVID, esto se ha traducido en una reducción de nuestras emisiones por avión de un 51,7% con respecto a 2019.

Emisiones de nuestros aviones	tCO ₂ eq
2020	297.442
2019	616.037

En Volotea seguimos nuestro compromiso de mejora constante y queremos ser cada vez más transparentes. En 2020 nuestras emisiones en oficinas y bases de España fue de 129 tCO₂eq, un 15% menos que el año pasado, que fueron de 152 tCO₂eq. La reducción se debe principalmente a la disminución de nuestra actividad y al teletrabajo.

	2020	2019
Emisiones de CO ₂ de Oficinas y bases de España	Toneladas	
Alcance 1 ¹	90,89	103,42
Consumo de gasóleo B de los equipos en tierra	70,73	103,42
Gases refrigerantes (R410A)	20,16	
Alcance 2 ²	38,49	48,85
TOTAL	129,38	152,27

¹Incluye consumo de fuel de los equipos en tierra de las bases operativas Asturias y Bilbao y los gases refrigerantes. Los factores de emisión utilizados han sido los que recoge el Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono de MITECO en su versión de junio 2020 (Gasóleo B=2,708kgCO₂eq/L; R410A=2,088kgCO₂eq/L).

²Incluye consumos de electricidad en las oficinas de Barcelona, Asturias y Bilbao. Las emisiones del alcance 2 se han calculado utilizando los factores de emisión que recoge el Acuerdo sobre el etiquetado de la electricidad relativos a la energía producida en el año 2019 de CNMC en su versión de junio 2020 (Naturgy= 0,30 kg CO₂eq/kWh; Fenie= 0 kg CO₂eq/kWh; Endesa= 0,27 kg CO₂eq/kWh). Emisiones calculadas mediante el método market-based.

Apoyamos el desarrollo del avión eléctrico

Los objetivos de reducción de emisiones de CO₂ en la aviación se han establecido en un 50% en el 2050 respecto a los niveles netos del año 2005. Esto sólo es posible con un cambio radical en el diseño de los aviones. La introducción de plantas de propulsión alternativas a los motores convencionales (como turbopropulsores y turbohélices que equipan los aviones de pasajeros en la actualidad), es clave para conseguir tal objetivo.

Como parte de nuestro compromiso en la contribución a la lucha contra el cambio climático, en 2019 llegamos a un acuerdo de colaboración (que sigue vigente en 2020) con la compañía aeronáutica DANTE Aeronautical para participar en un proyecto a largo plazo de desarrollo de un avión de pasajeros híbrido-eléctrico. La idea es usar motores alimentados por electricidad, que a su vez es almacenada por baterías o generada a bordo con motores de combustión interna de alta eficiencia. El nuevo concepto reducirá significativamente tanto las emisiones de GEI mediante el uso como el ruido en vuelo, despegue y aterrizaje. Volotea también proporcionará a DANTE datos de análisis de mercado y datos técnicos. Además, hemos puesto a su disposición a nuestros ingenieros y a nuestro equipo comercial para desarrollar esta oportunidad de mercado y prestar apoyo técnico.

En 2020 no hemos podido avanzar como nos hubiera gustado con este proyecto. Lo mantenemos en hibernación hasta 2021.

Otros tipos de contaminación

En el Manual de Operaciones de Volotea disponemos de un procedimiento a seguir para minimizar en lo posible el impacto al medio ambiente y evitar cualquier daño en la salud de las personas derivado de los posibles derrames de mercancías peligrosas. Adicionalmente, como prevención, contamos con un Plan de Auditorías de Combustible en el que se verifican los protocolos de actuación por parte de los proveedores conforme cuentan con procedimientos adecuados de formación, seguridad y actuación en caso de derrame.

En nuestras oficinas utilizamos gases refrigerantes regulados para nuestros equipos de aire acondicionado. En 2020 realizamos la recarga de dos equipos, sumando un total de 7,2 kg de gas R410, un valor significativamente inferior al de 2019 que fue de 12 kg.

El ruido de nuestros aviones se ha identificado como uno de los grandes impactos a nuestro personal de operaciones y a las comunidades donde volamos. Aplicamos medidas para atenuar el ruido causado durante las operaciones como, por ejemplo, el uso limitado de los motores auxiliares en los aeropuertos, la reducción de la utilización del freno por inversión del empuje o el seguimiento de las rutas establecidas por el control aéreo de entrada y salida de los aeropuertos. Por otra parte, todos nuestros aviones cuentan con un certificado de niveles de ruido conforme cumplen con la normativa correspondiente.

En lo que respecta a las emisiones, además del CO₂, se emiten otros gases correspondientes a las maniobras de aterrizaje y despegue de las aeronaves por debajo de los 900 metros de altitud, denominados ciclos LTO (*Landing Take Off*). En estas maniobras se incluye la aproximación, ascenso, despegue y rodadura de aeronaves y se emiten óxidos de nitrógeno (NO_x), monóxido de carbono (CO) e hidrocarburos sin combustionar (HC). Los estándares de emisiones de estos gases están fijados por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), que es la responsable de establecer límites de emisión de estos gases para los aviones.

7.2 Gestión y consumo de recursos

7.2.1 Energía

Nuestro principal consumo de combustible es el asociado al utilizado por nuestros aviones en tierra y durante el vuelo. Nuestro Departamento de Ingeniería de Operaciones es el encargado de impulsar la mejora continua de la eficiencia del uso del combustible, por lo que lleva un control detallado del consumo de combustible que, al mismo tiempo, permite detectar irregularidades y prácticas que conlleven un posible consumo excesivo.

Buscamos esta optimización en el cuidado y la actualización de la flota mediante la aplicación de programas de mantenimiento efectivo. Desde 2012, en Volotea hemos desarrollado un total de 37 iniciativas de ahorro de fuel. En este sentido, las iniciativas de reducción del consumo de combustible se centran en tres grandes medidas: eficiencia en el pilotaje del avión, planificación y reducción de la resistencia aerodinámica.

Gracias a estas iniciativas, en Volotea hemos conseguido optimizar el consumo de combustible en un 11,2% desde que empezamos a volar. En 2020, se han llevado a cabo 9 iniciativas de ahorro de consumo de combustible por vuelo, que han resultado en un total de 4,3% de ahorro respecto a 2019, teniendo en cuenta el total de combustible consumido en vuelo.

A estas iniciativas cabe añadir la progresiva renovación de la flota. La incorporación de los A319, que cuentan con tecnología de última generación para optimizar el consumo de combustible y reducir las emisiones de CO₂, suponen un ahorro final por avión de un 17% de queroseno respecto a la flota del 2015. Nuestro objetivo es incorporar el A320, que es aún más eficiente y nos permitirá reducir más el consumo de combustible.

En 2020, el consumo de fuel en los aviones fue de **94.426 toneladas**, un 51,7% menos que en 2019, debido a la inactividad sufrida entre marzo y junio, y la poca actividad durante el resto del año.

	2020	2019
	Fuel (t)	
Total	94.426	195.567
	Número de aviones	
Total	36	36
	Fuel relativo (t/avión)	
Total	2.623	5.432

En nuestras bases de Asturias y Bilbao la energía que se suministra a los aviones cuando están en tierra procede de un equipo de transporte en tierra que va a gasoil. Los consumos de gasoil en 2020 han sido de 13.809 l y 12.312 l, respectivamente. Sumándolos, observamos que hemos pasado de

un consumo total de 31,5m³ en 2019 a 26,1m³ en 2020. La reducción se debe al parón ocasionado por la COVID desde el mes de marzo.

Por otra parte, la electricidad que consumimos en Volotea proviene de la red eléctrica de cada país en el que operamos. En oficinas centrales se consume un 41% de la energía de fuentes renovables.

El consumo de energía eléctrica en 2020 fue de **205.701 kWh**, un 18,2% menos que en 2019, debido principalmente a la situación de poca afluencia de personal en las oficinas durante el año 2020 debido a la pandemia COVID.

	2020	2019
Oficinas ¹	Energía eléctrica (kWh)	
Barcelona-Headquarters	174.895	220.036
Asturias	16.889	19.339
Bilbao	13.917	12.024
Total	205.701	251.399

¹ No se dispone de los consumos de electricidad de las bases de Francia, Italia y Grecia, puesto que son espacios muy pequeños sin medidores de consumo. La estimación de estos consumos se hace a partir del reparto de consumos del ente aeroportuario y no tiene en cuenta la actividad desarrollada. Es por ello no lo reportamos. Las oficinas y bases reportadas sí que tienen contador propio.

Asimismo, la pandemia nos ha impedido avanzar en el proyecto de mejora de la eficiencia energética definido a raíz de la auditoría energética de nuestras oficinas centrales realizada en 2019. Esperamos poder empezar en 2021, cuando la situación vuelva a recuperar cierta normalidad. No obstante, continuamos comprometidos con la reducción del consumo energético transmitiendo mensajes de buenas prácticas a toda la plantilla de oficinas como son el apagado de luces, ordenadores y aires acondicionados mientras estén en desuso y establecido un horario para cerrar el aire acondicionado y las luces con tal de evitar consumos innecesarios.

7.2.2 Agua

En conjunto, en Volotea hemos consumido **1.066,5 m³** de agua en 2020. Este consumo viene de nuestros aviones, 234,5 m³, por un lado, y del consumo de agua de nuestras oficinas de España (Barcelona y Asturias) por otro, 832 m³.

Consumo de agua (m ³)	2020	2019
Oficinas Barcelona	819,0	1347
De aviones	234,5	407
Asturias	13	38
Total	1.066,5	1.792

En las oficinas, una de las medidas implantada para el ahorro de agua es la revisión periódica de los grifos para evitar el goteo de agua, difusores en los grifos o la doble cisterna en los baños. En 2020 no hemos avanzado en la reducción del consumo de agua, aunque la poca afluencia de persona a las oficinas ha ayudado a reducir consumos.

Para reducir el consumo de agua en los aviones sólo se llenan los depósitos de agua al 50% de su capacidad. De este modo, conseguimos reducir el peso del avión y ahorramos en el consumo de agua, y simultáneamente en el consumo de combustible.

En 2020 el consumo de agua de los 36 aviones en circulación ha sido de 234,5m³, un 42% menos que en 2019 debido básicamente a la reducción en el número de vuelos.

Flota	2020	2019
A319	194.267	241.800
B717	40.265	165.480
Consumo Total (L)	234.532	407.280

7.2.3 Economía circular

La Economía Circular se percibe internacionalmente como la nueva estrategia para reducir el consumo de materias primas y mejorar la gestión de residuos. En economía circular los residuos son recursos que deben ser aprovechados para evitar la extracción continuada y excesiva de materias primas.

La gestión de residuos en el sector de la aviación está altamente regulada por el contexto aeroportuario. Todos los residuos asociados a la asistencia en tierra de aeronaves son tratados y gestionados acorde a lo exigido por la directiva 97/68/CE del Parlamento Europeo y del consejo del 16 de diciembre de 1997.

En Volotea nos hemos propuesto reducir al máximo el consumo de materiales y reciclar absolutamente todo lo posible ya sea a través de empresas especializadas (gestores) o de los aeropuertos que nos proporcionan el servicio.

Una de las fuentes principales de consumo de materiales y generación de residuos gira en torno al mantenimiento de los aviones, ya que por seguridad la substitución de algunas partes como ruedas, frenos, baterías o botellas de oxígeno cada cierto período de tiempo o en caso de detectar daños es obligatoria. No obstante, cabe mencionar que los componentes aeroespaciales, en el 90% de los casos, se mandan a reparar en un taller aprobado y una vez reparado se reinstalan en las aeronaves, participando, así en el fomento de una economía circular. La gestión de todo componente que no se pueda reparar pasa a ser responsabilidad del mismo taller, que se encarga de su destrucción o gestión. Asimismo, los residuos catalogados como peligrosos se tratan de forma específica por gestores autorizados, que son los responsables de su eliminación y/o valorización.

Los residuos generados en 2020 han sido muy bajos comparado con los años anteriores. Por motivos de la COVID hemos estado 4 meses sin operar, y, en consecuencia, sin ningún tipo de consumo.

Anualmente consumimos:

	2020	2019
Tipo de materiales	Unidades	
Ruedas	885	1.599
Frenos	96	185
Baterías	169	319
Botellas de oxígeno*	112	-

** Es el primer año que se reporta el dato*

En 2020, a raíz de la COVID, hemos cambiado nuestra filosofía de compra de materiales de mantenimiento, que ha pasado de una compra de 'stocks' a una compra de lo 'necesario'. Nuestro objetivo es reducir la cantidad de compra para adaptarla al consumo real del mantenimiento de nuestra aviación y evitar la acumulación de stocks y, en consecuencia, de residuos.

Residuos procedentes del mantenimiento de los aviones	Italia	Francia	Grecia	España
	2020			
Aceite (L)	2.887	5.163	199	297
Bombillas y Fluorescentes (kg)	105	75	8	12
Pilas (kg)	36	25	4	6
Otros Residuos ¹ (kg)	270	310	25	60
	2019			
Aceite (L)	2.520	2.540	240	240
Bombillas y Fluorescentes (kg)	225	90	15	20
Pilas (kg)	37	22	2	4
Otros Residuos ¹ (kg)	510	460	40	80

¹Otros residuos son filtros, trapos sucios, etc.

Estos residuos son gestionados a través de gestores autorizados o a través de sistemas establecidos en los sistemas de los propios aeropuertos de donde se encuentran las bases.

En 2020 los residuos de aceite de los aviones que tenemos en la base francesa son más elevados que el resto y que el año pasado por varios motivos:

- › hemos volado menos en Italia y España que en Francia,
- › hemos volado mucho más este año desde Francia que el año pasado,
- › hubo cambios de motores que requieren el rellenado de aceite nuevo, y esto eleva mucho el consumo.
- › Finalmente, puede que los aviones operando en Francia, que son un poco más antiguos, gastasen más aceite.

A nivel de oficinas, desde Volotea realizamos una gestión adecuada de los residuos que generamos, aunque carecemos de una política específica. El año pasado creamos un equipo de voluntarios llamado **Sustainable Team** que se reúne de forma periódica para llevar a cabo iniciativas que mejoran nuestro espacio de trabajo y reducen nuestro impacto ambiental. Por ejemplo, entregamos una botella corporativa reutilizable a los nuevos empleados en su primer día, como parte de su *welcome pack*. También separamos papel, plástico, orgánico, material higiénico debido a la COVID y tóneres. En lo que refiere al fomento de estrategias de economía circular, trabajamos en el reciclaje de material de oficina y la reutilización de las cajas de empaquetado. En 2020 su actividad se ha visto reducida por la inactividad en las propias oficinas derivado de un aumento del teletrabajo.

En los aeropuertos de Bilbao y Asturias, tenemos subcontratado el servicio de limpieza de aeronaves y oficinas con la empresa Multiservicios Aeroportuarios. La gestión de los residuos se realiza de acuerdo con su **Programa de Control Ambiental (PCA)**, que describe cómo se separan los residuos y dónde se transportan para su posterior deshecho o reciclaje, y los procedimientos de prevención de vertidos de aguas residuales y de actuación en caso de derrame de sustancia peligrosa.

Elementos desechables derivados de la COVID

Un aspecto relevante derivado de la COVID, es que se nuestro personal de tierra y de cabina ha hecho un mayor uso de elementos desechables como guantes, mascarillas y demás que antes de la pandemia casi no se usaban. Para reducir la cantidad de material desechable usado, en oficinas

además se ha producido mascarillas de tela para los empleados. En concreto, en las oficinas y en los aviones de nuestras bases hemos usado⁷:

- › 75.000 mascarillas de celulosa
- › 110.000 guantes de vinilo
- › 7.500 paquetes de plástico de 30 unidades de toallitas de celulosa
- › 120 garrafas de plástico de 5L con gel desinfectante
- › 110 botellas de plástico de 500 ml de gel desinfectante

Medidas para impulsar la reducción de recursos de papel

Nuestra actividad diaria en oficinas y en vuelo utiliza mucho papel, por lo que estamos incorporando medidas para optimizar esta situación, ya sea reduciendo el consumo de papel o buscando alternativas de papel más ecológico.

En 2019 empezamos un plan de ahorro de papel en vuelo que hemos implementado durante 2020. Se han sustituido todos los planes de vuelo en papel (96 páginas), por el dispositivo de gestión del plan de vuelo electrónico, *Electronic Flight Back* (EFB), una herramienta digital que ayuda a las tripulaciones de cabina desarrollar tareas de gestión de los vuelos de una manera más fácil y eficiente. Este cambio implica que de media se dejan de imprimir y usar 24 hojas de papel por vuelo. En 2020 hicimos 30.604 vuelos, así que ahorramos 734.496 hojas de papel. Si estimamos que cada hoja de papel DinA4 pesa 5g⁸, estimamos un ahorro total de 3.672,48 kg de papel en 2020. Este valor será muy superior cuando se termine la pandemia y se restablezca la normalidad en el sector.

Otra iniciativa destacada ha sido el cambio en el uso de papel blanco por el de papel reciclado para las impresoras de nuestras oficinas centrales. Para aquellas en las que todavía se utiliza papel blanco, este se compra con componente ecológico.

Consumo de papel	2020	2019
cajas	114	131
kg	1.396	1860

En nuestros centros operativos y en las oficinas centrales generamos documentación en papel que por normativa –como en el caso de la documentación aeroportuaria–, o por razones de confidencialidad de la información debe de ser destruida. En Volotea contamos con la ayuda de una empresa certificada que se encarga de la destrucción de estos documentos. En 2019, se generaron 19.398 kg de papel destruido y en 2020 5.528kg. La reducción drástica de papel destruido es nuevamente, la inactividad de nuestra operativa debido a la COVID. Por otro lado, hemos realizado una compra de 125 unidades de tóneres en 2020 respecto a los 89 comprados en 2019.

Medidas para la reducción del desperdicio alimentario

En Volotea contamos con un servicio de venta de comida y bebidas durante el vuelo. Debido a las medidas de seguridad tomadas para prevenir el contagio de la pandemia, en 2020 no se propuso ninguna venta a bordo durante los meses de marzo a noviembre. En noviembre retomamos el cáterin de forma muy reducida: bebida caliente, dos snacks y botellas agua individuales.

En condiciones normales, en Volotea ofrecemos principalmente alimentos no perecederos como *snacks*, por lo que evitamos generar desperdicios alimentarios en el día a día. En el caso de los productos frescos, como bocadillos, al final del día se ofrecen estos productos al 50% de su precio para fomentar su consumo y como acción para combatir el desperdicio de alimentos.

⁷ Datos calculados en base a lo que se ha comprado.

⁸ Se ha utilizado un gramaje estándar de 80g. El **peso** de la hoja de 80gr nos indica que una hoja de 1 metro cuadrado pesaría 80 gramos. Es decir que una hoja **A4** que tiene unas medidas de 210 x 297 mm, pesará 5gr.

Cabe comentar que para 2021 se está trabajando en la mejora de la sostenibilidad del cáterin a bordo de nuestros aviones. Estamos valorando el cambio de productos desechables por productos más eco-responsables. En 2020 hemos empezado a trabajar para eliminar el plástico y sustituirlo por material reciclado y/o reciclable. Estimamos que con este proyecto podremos suprimir 1 tonelada de residuos de plástico anual. Es un proyecto nuevo que esperamos poder desarrollar plenamente en 2021. No obstante, debido a la pandemia, en 2020 hemos suprimido todos los servicios de cáterin en nuestros vuelos, por lo que hemos reducido enormemente la cantidad de plástico generado.

7.3 Medidas para la protección de la biodiversidad

Algunos de los aeropuertos en los que operamos se encuentran cerca de espacios protegidos de biodiversidad, como por ejemplo el de Barcelona. Colaboramos con los aeropuertos y entidades locales implementando medidas destinadas a desalojar comunidades de aves de las pistas de despegue y aterrizaje, para prevenir cualquier posible colisión.

Para ello en Volotea formamos parte del grupo de trabajo *Birdstrike Management Group* junto con otras tres compañías aéreas. El objetivo de este grupo es el de evitar posibles impactos de aves con los aviones cuando despegan o aterrizan, ya que además de impactar directamente sobre la población de aves puede suponer un riesgo en la seguridad de los aviones. Los miembros del grupo llevan a cabo auditorías en determinados aeropuertos que después ponen al acceso del grupo con tal de desarrollar Planes de Gestión de Peligro de Fauna Salvaje.

El proyecto ofrece una oportunidad para recibir orientación, apoyo y desarrollo para todo el personal que forma parte del grupo y se compromete a trabajar para transferir su riqueza de conocimiento y experiencia.

8 Nuestro compromiso social

Nuestra actividad y las conexiones que establecemos entre las ciudades medianas y pequeñas favorecen las economías de sus regiones, pero queremos ir más allá y que las poblaciones de cada una de las ciudades en las que operamos nos sientan suyos. En Volotea, somos conscientes de la necesidad de un esfuerzo conjunto para afrontar los retos sociales y ambientales.

8.1 Fomentamos el desarrollo en las comunidades locales

Para generar valor local y reducir nuestra contribución al cambio climático en nuestra política de compras **priorizamos la contratación de proveedores que sean locales y ofrezcan una buena calidad en el servicio**. Por ello, en la mayoría de los aeropuertos, contratamos empresas de la zona para que realicen determinadas operaciones de tierra. No obstante, nuestra política de compras no incluye cuestiones sociales, de igualdad de género ni ambientales.

En 2020 hemos valorado la contribución de nuestras compras en las comunidades locales. Los proveedores con los que hemos trabajado son⁹: un 32% de España, un 60% de Europa y un 8% de otros países del mundo.

Para asegurar una calidad excelente en los servicios proporcionados por nuestros proveedores, y el cumplimiento con los estándares de seguridad requeridos por la autoridad, disponemos de un procedimiento propio de aprobación de los subcontratistas.

Asimismo, en Francia, hemos llevado a cabo acuerdos de formación con Airbus y escuelas de pilotos para la selección y educación de jóvenes interesados en el sector aéreo a acceder a su desarrollo profesional mediante cursos específicos para su incorporación a una compañía que opera en su ciudad de residencia.

Patrocinios

Por otra parte, **nos implicamos patrocinando proyectos culturales y deportivos de gran relevancia para las comunidades locales donde estamos presentes**. Para seleccionar a entidades y actividades relevantes en las poblaciones en las que operamos, que sean permanentes, aporten valor a sus ciudadanos y estén totalmente enraizadas en las mismas disponemos de una **estrategia de patrocinio**, que se basa en los siguientes objetivos:

- › Compromiso con socios locales
- › Enfoque duradero
- › Intereses locales
- › Visibilidad todo el año
- › Habilidad para involucrar diferentes grupos de interés
- › Bases de datos y *newsletters* locales

Por ello, estamos activamente comprometidos con las principales instituciones sociales y culturales en las ciudades donde volamos. Las aportaciones incluyen la financiación de un amplio abanico de iniciativas en Francia, Italia, España y Grecia.

En 2020, debido a la COVID tuvimos que reducir nuestros acuerdos y renovar los patrocinios de los que obtenemos una mayor visibilidad, con socios estables, a largo plazo y comprometidos, contentos de apoyar a Volotea y de adaptar las condiciones a la situación actual. Por ello, en 2020, la cifra de patrocinios alcanzó un importe de **113.000€**, respecto a los 260.000 € de 2019, de entre los cuales destacamos los siguientes:

- › Patrocinio de Le MuCem en Marsella para difusión de actividades culturales y exposiciones centradas en las culturas del mar Mediterráneo

⁹ Primer año que se reporta este desglose.

- › Se ha firmado un acuerdo para que Volotea S.L sea la aerolínea oficial del FC Nantes de Nantes
- › Ser la aerolínea oficial del Retabet Bilbao Basket en Bilbao.

8.2 Responsabilidad social y colaboraciones con entidades sin ánimo de lucro

En Volotea somos conscientes de la importancia de llevar a cabo nuestro negocio de una manera responsable. Con esta ambición ha nacido *Volotea Cares*, una iniciativa interna para apoyar e impulsar uno de nuestros valores fundamentales: el cuidado (*caring*). Esta iniciativa gira en torno a tres ejes estratégicos:



Las iniciativas que se agrupan alrededor de los ejes de buen gobierno y sostenibilidad ambiental vienen descritas en este informe en sus correspondientes capítulos, destacando las buenas prácticas en la gestión de nuestros equipos y en nuestro compromiso con el medio ambiente.

Como parte de nuestro compromiso social, en este apartado queremos destacar las iniciativas que se agrupan dentro de nuestra **acción social** para ayudar a grupos desfavorecidos de nuestras comunidades.

Voluntariado corporativo

Siempre que nos es posible intentamos implicarnos directamente con las asociaciones con las que colaboramos, ofreciendo no solo nuestra ayuda económica sino también nuestro tiempo y conocimientos a través de nuestro programa de **voluntariado corporativo**.

La pandemia COVID también ha repercutido en nuestro voluntariado corporativo. A continuación, destacamos algunas de las iniciativas llevadas a cabo dentro de este ámbito:

- › **Fundación ARED.** La Fundación ARED trabaja desde hace más de 25 años para la inserción laboral de personas en riesgo severo de exclusión, sobre todo mujeres, formándoles en hostelería, confección y atención socio-sanitaria.
Hemos mantenido nuestra colaboración con la entidad mediante nuestra aportación económica, puesto que el voluntariado presencial se ha visto plenamente impactado por la pandemia. Hemos establecido una colaboración “especial COVID”, en la que les ayudamos a empaquetar mascarillas que luego compramos para nuestros empleados.
- › **Aldeas Infantiles SOS.** En 2020 hemos mantenido nuestra colaboración como ‘Constructores de Futuro’, y hemos hecho una aportación económica para suplir las necesidades derivadas de la COVID pero no hemos podido realizar voluntariado presencial.
- › **Las Sillas Voladoras.** Las Sillas Voladoras es una asociación sin ánimo de lucro que promueve la integración de personas con discapacidad en actividades aeronáuticas. Solíamos colaborar en la organización de un festival de aviación adaptada, que el 2020 no se pudo hacer. Esperamos poder retomarlo en 2021.

Otras colaboraciones

Cuando no es posible colaborar con iniciativas solidarias a las que nos queremos sumar mediante voluntariado, las apoyamos con aportaciones económicas o desarrollando acuerdos específicos para la investigación científica, la divulgación cultural y la de integración social.

En 2020, destacamos:

- › **UNHCR-ACNUR:** En Volotea pensamos que la labor de este organismo de las Naciones Unidas es fundamental para evitar más muertes en el Mediterráneo y poder dar un futuro a personas que lo han perdido todo al verse obligadas a abandonar sus hogares. Mantenemos la visibilidad del proyecto de educación a la infancia en campos de refugiados en países de primera acogida en nuestra web durante casi todo el año. Los clientes que lo desean pueden hacer un donativo junto con su reserva y nosotros nos encargamos de hacerlo llegar a UNHCR-ACNUR.
- › **Cruz Roja:** durante los meses más críticos de la pandemia participamos en la difusión de campañas locales de Cruz Roja para paliar los impactos de la COVID mediante difusión y recolección de donaciones de clientes a través de nuestra web. El importe recaudado se entregó íntegramente a las oficinas locales de Cruz Roja en Bilbao, Marsella, Véneto y Atenas.
- › **Campaña para la Vacunación Infantil:** Seguimos participando en la iniciativa público-privada Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil, con una aportación económica mediante la cual se lucha contra la mortalidad infantil en 73 países en vías de desarrollo.
- › **Ópera Nacional de Burdeos:** Patrocinamos la temporada 2019/2020 de ópera de la Ópera Nacional de Burdeos.

Además, en Francia, hemos realizado aportaciones a **Association Jeremy, Aerocampus Aquitaine**, y **Les Ailes de la Ville y Aireemploi**, todas ellas asociaciones sin ánimo de lucro que fomentan la capacitación entorno el ámbito de la aviación.

En 2020, nuestras colaboraciones con entidades sin ánimo de lucro sumaron un total de 38.270€, de las cuales 11.498€ se distribuyeron en Francia y 26.772€ en España. En 2019, el total fue de 32.254€, de las cuales 12.934€ se distribuyeron en Francia y 19.320€ en España.

La cifra de contribuciones sociales, teniendo en cuenta tanto los patrocinios como las aportaciones a entidades sin ánimo de lucro en 2020 es de **151.270€** (142.254€ en 2019).

Para concluir, es un gran placer para Volotea poder publicar nuestro tercer Informe de Responsabilidad Social Corporativa, en el que hemos tenido ocasión de presentar las medidas e iniciativas sostenibles que hemos estado desarrollando desde la creación de la compañía.

Volotea es una aerolínea en la que día a día se trabaja para crecer con responsabilidad, cumplir con todos los requisitos legales y satisfacer las necesidades de nuestros grupos de interés, mejorando nuestro servicio aéreo sin perder de vista nuestra contribución e impacto positivo en el entorno. Este año cabe destacar el crecimiento significativo de nuestra compañía en aspectos tan cruciales como el número de personas que forman parte de nuestro equipo, y el número de rutas donde operamos, a pesar de la situación de pandemia que en la que estamos inmersos.

Desde Volotea queremos terminar estas líneas agradeciendo a toda la familia Volotea por hacer de la compañía, una aerolínea cercana, preocupada por su entorno, sociedad y sus propios empleados, sin cada uno de los cuales la aerolínea no podría despegar. Merci, Grazie, Efharisto, Gràcies, Danke.

Para cualquier duda o aportación acerca de este informe, ponemos a disposición el formulario de contacto en el apartado Ayuda de nuestra web [volotea.com](https://www.volotea.com).

CONTENIDOS LEY 11/2018

A través del informe, se recogen todos los aspectos identificados como materiales, alineados con los requerimientos contemplados por la Ley 11/2018 de Información No Financiera.

Requerimientos de la Ley	Criterio de <i>reporting</i>		Página(s)
Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá: 1.) su entorno empresarial, 2.) su organización y estructura, 3.) los mercados en los que opera, 4.) sus objetivos y estrategias, 5.) los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	GRI 102-1	Nombre de la Compañía	4, 10
	GRI 102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	6
	GRI 102-3	Ubicación de la sede	Travessera de Gracia 56, piso 4. 08006, Barcelona.
	GRI 102-4	Ubicación de las operaciones	6
	GRI 102-6	Mercados servidos	6
	GRI 102-7	Tamaño de la organización	5, 25
Marco de <i>Reporting</i> utilizado	Estándares GRI	Marco de <i>Reporting</i> utilizado	4
Análisis de Materialidad	GRI 102-40	Lista de los grupos de interés	14-17
	GRI 102-42	Identificación	
	GRI 102-47	Selección de los grupos de interés	
Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá: 1.) los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos 2.) los procedimientos de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.	GRI 103-2	Lista de temas materiales	
Los resultados de esas políticas, debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan: 1.) el seguimiento y evaluación de los progresos y 2.) 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	12, 17, 21-22, 32, 33-34, 35-36, 40, 48-49
		El enfoque de gestión y sus componentes	12-13, 19-20, 22-24, 32, 35, 37, 40-47, 48-50

Requerimientos de la Ley	Criterio de reporting		Página(s)
Los 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 gestiona dichos riesgos, Explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	17-20
Global Medio Ambiente			
1.) 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	GRI 103-2	Enfoque de gestión de cada ámbito medioambiental	40
	GRI 102-11	Principio o enfoque de precaución	40
2.) Los procedimientos de evaluación o certificación ambiental; 3.) Los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales; 4.) La aplicación del principio de precaución 5.) la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales.	GRI 201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático Ley 26/2007 de Responsabilidad Medioambiental	40
Contaminación			
1.) Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente; Teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	GRI 103-2	Enfoque de gestión de Contaminación. La contaminación lumínica no se considera un aspecto material	40-42
Economía circular y prevención			
Economía circular. Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	GRI 103-2	Enfoque de gestión de Efluentes y residuos	44
	GRI 306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	44-46
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	GRI 103-2	Enfoque de gestión de acciones para el desperdicio de alimentos	46-47
Uso sostenible de los recursos			
El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales;	GRI 303-1 (2018)	Interacción con el agua como recurso compartido	43-44

Requerimientos de la Ley	Criterio de reporting		Página(s)
Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso;	GRI 301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	42, 44, 46
Consumo, directo e indirecto, de energía	GRI 302-1	Consumo energético dentro de la organización	42-43
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	GRI 302-4	Reducción del consumo energético	42-43
Uso de energías renovables.	GRI 302-1	Consumo energético dentro de la organización	43
Cambio Climático			
Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce;	GRI 103-2	Enfoque de gestión de Emisiones	40-41
	GRI 305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	41
	GRI 305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	41
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	40-42
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 las emisiones de GEI	40
Protección de la biodiversidad			
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad; Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	GRI 304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	47
Empleo			
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional;	GRI 102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	25-26
	GRI 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	26
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo,	GRI 102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	26-27
Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional,	GRI 102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	27-29
	GRI 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	28-29

Requerimientos de la Ley	Criterio de <i>reporting</i>		Página(s)
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional;	GRI 401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	31
Las 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	29-30
Brecha salarial , la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad,	(1)	Brecha salarial = (Promedio salario hombres-promedio salario mujeres) /promedio salario hombres	30-31
La 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 ,	(1)	Criterio interno de <i>reporting</i>	31
Implantación de políticas de desconexión laboral ,	(1)	Criterio interno de <i>reporting</i>	38
Empleados con discapacidad.	GRI 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleado	32
Organización del trabajo			
Organización del tiempo de trabajo	(1)	Criterio interno de <i>reporting</i>	38
Número de horas de absentismo	(1)	Criterio interno de <i>reporting</i>	37
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	(1) y GRI 401-3	Criterio interno de <i>reporting</i> y Permiso parental	38
Salud y seguridad			
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo;	GRI 103-2	Enfoque de Gestión Salud y Seguridad en el trabajo	35-36
Accidentes de trabajo por sexo, índice frecuencia por sexo, índice de gravedad por sexo, enfermedades profesionales por sexo.	GRI 403-9 (2018)	Lesiones por accidente laboral	37
Relaciones sociales			
Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos;	GRI 103-2	Enfoque de Gestión Relaciones trabajador empresa	39
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país;	GRI 102-41	Acuerdos de negociación colectiva	38

Requerimientos de la Ley	Criterio de <i>reporting</i>		Página(s)
El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	GRI 403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos.	38
Formación			
Las políticas implementadas en el campo de la formación;	GRI 103-2	Enfoque de Gestión Formación y enseñanza	32-34
La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	GRI 404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	35
Accesibilidad universal			
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 103-2	Enfoque de Gestión de Diversidad e Igualdad de oportunidades Enfoque de gestión no discriminación	32
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 No discriminación	32
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;			32
La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.			32
Información sobre el respeto a los derechos humanos			
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	12-14
	GRI 102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	12-13
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos;	GRI 406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	13
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva;	GRI 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	12
	GRI 407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	12-13,18-19
La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación;	GRI 103-2	Enfoque de Gestión de No Discriminación	12-13, 32
La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio;	GRI 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	12

Requerimientos de la Ley	Criterio de reporting		Página(s)
La abolición efectiva del trabajo infantil.	GRI 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	12
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno			
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno;	GRI102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	12-13
	GRI 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	12-14
	GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	12
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales,	GRI 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	12-13
	GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	13
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido	50
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible			
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local;	GRI 103-2	Enfoque de Gestión Comunidades locales	48-50
	GRI 203-2	Impactos económicos indirectos significativos	6
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	6, 48-50
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos;	GRI 102-43	Enfoques para la participación de los grupos de interés	14-17
Las acciones de asociación o patrocinio.	GRI 102-12	Iniciativas externas	48-50
	GRI 102-13	Afiliación a asociaciones	10
Subcontratación y proveedores			
La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales;	GRI 102-9	Cadena de suministro	18-19, 48
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental;	(1)	Criterio de reporting según el cumplimiento de requerimientos legales	18-19, 40
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.	GRI 103-2	Enfoque de gestión prácticas de adquisición	18-19
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	19-20, 21-22

Requerimientos de la Ley	Criterio de <i>reporting</i>		Página(s)
		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	23-24
Información fiscal			
Beneficios obtenidos país por país	GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido	11
Impuestos sobre beneficios pagados	GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido	11
Subvenciones públicas recibidas	GRI 201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	11

(1) Criterio de *reporting* diferente a GRI

DON MIGUEL TRIAS SAGNIER, Secretario no Consejero del Consejo de Administración de la entidad mercantil denominada VOLOTEA, S.L. (en adelante, la "**Sociedad**"), con C.I.F. B-64.841.927,

CERTIFICO

I.- Que, según consta en el Libro de Actas, el día 24 de marzo de 2021 se celebró una sesión por videoconferencia del Consejo de Administración de la Sociedad en la que se aprobó por unanimidad de todos sus miembros la formulación del informe separado de información no financiera consolidado del grupo de la Sociedad correspondientes al ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2020 que antecede. A los efectos oportunos se deja expresa constancia de que todos los miembros del Consejo de Administración manifestaron su conformidad en relación con dicho informe.

II.- Que, considerando las restricciones de movilidad internacional impuestas por razón de la pandemia de la COVID-19, y de acuerdo con el artículo 17 de los Estatutos Sociales de la Sociedad, con el fin de preservar la salud de las personas y evitar la propagación del COVID-19, dicho consejo de administración no se celebró de manera presencial, sino por videoconferencia múltiple.

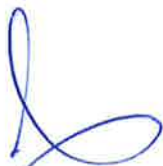
III.- Que, por tal motivo, el informe separado de información no financiera consolidado debidamente formulado que antecede no cuenta con las firmas de los siguientes consejeros: D. David Siegel, D. Bret Pearlman, D. Antoine Munfakh, D. Joshua Black, D. Mark Dunkerley, Dña. Adriana Oller, D. Alfonso Casal, y Rijn Capital BV, representada por D. Maarten Weiss.

IV.- Que el referido informe ha sido firmado por el vicepresidente del consejo de administración, D. Carlos Muñoz Beraza.

V.- Que el acta de la referida sesión fue aprobada por el propio Consejo al final de la reunión y firmada por el Secretario con el Visto Bueno del Sr. Vicepresidente.

Y PARA QUE ASÍ CONSTE, expido la presente certificación con el Visto Bueno del Sr. Vicepresidente, en Barcelona, a 14 de abril de 2021.

Vº Bº Vicepresidente



Carlos Muñoz Beraza

Secretario no Consejero



Miguel Trias Sagnier