



**Responsabilidad
Corporativa**

ÍNDICE DE LA MEMORIA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2009

0. Introducción (Pág. 335)

1. Iberia Responsable (Pág. 339)

- 1.1 Modelo de Responsabilidad Corporativa (Pág. 339)
- 1.2 Análisis de impactos (Pág. 343)
- 1.3 Evaluaciones externas (Pág. 344)
- 1.4 Premios y reconocimientos en 2009 (Pág. 345)

2. Compromiso con los Grupos de Interés (Pág. 347)

- 2.1 Posturas públicas (Pág. 351)

3. Medio Ambiente (Pág. 354)

- 3.1 La gestión ambiental en Iberia (Pág. 354)
- 3.2 El Cambio Climático y las operaciones de vuelo (Pág. 358)
- 3.3 La Calidad del aire local y las operaciones de las aeronaves (Pág. 363)
- 3.4 El Ruido en el entorno aeroportuario (Pág. 364)
- 3.5 Emisiones de Gases de Efecto Invernadero de las actividades en tierra (Pág. 366)
- 3.6 Consumo de recursos de las actividades tierra (Pág. 369)
- 3.7 Residuos actividades tierra (Pág. 370)
- 3.8 Entorno y biodiversidad (Pág. 371)

4. Clientes (Pág. 373)

- 4.1 Los pasajeros de Iberia: nuestra razón de ser (Pág. 373)
- 4.2 Los clientes de Iberia Cargo (Pág. 382)
- 4.3 Los clientes de Iberia Mantenimiento (Pág. 382)
- 4.4 Los clientes de Iberia Airport Services (Pág. 382)
- 4.5 Garantías para todos nuestros clientes (Pág. 383)

5. Accionistas (Pág. 385)

- 5.1 Desarrollo de los negocios de Iberia en 2009 (Pág. 385)
- 5.2 Gestión de Riesgos (Pág. 387)
- 5.3 Políticas de prevención del fraude y lucha contra la corrupción (Pág. 388)
- 5.4 Buen Gobierno (Pág. 388)
- 5.5 Gestión de la innovación (Pág. 389)
- 5.6 Gestión de la marca (Pág. 390)

6. Proveedores (Pág. 393)

- 6.1 Sistema de Gestión de Compras (Pág. 393)
- 6.2 Compras responsables (Pág. 394)
- 6.3 Mecanismos de pago a los proveedores (Pág. 395)

7. Empleados (Pág. 396)

- 7.1 Plantilla y relaciones laborales (Pág. 396)
- 7.2 Satisfacción, comunicación interna y motivación (Pág. 398)
- 7.3 Formación y Desarrollo (Pág. 400)
- 7.4 Servicios al Empleado: IBPersonas (Pág. 404)
- 7.5 Ética y Códigos de Conducta (Pág. 404)
- 7.6 Igualdad de oportunidades y diversidad (Pág. 406)
- 7.7 Políticas de conciliación de la vida laboral y familiar (Pág. 406)
- 7.8 Seguridad y salud laboral (Pág. 407)
- 7.9 Asistencia y beneficios sociales (Pág. 409)
- 7.10 Voluntariado social (Pág. 410)
- 7.11 Empleo de personas con discapacidad (Pág. 412)

8. Sociedad (Pág. 413)

- 8.1 Objetivos de Desarrollo del Milenio (Pág. 414)
- 8.2 Participación en asociaciones y fundaciones (Pág. 416)
- 8.3 Inversión responsable (Pág. 418)

Anexos (Pág. 421)





**Carta del
Presidente**

CARTA DEL PRESIDENTE



*"Un año difícil, pero estratégico
para el futuro de Iberia"*

El ejercicio 2009, cuyas cifras y hechos más relevantes están recogidos con todo detalle en el Informe anual que tienen en sus manos, ha sido sin duda el peor al que se ha enfrentado la industria aérea y, consecuentemente, ha tenido su reflejo también en los resultados de Iberia. Sin embargo, espero que lo que se recuerde de este año en la historia de nuestra compañía tenga más que ver con las decisiones estratégicas que se han tomado que con los resultados obtenidos que, esperamos, sean una excepción en una trayectoria ejemplar.

Según la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA), en 2009 se alcanzó una de las mayores cifras de pérdidas en la historia del sector, con unas estimaciones provisionales que en diciembre situó en 11.000 millones de dólares de resultados negativos en las cuentas de las aerolíneas. Además, más de 30 compañías aéreas desaparecieron o fueron compradas o absorbidas. Solo en Europa, se estima que la industria aérea perdió 100.000 puestos de trabajo y 100 millones de pasajeros.

Iberia también experimentó los efectos negativos de este 2009. En primer lugar, la compañía sufrió una fuerte caída del tráfico, tanto de pasajeros como de carga. Especial mención merece el descenso experimentado por nuestros pasajeros de Clase Business como consecuencia de la crisis y de los recortes acometidos por todas las empresas. Sin embargo, en el último semestre del año la evolución de nuestra Business Plus tuvo un mejor comportamiento en las rutas de largo radio, con una reducción del seis por ciento, frente a una caída del 20 por ciento durante el primer semestre.

El transporte de carga también resultó profundamente afectado por la fuerte contracción del comercio mundial.

Iberia notó una caída de la demanda del 11,6 por ciento, un dato que refleja claramente la magnitud de la recesión. Bien es cierto, que en el último trimestre la situación se recuperó ligeramente con un aumento de la demanda en un 10,5 por ciento sobre el mismo periodo del año anterior.

Esta caída de la demanda, junto con la rebaja de las tarifas por la situación del mercado y la fuerte competencia, tuvo un gran impacto en los ingresos de la compañía, que se redujeron en un 19 por ciento, convirtiéndose en el factor que más influyó en los resultados obtenidos al finalizar el ejercicio.

A la vista de la evolución de los ingresos, y del complicado entorno económico, la compañía llevó a cabo un gran esfuerzo de reducción de costes operativos, un 12 por ciento en el conjunto del año, pero evidentemente no fue suficiente para compensar la reducción de ingresos. Esta diferencia entre caída de ingresos y reducción de gastos (19 por ciento en el primer caso, 12 en el segundo), explica en buena parte nuestros resultados finales, con las pérdidas netas de 273 millones de euros, frente a beneficios de 32 millones en 2008, cuando ya se empezaban a acusar efectos de la crisis.

Como contrapeso a estos resultados, la actividad de Mantenimiento ha logrado aumentar sus ingresos de terceros en más de un cuatro por ciento y cerrar el ejercicio con beneficios. Iberia Mantenimiento ha conseguido ser un referente mundial en esta industria, no solo por su peso específico en cuota de mercado -está entre las primeras 10 empresas líderes del mundo- sino por el nivel de solvencia técnica y eficacia de los talleres de mantenimiento de Iberia.



La división de Aeropuertos también ha tenido una actuación que merece la pena destacar. En un entorno sumamente complejo, con una caída de la actividad global de asistencia aeroportuaria en España del 11 por ciento y cuando la mayoría de las compañías que son sus clientes han reducido vuelos, esta división ha logrado terminar el año casi en break even, cuando en el ejercicio anterior se perdieron cerca de 20 millones de euros. Además, ha captado 22 nuevos clientes, que se incluyen en la actividad de su cartera de servicios, y ganado casi un punto de cuota de mercado en nuestro país, probablemente el que ha ido más lejos en la liberalización de este sector en Europa.

Otro de los aspectos positivos a reseñar del pasado ejercicio ha sido la utilización de los aviones, que se ha situado en 10,3 horas diarias (horas bloque de aviación), un 3,7 por ciento más que en 2008. Esto ha sido posible gracias a que se redujo la flota en 10 aparatos, así como mediante la cancelación de alquileres de aviones, aplazando entregas de los mismos e incluso aparcando temporalmente alguna unidad.

También se ha gestionado con eficacia el ajuste de la oferta a la demanda, lo que nos ha permitido mantener el nivel de ocupación en volúmenes similares a los del ejercicio precedente. La oferta la redujimos en un 6 por ciento, al tiempo que la demanda cayó en un 6,2 por ciento, con lo que el coeficiente de ocupación solo disminuyó dos décimas, situándose en un 79,8 por ciento, uno de los más altos de las compañías europeas de red.

Pese a esa reducción de capacidad, la compañía ha logrado mantener su cuota de mercado en las rutas más estratégicas, como son las que unen Europa con América Latina y Madrid con el resto de Europa. En las primeras, Iberia sigue manteniendo una posición de firme liderazgo y obtuvo en 2009 una cuota del 20,1 por ciento, apenas tres décimas menos que el año anterior; y un 23,6 por ciento en Business, la misma cifra que en 2008. Entre Madrid y Europa, la cuota de mercado fue del 41,6 por ciento, una décima más que el año precedente.

Para finalizar con los aspectos económicos, no quiero dejar de mencionar la salud financiera de la empresa.

Pese al normal deterioro que se produce en un año tan crítico, Iberia cuenta con una gran fortaleza, entre las mayores del sector, con una caja de 1.919 millones de euros y una deuda en balance negativa de 1.417 millones de euros a 31 de diciembre de 2009.

Tres grandes proyectos de futuro

Al principio de esta carta, mencionaba que 2009 probablemente se recordaría en Iberia por las decisiones estratégicas que se adoptaron, y es que, a lo largo de este ejercicio, se ha dado un enorme impulso a tres grandes proyectos que van a determinar el futuro de esta compañía. Se trata del Plan 2012, de la proyectada fusión con British Airways y de la explotación conjunta de las rutas del Atlántico Norte junto con British Airways y American Airlines.

Estos tres grandes proyectos están encaminados a crecer en la operación de largo radio, reorganizar la operación de corto y medio de manera que la alimentación de la red se lleve a cabo bajo parámetros de sostenibilidad y competitividad, y a afrontar la progresiva consolidación de la industria desde un papel activo que garantice la presencia de Iberia entre las compañías aéreas líderes del mundo.

En el corto y medio radio, somos conscientes de que no podemos permanecer impasibles ante una evolución de mercado donde los nuevos competidores intentan relegar de sus mercados tradicionales a las grandes compañías de red como la nuestra. De ahí, que pretendamos transformar de forma paulatina nuestra operación de corto y medio radio en un producto que sea capaz de competir y sea el adecuado a las nuevas demandas del mercado.

En el largo radio, Iberia tiene una posición de claro liderazgo en las rutas entre Europa y América Latina. Hemos acometido una gran inversión en nuestro producto, con un gran esfuerzo comercial y con un foco obsesivo en el servicio al cliente que, sin duda, nos va a permitir aprovechar los crecimientos del mercado y obtener una cuota cada vez más grande del mismo.

También está en marcha el acuerdo de explotación conjunta de las rutas del Atlántico Norte entre Iberia, American Airlines y British Airways. Este es un gran proyecto que supone la explotación conjunta de todas las rutas que unen Europa con Estados Unidos, Canadá y México. Para Iberia y para nuestros clientes supone, asimismo, la oportunidad de competir en igualdad de condiciones con el resto de alianzas y abarcar un mercado de extraordinarias posibilidades con nuevos destinos para incorporar a la red.

“Iberia tiene una gran fortaleza financiera, entre las mayores del sector”

Con respecto a la fusión con British Airways, en noviembre de 2009 se firmó el *Memorandum of Understanding* (MOU) y en abril de 2010 el *Merger Agreement*. De acuerdo con lo firmado, una nueva empresa española, International Consolidated Airlines Group, será la propietaria de las dos compañías aéreas operadoras, Iberia y British Airways, que mantendrán sus marcas, sus operaciones, sus cuentas de resultados, sus gestores y consejos de administración propios. La sociedad propietaria que, entre otras funciones, definirá estrategias y vigilará que las sinergias previstas se consigan, tendrá la sede social y fiscal en España, y

la operativa y financiera en el Reino Unido y tanto el Consejo de Administración como el Comité de Dirección serán paritarios. Si todo transcurre como está previsto, la fusión será una realidad a finales del año en curso.

En 2009, pese a la situación de crisis, Iberia siguió destacando por su política de responsabilidad corporativa, y fue de las pocas aerolíneas mundiales que entró a formar parte, por cuarto año consecutivo, en el selectivo índice *Dow Jones Sustainability World Index*. Como novedad, por primera vez este año, la compañía ha logrado la máxima puntuación del sector en la dimensión ambiental, lo que es una prueba del interés por compatibilizar el negocio con una actuación responsable para con el entorno. Otro índice de prestigio en el que Iberia también fue confirmada es el *FTSE4Good Ibex* que premia las buenas prácticas sociales, la ética en los negocios y el buen desempeño en relación con el medioambiente.

Una reflexión final. 2009 ha sido un ejercicio difícil, pero al mismo tiempo un año esperanzador porque hemos puesto cimientos de proyectos importantes para el futuro. Iberia tiene unas metas de éxito definidas y trabajamos para alcanzarlas. Esperamos que ustedes nos acompañen en este viaje cuyo fin último siempre será ofrecer lo mejor de nosotros mismos a nuestros clientes, trabajadores y accionistas.



Antonio Vázquez Romero
Presidente de Iberia

0. INTRODUCCIÓN

Acerca de esta Memoria

La Memoria de Responsabilidad Corporativa de Iberia L.A.E, S.A. – en adelante, *Iberia* o *la compañía* - se elabora anualmente y tiene por objetivo satisfacer las expectativas de información de los diferentes grupos de interés de la compañía, en cuanto a su gestión económica, social y medioambiental.

Esta Memoria complementa la información financiera y de gobierno corporativo que se presenta ante la Junta General de Accionistas, que puede descargarse en la página *web* de Iberia (<http://grupo.iberia.es>), en la que también se pueden consultar los informes de años anteriores.

Para una mejor comprensión de estas páginas, la información se estructura en capítulos dedicados a los grupos de interés de Iberia, en aplicación del Modelo y la Política de Responsabilidad Corporativa adoptados por la compañía, y que se describen en el apartado 1.1 de esta Memoria.

Los contenidos de esta Memoria han sido aprobados por la Alta Dirección y el Consejo de Administración de la compañía, y verificados externamente por AENOR, entidad acreditada de certificación, según la guía *Global Reporting Initiative*, GRI 3.0 y sus principios (ver informe de verificación en los Anexos de esta Memoria).



Auto-declaración del nivel de aplicación de la Guía GRI 3 correspondiente a "A+"

Tanto la verificación externa de la presente memoria como los contenidos e indicadores reflejados en la misma, se encuentran en correspondencia con el máximo grado A+ de cumplimiento de las recomendaciones establecidas por el Global Reporting Initiative.

Perfil de Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A.

Iberia es la compañía aérea líder en España y en el mercado Europa-América Latina.

Es la 18ª compañía del mundo por volumen de tráfico de pasajeros.

Vuela a más de 120 destinos en todo el mundo, con presencia en 45 países de Europa, América, África y Oriente Próximo.

Cuenta con una de las flotas más modernas del sector, con 109 aviones.

El capital humano está formado por 21.293 empleados.

Iberia cotiza en la Bolsa Española desde el año 2001, formando parte del selectivo IBEX 35. En 2009-10, forma parte del índice *Dow Jones Mundial de Sostenibilidad*, y del *FTSE4Good IBEX*.

Es miembro fundador de **oneworld**, alianza de aerolíneas que abarca todo el planeta.

Es la novena compañía del mundo en la industria del mantenimiento de aviones, motores y componentes, dando servicio a más de 100 clientes de todo el mundo.

Es el primer operador de servicios aeroportuarios – asistencia en tierra de pasajeros y aviones – de España, con presencia en prácticamente todos los aeropuertos españoles.



Avances en la fusión Iberia – British Airways

En noviembre de 2009 se anunció un acuerdo entre British Airways PLC e Iberia LAE SA, para llevar a cabo una fusión entre iguales en 2010, con el fin de crear uno de los grupos de transporte aéreo más grandes del mundo, con importantes beneficios para los grupos de interés de ambas compañías, especialmente sus clientes.

El sector del transporte aéreo

El transporte aéreo es un sector estratégico global, con un impacto económico estimado en 3 billones de dólares, lo que equivale al 8% del PIB mundial. Genera 29 millones de puestos de trabajo en todo el mundo, entre empleos directos, indirectos e inducidos. Se calcula que sólo el 2% aproximadamente de las emisiones de CO₂ a la atmósfera son debidas a la actividad del sector. La infraestructura que utiliza afecta a una pequeña superficie del suelo, cifrada en un 1% para la Unión Europea.

Para más información sobre los impactos que el transporte aéreo genera en los ámbitos económico, social y ambiental:

www.atag.org/files/ATAG%20brochure-124015A.pdf

El sector del transporte aéreo se enfrenta actualmente a los siguientes retos:

- La crisis económica se ha manifestado con una caída generalizada de la demanda en 2009, especialmente entre los pasajeros de negocios, que ha deteriorado las cuentas de resultados de las líneas aéreas.
- La expansión de los operadores de bajo coste y de medios alternativos de transporte, como el tren de alta velocidad, está causando una pérdida de cuota en los mercados domésticos de las compañías de red tradicionales.
- En Europa se está produciendo un proceso de concentración entre las compañías de red.
- El precio del combustible está experimentando fuertes fluctuaciones en los últimos años, lo que reduce los márgenes de beneficios de las líneas aéreas.
- La congestión del tráfico aéreo, especialmente en Europa, condiciona el crecimiento del negocio.
- Los mercados emergentes de Asia – especialmente India y China – y Oriente Medio, van a aumentar la presión competitiva en las rutas de largo radio.

En el caso de Iberia, el negocio del transporte aéreo de pasajeros y mercancías se complementa con otros dos negocios:

- El mantenimiento de aeronaves, motores y componentes,
- La asistencia en tierra de pasajeros y de aviones: servicios aeroportuarios.

Cada uno de ellos tiene sus propias características y grupos de interés, que se describen a lo largo de esta Memoria.



Un año de cambios para Iberia

Durante el año 2009 se han producido una serie de novedades muy significativas en la compañía, algunas de ellas con especial repercusión para sus principales grupos de interés:

- Desde los primeros meses del año, y a la vista de la repercusión que estaba teniendo la crisis, la compañía puso en marcha un riguroso **Plan de Contingencia** con el objetivo de mantener la fortaleza financiera, reducir costes y defender los ingresos en los mercados principales. Se ralentizaron las inversiones previstas, salvo las relacionadas con la mejora del servicio al cliente.
- En abril se firmó el **VII Convenio Colectivo de Pilotos**, que aseguró estabilidad en un año crítico para la compañía.
- En julio, el Consejo de Administración aprobó el relevo del anterior Presidente, D. Fernando Conte, acordando el **nombramiento de D. Antonio Vázquez como Presidente del Consejo y primer ejecutivo de la compañía, y de D. Rafael Sánchez-Lozano como Consejero Delegado**.
- También en julio se produjo la **fusión entre Vueling y Clickair**, con Iberia como principal accionista y socio industrial, y cuyo acuerdo incluye un compromiso de permanencia en su capital.
- En octubre se presentó el nuevo Plan Estratégico de Iberia, **Plan 2012**, con el objetivo de recuperar la rentabilidad en el negocio principal de transporte aéreo, para asegurar la viabilidad de la empresa y volver a los beneficios. La organización de la compañía fue reestructurada para alinearla con esta estrategia:



Iberia en el sector: oneworld

Iberia forma parte de una de las tres grandes alianzas mundiales de compañías aéreas, **oneworld**, también integrada por **American Airlines, British Airways, Cathay Pacific, Finnair, Japan Airlines, Lan Chile, Malev, Mexicana, Qantas y Royal Jordanian**.

El año 2009 ha sido especialmente significativo para **oneworld**, dado que se ha cumplido el **décimo aniversario de su creación**, 10 años en los que se ha convertido en la alianza más rentable de las tres que existen.



La flota total de **oneworld** es de 2.250 aviones, opera en 700 aeropuertos de 150 países, con más de 9.000 vuelos diarios, lo que supone un despegue o aterrizaje cada cinco segundos, y da empleo directo a más de 300.000 personas repartidas por todo el mundo.

Desde su fundación, su máxima es la calidad del servicio prestado a los clientes, ya que permite incrementar y mejorar la oferta de productos y servicios que las compañías asociadas brindan a sus clientes, para que, de este modo, puedan viajar a prácticamente cualquier lugar del mundo y disfrutar también de los servicios conjuntos de todas ellas.

En noviembre de 2009 se incorporó un **nuevo socio** a **oneworld**, **Mexicana de Aviación**. **Iberia actuó como patrocinadora de la aerolínea mexicana**, liderando su proceso de entrada en la alianza durante un año y medio. Es decir, Iberia se encargó de planificar y coordinar el proceso, y de garantizar que Mexicana cumplía todos los requisitos para formar parte de **oneworld**.

En el año 2010 está prevista la **incorporación de la aerolínea rusa S7 Airlines** a la alianza, lo que permitirá incorporar a la red de **oneworld** 54 destinos y ocho nuevos países.

Iberia en el sector: asociaciones

Iberia también está presente en **organizaciones nacionales e internacionales** del transporte aéreo que abogan por un desarrollo responsable de la industria aérea en todo el mundo:



IATA: Asociación Internacional de Transporte Aéreo



AEA: Asociación de Aerolíneas Europeas



ALA: Asociación de Líneas Aéreas que operan en España



ACETA: Asociación de Compañías Españolas de Transporte Aéreo



ATAG: Grupo de Acción del Transporte Aéreo, con representantes de todos los sectores de la industria: líneas aéreas, aeropuertos, proveedores de servicios, asociaciones de pilotos y de controladores aéreos, asociaciones de viajes y de turismo, etc. Tiene como objetivo fomentar un desarrollo sostenible de las infraestructuras y de los servicios aéreos a nivel mundial. Para difundir estos principios, ATAG ha creado un instrumento en la red, www.enviro.aero, apoyado y financiado por la industria de la aviación comercial.



1. IBERIA RESPONSABLE

1.1 Modelo de Responsabilidad Corporativa

Iberia mantiene actualizado su enfoque de gestión de la Responsabilidad Corporativa – *en adelante RC* –, para adecuarlo a las tendencias actuales y alinearlos con las directrices estratégicas en vigor.

El modelo identifica las responsabilidades de las áreas que mantienen una relación permanente con los grupos de interés de la empresa y que coordinan los sistemas de gestión vinculados a la RC:

ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES DE LA RC EN IBERIA			
DIRECCIÓN	ÁREA	RESPONSABILIDADES	GRUPOS DE INTERÉS
Secretaría General	Secretaría del Consejo	Gobierno Corporativo	Accionistas
Comunicación	Publicidad y Patrocinio	Gestión de la Reputación Corporativa, coordinación y desarrollo de proyectos RSC, y representación en Foros de RSC	Todos
Financiera	Relación inversores	Información Financiera y Relación directa con Accionistas	Accionistas
Compras y Servicios	Compras e Inversiones	Relación directa con Proveedores	Proveedores
Recursos Humanos	Organización	Relación directa con Empleados	Empleados
Comercial y Cliente	Marketing y Fidelización	Relación directa con Clientes (Pasajeros)	Clientes
Auditoría Interna y Calidad	Calidad y Medio Ambiente	Sistemas de Gestión y de Medición Calidad	Todos
	Innovación y Riesgos de Negocio	Sistemas de Gestión e impulso de la Innovación	Todos
	Responsabilidad Corporativa	Coordinación interna de la RC	Todos

Adicionalmente, muchas otras direcciones y unidades de negocio también aportan información de gestión relacionada con RC

Estas responsabilidades han sido actualizadas de acuerdo a la modificación de la estructura organizativa producida en octubre de 2009. Una de las novedades de esta nueva organización es la **creación de la unidad de Responsabilidad Corporativa** dentro de la dirección de Auditoría Interna y Calidad, cuyas principales funciones son:

- Coordinar la elaboración de la Memoria anual de Responsabilidad Corporativa y de la documentación necesaria para la candidatura a los índices de sostenibilidad.
- Impulsar la Política de Responsabilidad Corporativa aprobada por el Consejo de Administración, dando apoyo a las acciones a desarrollar por las áreas de la organización implicadas y renovando la información relacionada, tanto en la Intranet como en Internet.
- Realizar el seguimiento y evaluación permanente del funcionamiento del Modelo de RC respecto a las mejores prácticas, recomendando y proponiendo las actualizaciones oportunas.



El Consejo de Administración es responsable, en cumplimiento de las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno, de aprobar la Política de RC de la Sociedad, como así se establece en su Reglamento de 22 de mayo de 2008.

El Modelo de Responsabilidad Corporativa acordado por todos los responsables implicados consta de las siguientes referencias:

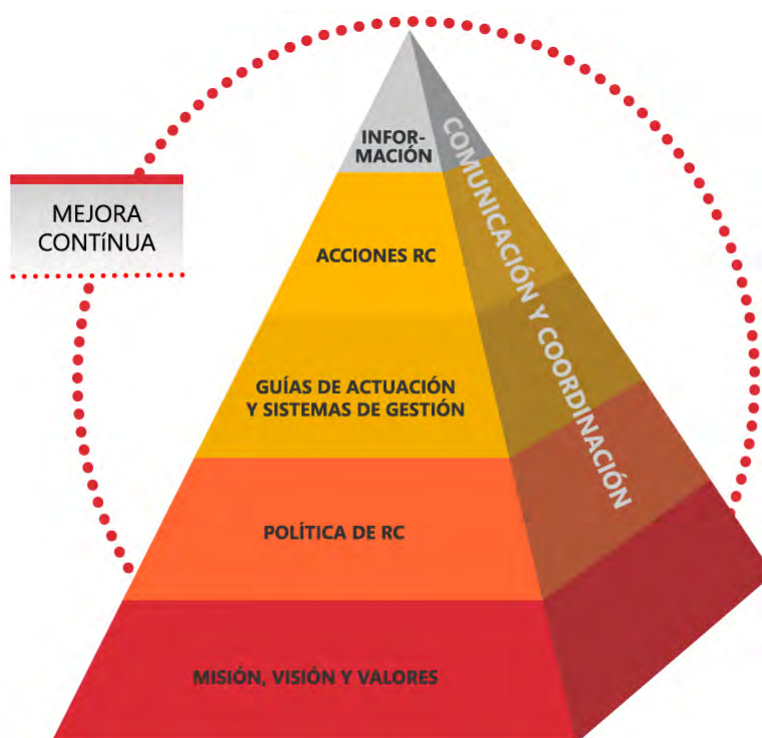
- **Concepto de Responsabilidad Corporativa:** qué se entiende en la compañía por RC.
- **Instrumentos de la Responsabilidad Corporativa:** cuáles son las bases para una efectiva gestión de la RC en Iberia.
- **Política de Responsabilidad Corporativa:** cuáles son los principios y objetivos de la RC, y cómo deben desplegarse y aplicarse en las diversas áreas de gestión de la empresa.
- **Ámbitos de aplicación de la Responsabilidad Corporativa:** cuáles son las cuestiones clave de gestión relacionadas con la RC.
- **Esferas de influencia:** cuáles son los grupos de interés y cuál es su relación con la empresa.
- **Estándares internacionales:** qué iniciativas internacionales apoya y aplica la compañía en materia de RC.

Concepto de Responsabilidad Corporativa:

En Iberia, la RC es el compromiso compartido para la creación de valor económico y social, respetando el medio ambiente y teniendo siempre en cuenta las expectativas de los grupos de interés.

Instrumentos de la Responsabilidad Corporativa

Las bases para asegurar la correcta gestión e información sobre la RC en Iberia son las siguientes:



Política de Responsabilidad Corporativa

Iberia pone en práctica una serie de principios que le permiten seguir creciendo, en línea con la demanda de servicios que requieren sus clientes, dentro de un marco de respeto y cuidado del entorno, realizando una labor de colaboración activa en el ámbito social y fomentando así el avance de las sociedades en las que desarrolla su actividad.

Estos principios se resumen en la misión, visión y valores de la compañía, compartidos por todos:

NUESTRA MISIÓN

La misión de Iberia es ofrecer servicios de transporte aéreo, aeroportuarios y de mantenimiento de aeronaves que satisfagan las expectativas de nuestros clientes y creen valor económico y social de manera sostenible.

NUESTRA VISIÓN

Iberia quiere ser líder en satisfacción del cliente, innovación y rentabilidad económica y social:

- Percibida como líder en el mercado doméstico, europeo y latinoamericano.
- Preferida por el cliente por la mejor relación posible entre precio y calidad de servicio.
- Distinguida por el accionista por su rentabilidad sostenida.
- Reconocida por su transparencia, compromiso social y medioambiental.
- Deseada por las personas para su desarrollo profesional.

NUESTROS VALORES

El enfoque al cliente, la creación de valor, la búsqueda de la excelencia en la gestión, el compromiso social, la importancia de las personas, el liderazgo, el trabajo en equipo, la mejora continua, la adaptación al cambio y la innovación.

Iberia establece una relación lo más directa posible con los distintos grupos que se interesan por sus actividades, para responder a sus expectativas e incorporar sus sugerencias a los proyectos de mejora de los procesos, productos y servicios de la compañía.

La Responsabilidad Corporativa se integra en los diferentes sistemas de gestión que se van implantando en la compañía: Plan Estratégico, Riesgos, Control Interno, Seguridad, Calidad y Medio Ambiente, Salud laboral, Compras, etc. Todos ellos incorporan la evaluación y la mejora continua en su aplicación, y establecen medidas de control para asegurar que la gestión de las actividades que se desarrollan en la empresa es sostenible.

Esta política se concreta en los siguientes objetivos:

Objetivos generales de responsabilidad corporativa en Iberia

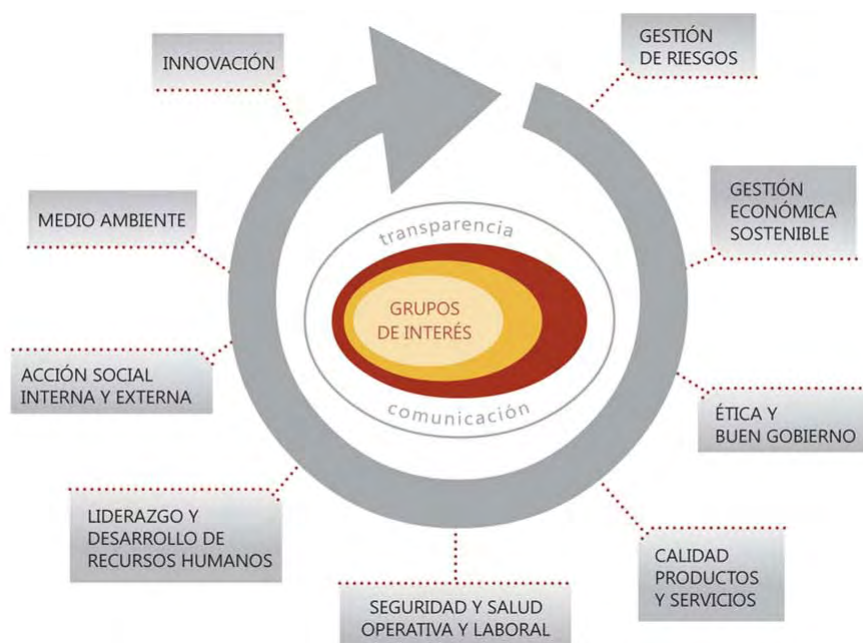
- **Objetivo 1:** Mantener una posición de liderazgo en rentabilidad económica, seguridad y fiabilidad.
- **Objetivo 2:** Obtener el reconocimiento de la sociedad en términos de transparencia, compromiso social y defensa de los derechos humanos.
- **Objetivo 3:** Desarrollar las actividades aplicando las mejores prácticas ambientales de acuerdo con una utilización racional de los recursos naturales.
- **Objetivo 4:** Responder a las principales expectativas de los grupos con los que la empresa se relaciona:
 - **4.1** Garantizando el mejor servicio a sus clientes en calidad y responsabilidad, respetando la protección de sus derechos.
 - **4.2** Creando valor para sus accionistas, promoviendo los valores de respeto al entorno y distribución de la riqueza.
 - **4.3** Apoyando las iniciativas y los proyectos de acción social promovidos por sus empleados, implicando al resto de grupos de interés.
 - **4.4** Fomentando el desarrollo personal, laboral y social de sus empleados, en un marco de igualdad de oportunidades.
 - **4.5** Promoviendo el desarrollo sostenible y las buenas prácticas de gestión entre sus proveedores de bienes y servicios.
 - **4.6** Colaborando con las instituciones, administraciones públicas y empresas del sector en todas aquellas iniciativas que resulten de interés.
 - **4.7** Participando en proyectos de desarrollo socioeconómico, cultural, educativo y deportivo allí donde se desarrollen sus actividades.



- **Objetivo 5:** Velar por el cumplimiento de estos objetivos, realizando un seguimiento permanente orientado a la identificación de oportunidades para la mejora continua de la gestión de la RC.

Ámbitos de aplicación de la Responsabilidad Corporativa

Con carácter general, la RC en Iberia contempla los siguientes aspectos, todos ellos de carácter transversal, es decir, que son responsabilidad de todas las áreas de la compañía:



Esferas de influencia

La compañía mantiene identificados sus diferentes grupos de interés, y ha realizado un análisis para clasificarlos en función de su importancia para el cumplimiento de los objetivos y de su capacidad para influir a la empresa o ser influidos por ella.





Los grupos de interés de Iberia se dividen en:

- **Estratégicos:**

- Clientes y asociaciones de consumidores
- Accionistas e inversores
- Empleados y sus representantes legales: SEPLA, SITCPLA, STAVLA, UGT, CCOO, USO, CTA, etc.
- Proveedores y subcontratistas

- **Grupos reguladores e institucionales:**

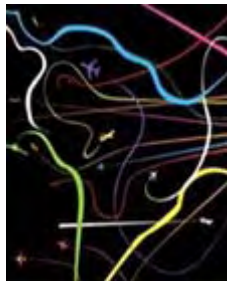
- Administraciones públicas, AENA, Aviación Civil, ICAO, IATA, gobiernos nacionales y locales

- **Grupos de mercado:**

- Sector transporte: asociaciones de líneas aéreas, competidores, alianzas.
- Sector turismo de ocio y negocios: touroperadores, agencias de viaje, alojamientos, etc.
- Sector mantenimiento e ingeniería: competidores, alianzas.
- Sector servicios aeroportuarios: competidores, alianzas.

- **Grupos sociales y del entorno aeroportuario:**

- Medios de comunicación
- Comunidades del entorno aeroportuario
- ONGs



Especial en esta Memoria: **Iberia y Latinoamérica**

Iberia está involucrada en el desarrollo de las comunidades locales de los países en los que opera y, por razones estratégicas y culturales, se siente especialmente vinculada con Latinoamérica. A lo largo de esta Memoria se pueden consultar acciones y novedades que demuestran ese compromiso histórico.

Estándares internacionales

Iberia está adherida a las siguientes iniciativas internacionales, que se utilizan como referencia permanente en la aplicación práctica de la política de RC:

- Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Convenios Fundamentales de la Organización Internacional de Trabajo.
- Objetivos de Desarrollo del Milenio.



1.2 Análisis de impactos

Tomando como guía el Mapa de Riesgos de la compañía y los principios del Pacto Mundial, Iberia ha realizado en 2009 un estudio y priorización de sus principales impactos de sostenibilidad, llegando a las siguientes conclusiones:

- El principal impacto de la compañía es el **medioambiental**, por el volumen de **emisiones asociadas al cambio climático** en sus operaciones de vuelo. El resto de impactos ambientales de sus actividades de tierra son menos significativos.



- Al tratarse de un medio de transporte, **la seguridad y la calidad** con la que la compañía presta sus **servicios a los clientes** tiene una gran repercusión para la opinión pública.
- Los riesgos relacionados con la **ética de sus negocios**, como pueden ser incidentes de discriminación, corrupción o fraude, son muy reducidos y están debidamente controlados.
- La compañía no tiene impactos significativos en el **ámbito laboral**, en aspectos como la libertad de asociación, el derecho a la negociación colectiva o la igualdad de oportunidades en el acceso al empleo.
- Por las propias características de sus actividades, no existe ningún impacto en cuanto a **abusos de los derechos humanos**, como por ejemplo el trabajo forzoso o infantil.

Este análisis ha orientado el proceso de elaboración de esta Memoria, que de hecho estructura el orden de sus capítulos en base a la importancia de los impactos analizados.

1.3 Evaluaciones externas

Iberia considera de gran importancia las evaluaciones sobre su desempeño que recibe periódicamente por parte de terceras partes independientes. Constituyen un excelente instrumento para medir la adecuación de sus actuaciones en RC, siendo la base para la elaboración de los planes de acción y de mejora de la sostenibilidad, en línea con lo establecido en la Política de Responsabilidad Corporativa de la compañía.

Iberia en los índices de sostenibilidad Dow Jones Sustainability Index y FTSE4Good IBEX

Por cuarto año consecutivo, Iberia vuelve a formar parte del selectivo índice mundial *Dow Jones Sustainability World Index*. Como novedad, por primera vez este año, la compañía ha logrado la máxima puntuación del sector en la dimensión ambiental.



En mayo de 2009, Iberia también fue confirmada en el índice *FTSE4Good IBEX*, el otro índice de sostenibilidad de prestigio internacional.



Además, en 2009 Iberia ha sido incluida en el índice *KEMPEN SNS - SRI Universe*, que analiza compañías europeas de mediana y baja capitalización en tres bloques de valoración: Ética de los negocios, Desempeño medioambiental y Prácticas sociales.



La inclusión en estos índices supone un reconocimiento importante a los esfuerzos realizados por Iberia en el fomento y la gestión de la Responsabilidad Corporativa.



De hecho, la compañía ha incorporado la información que recibe de estas evaluaciones a su **ciclo anual de elaboración de la Memoria**, de acuerdo al siguiente esquema:



Además, también se relaciona la información que se requiere para la entrada en estos índices con el estándar GRI utilizado en la Memoria, presentando los indicadores de desempeño de la compañía de manera integrada (ver los *Anexos* de esta Memoria).

1.4 Premios y reconocimientos en 2009

☑ Premio a la Mejor Gestión en Medio Ambiente:

El negocio de servicios aeroportuarios de Iberia recibió el premio a la Mejor Gestión en Medio Ambiente 2009, otorgado en las Jornadas de Medio Ambiente celebradas por el Aeropuerto de Mallorca.

Este premio reconoce la labor de Iberia, que dispone para sus actividades de asistencia en tierra de un Sistema integrado para la Gestión de la Calidad y el Medio Ambiente, certificado según las Normas internacionales ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004.



- **Premio PREVER 2008 en prevención de riesgos laborales:**

La Comisión del Premio Nacional de Prevención de Riesgos Laborales, PREVER 2008, del Consejo General de Relaciones Industriales y Ciencias del Trabajo y la Dirección General de Seguridad y Salud Laboral de la Junta de Andalucía, concedió a Iberia en abril de 2009 el premio en la categoría de Empresas e Instituciones, por su labor en favor de la divulgación e implantación de la prevención del riesgo en el tejido sociolaboral de nuestro país.

- **Premios Condé Nast Traveler:**

Iberia fue elegida mejor compañía aérea en la primera edición de los premios de la prestigiosa revista de viajes, según votación de los propios lectores. Estos lectores eligieron a los mejores del sector turístico en 2008, divididos en 15 categorías. Adicionalmente, Vueling también fue elegida como la mejor aerolínea "low cost" de nueva generación.

- **Premios Travelranking:**

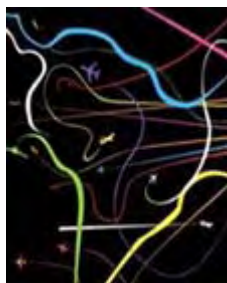
Iberia recibió los premios a la mejor compañía aérea en las rutas con América del Sur, así como la que mejor se promociona, que otorgó 'Agenttravel' en base a la opinión de 720 agentes de viajes de toda España.

- **Premios AMPE:**

La Asociación de Medios Publicitarios de España premió a Iberia en las categorías de cine, televisión y multimedia con **tres Ampes de Plata** por su Campaña publicitaria de Navidad 2008. La campaña fue premiada en función de los siguientes criterios: idea, creatividad, calidad, notoriedad y correcta adecuación al medio publicitario.

- **Premios Las 100 mejores ideas del año:**

La revista Actualidad Económica, en la 31 edición de estos premios, realizó una selección de las innovaciones más destacadas lanzadas al mercado en 2008 por empresas españolas, entre las que se encuentran las nuevas funcionalidades para los clientes de Iberia.com.



Iberia y Latinoamérica

Iberia recibió el *Premio Especial del Gobierno de Costa Rica*, en reconocimiento a la "aerolínea pionera en la apertura del mercado turístico europeo hacia Costa Rica", según el Instituto Costarricense de Turismo.

El 55% de los pasajeros que viajan con Iberia a Costa Rica proceden de países europeos diferentes de España, lo que refleja la importancia de la compañía española en la conexión del mercado europeo con el país centroamericano.

2. COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Iberia dispone de procedimientos para recopilar información relativa a las expectativas de sus grupos de interés, a través de canales de comunicación ya establecidos.

A continuación se exponen los canales de comunicación y un resumen de las principales acciones realizadas en 2009 y en curso para el 2010 en relación con las expectativas detectadas en los grupos de interés y los objetivos definidos en la Política de RC:

GRUPO DE INTERÉS	Canales de comunicación	Expectativas detectadas	Acciones 2009/10	Objetivos Política RC
CLIENTES: Pasajeros	Permanentes: <ul style="list-style-type: none"> • www.iberia.com • www.iberiacorporate.com (nuevo) • www.iberia.com/atencionalcliente • www.iberia.com/iberiaplus/ • Serviberia: servicio H24 • Oficinas de venta directa • Departamento dedicado a la atención al cliente • Programa de fidelización Iberia Plus y seguimiento personalizado a través de herramientas CRM • Encuestas de calidad percibida • Informes de los sobrecargos Publicaciones: <ul style="list-style-type: none"> • Revista Ronda Iberia • Revista IB Plus (nuevo: online) • Revista Excelente 	<ul style="list-style-type: none"> • Puntualidad • Calidad de servicio • Transparencia en precios 	<ul style="list-style-type: none"> • PISAC: Plan Integral de Servicio al Cliente • Marca AENOR N de Servicio Certificado para la Calidad de Servicio y Gestión de la Satisfacción del Cliente • Tarjeta de Embarque Móvil • Cumplimiento total de la normativa UE de venta de billetes por Internet • Certificación ISO 27001 de Seguridad de la Información en Iberia.com • Medidas especiales por Gripe A • Actuación por cierre de Air Comet • Acciones de implicación de los clientes en proyectos sociales (<i>ver capítulo de Sociedad</i>) 	Objetivo 1 Objetivo 4.1 Objetivo 4.6 <i>Más información en el capítulo de Clientes</i>
CLIENTES: Compañías Aéreas	Negocio de Mantenimiento Aeronáutico: www.iberiamaintenance.com maintenance@iberia.es Encuestas de satisfacción, según ISO 9001:2008 Negocio de servicios aeroportuarios (handling): <ul style="list-style-type: none"> • http://handling.iberia.es • airportservices@iberia.es • Encuestas de satisfacción, según ISO 9001:2008 	<ul style="list-style-type: none"> • Puntualidad • Fiabilidad • Calidad • Seguridad • Sostenibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto construcción de Hangar de mantenimiento en Barcelona (en curso). • Proyecto optimización gestión del handling GAUDÍ • Informes de calidad por aeropuerto • Certificación de seguridad IATA's Operational Safety Audit – IOSA. 	
CLIENTES: Agentes de carga	www.iberia-cargo.com cgoccenter@iberia.es Encuestas de satisfacción, según ISO 9001:2008	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad • Puntualidad • Sostenibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto billete electrónico de carga <i>e-FREIGHT</i> (en curso). • Certificación IOSA. 	

GRUPO DE INTERÉS	Canales de comunicación	Expectativas detectadas	Acciones 2009/10	Objetivos Política RC
ACCIONISTAS	<p>Permanentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Departamento de la compañía dedicado exclusivamente a la relación con los inversores y accionistas: invesrel@iberia.es Sección específica en la web de Iberia para los inversores y accionistas: http://grupo.iberia.es Información pública y puntual de todos los hechos relevantes, también a través de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) Evolución bursátil y recomendaciones de analistas Información sobre la estructura del capital Presentaciones sobre resultados y planes estratégicos de la compañía Información de Gobierno Corporativo <p>Periódicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Boletín del Accionista Informes de Bolsa mensuales Informes anuales y Junta General de Accionistas Estadísticas de tráfico mensual e informes de resultados trimestrales Día del Inversor y del Analista Webcasts (nuevo) 	<ul style="list-style-type: none"> Rentabilidad Buen Gobierno Transparencia 	<ul style="list-style-type: none"> Crisis: Plan de Contingencia 2009 y Plan 2012 (en curso) Acuerdo de fusión IB-BA y acuerdo comercial con AA (en curso) Fusión Vueling-Clickair Participación en el Foro Tributario de Grandes Empresas (en curso) Webcast: Retransmisión en directo por Internet de eventos para el mantenimiento de la relación periódica con inversores 	<p>Objetivo 1 Objetivo 2 Objetivo 4.2</p> <p><i>Más información en el capítulo de Accionistas</i></p>
PROVEEDORES	<p>Permanentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Negociación Contratación Seguimiento <p>Herramienta Ariba Sourcing Encuestas de satisfacción del cliente interno, según ISO 9001:2008</p>	<ul style="list-style-type: none"> Información de retorno Ética Fomento de buenas prácticas 	<ul style="list-style-type: none"> Proyecto de facturación electrónica para proveedores y contratistas (en curso). Inclusión permanente de cláusulas de <i>Pacto Mundial</i> de sostenibilidad en los contratos. Grupo de trabajo AERCE: fomento de la responsabilidad social en las PYMES (en curso) 	<p>Objetivo 3 Objetivo 4.5</p> <p><i>Más información en el capítulo de Proveedores</i></p>
EMPLEADOS	<p>Permanentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Intranet / Extranet: IBPróxima Portal del Empleado: IBPersonas Buzones de sugerencias en IBPróxima e IBPersonas Tablones de anuncios, tanto online como físicos Programa de reconocimiento a las propuestas de mejora <p>Periódicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Comités de Empresa para negociación y seguimiento de los Convenios Colectivos, tanto de tierra como de vuelo Encuestas de satisfacción sobre la formación recibida Encuestas de opinión sobre los servicios ofrecidos en IBPróxima <p>Publicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Revistas de comunicación interna: Iberiavión, Despega, OPS, Mantenimiento y Together. 	<ul style="list-style-type: none"> Estabilidad Formación continua Seguridad y salud laboral Conciliación de la vida laboral y familiar Igualdad de oportunidades Asistencia y beneficios sociales 	<ul style="list-style-type: none"> VII Convenio Colectivo de Pilotos Negociación colectiva para los 3 Convenios (en curso) Planes de desarrollo profesional Campañas de prevención de trastornos músculo-esqueléticos y Gripe A (en curso) Certificación ISO 27001 de Seguridad de la Información. Planes de Igualdad (en curso) Acciones de implicación de los empleados en proyectos sociales (ver capítulo de Sociedad) 	<p>Objetivo 2 Objetivo 3 Objetivo 4.3 Objetivo 4.4</p> <p><i>Más información en el capítulo de Empleados</i></p>

GRUPO DE INTERÉS	Canales de comunicación	Expectativas detectadas	Acciones 2009/10	Objetivos Política RC
INSTITUCIONES Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	<p>Permanentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Relación directa con cualquiera de las áreas de gestión, en función de cada caso. Acuerdos de Patrocinio con Instituciones: Agencia Española de Cooperación Internacional (AECID) <p>Periódicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reuniones con el Ministerio de Fomento, Aviación Civil, AENA 	<ul style="list-style-type: none"> Colaboración Promoción de la RSC 	<ul style="list-style-type: none"> Con Mº Fomento: Medidas especiales por Gripe A y por cierre de Air Comet Con Mº Economía y Hacienda: Participación en el Foro Tributario de Grandes Empresas (en curso) Con AENA: Estudio para comprobar el beneficio medioambiental que supone el uso de maniobras de descenso continuo 	<p>Objetivo 3.6 Objetivo 4.6 <i>A lo largo de la Memoria se describen estas y otras colaboraciones con Instituciones</i></p>
MERCADO: SECTORES TURISMO Y TRANSPORTE	<p>Permanentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> www.moretravelchoices.com Iberia Plus. Serviagencias. Asistencia a congresos, ferias y foros de ambos sectores. <p>Periódicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Visitas a los puntos de venta de billetes de Iberia. 	<ul style="list-style-type: none"> Crecimiento Integración 	<ul style="list-style-type: none"> Acuerdo de fusión IB-BA y acuerdo comercial con AA (en curso) Fusión Vueling-Clickair Entrada de Mexicana en oneworld Entrada de nuevos socios en el programa de puntos de Iberia Plus Gestión de la marca 	<p>Objetivo 1 Objetivo 4.1 Objetivo 4.2 Objetivo 4.6 <i>Ver capítulo de Accionistas: Desarrollo de los negocios</i></p>
SOCIEDAD: COMUNIDADES DEL ENTORNO AEROPORTUARIO	<p>Permanente:</p> <ul style="list-style-type: none"> En la web corporativa: http://grupo.iberia.es > RSC > Medio Ambiente <p>Periódicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Memoria Anual de Responsabilidad Corporativa 	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de la legislación Colaboración 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación de procedimientos operativos de navegación aérea, aproximación, aterrizaje y despegue, que permiten reducir la contaminación acústica (en curso). Colaboración con las autoridades en la definición y seguimiento de nuevas medidas que disminuyan el ruido y la contaminación ambiental (en curso). 	<p>Objetivo 3 <i>Más información en el capítulo de Medio Ambiente</i></p>
SOCIEDAD: MEDIOS DE COMUNICACIÓN	<p>Permanentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> prensa@iberia.es Sala de Prensa en http://grupo.iberia.es Servicio de suscripciones Sección "Iberia Solidaria" en la revista Ronda Acuerdos de patrocinio (Anexos) <p>Periódicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Notas de prensa Ruedas de prensa Campañas publicitarias Ferias y Congresos de Sostenibilidad Reuniones periódicas con medios de comunicación. Visitas y presentaciones Entrevistas y viajes con medios 	<ul style="list-style-type: none"> Transparencia Fiabilidad Rigor Rapidez Credibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> Promoción de Madrid 2016 Promoción de Xacobeo 2010 (en curso) Promoción de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (en curso) Promoción de mejoras de Atención al Cliente (reportajes específicos en medios) Campañas de publicidad específicas de RSC 	<p>Objetivo 2 Objetivo 4.7 <i>Más información en el capítulo de Sociedad</i></p>

GRUPO DE INTERÉS	Canales de comunicación	Expectativas detectadas	Acciones 2009/10	Objetivos Política RC
SOCIEDAD: ONGs	Permanentes: <ul style="list-style-type: none"> Departamento de la compañía dedicado a las inversiones de carácter social. Sección "Iberia Solidaria" en la revista Ronda Periódicos: <ul style="list-style-type: none"> Memoria Anual de Responsabilidad Corporativa 	<ul style="list-style-type: none"> Colaboración Compromiso 	<ul style="list-style-type: none"> Cesión de espacio en bodegas para el transporte de ayuda humanitaria Facilidades en el transporte de pasajeros Compromiso con los Objetivos de Desarrollo del Milenio 	Objetivo 2 Objetivo 3 Objetivo 4.7 <i>Más información en el capítulo de Sociedad</i>

Adicionalmente a los canales de información y comunicación enfocados a cada grupo de interés, Iberia pone a disposición una encuesta online que permite valorar esta Memoria de Responsabilidad, <http://grupo.iberia.es>, cuyos resultados son tenidos en cuenta y utilizados para mejorar su información.



Además, se puede enviar cualquier comentario o sugerencia sobre los aspectos recogidos en esta Memoria al buzón daicrescor@iberia.es

La compañía también ha presentado su candidatura a los *GRI Readers' Choice Awards 2010*, premios organizados por *Global Reporting Initiative*, la institución que publica la guía con la que está realizada esta Memoria. Al participar, se tiene la oportunidad de averiguar la eficacia del informe desde el punto de vista de las necesidades y expectativas de sus lectores.



Redes sociales de Iberia:

Durante el año 2009 se han puesto en marcha las siguientes iniciativas en Internet:

- Blog: <http://iberiairlines.blogspot.com/>
- Twitter: <http://twitter.com/Iberiairlines>
- YouTube: <http://www.youtube.com/user/iberiairlines>

Los últimos avances tecnológicos hacen cada vez más fácil la comunicación, y, por tanto, las redes sociales de Internet están teniendo un gran desarrollo como respuesta a la necesidad natural de las personas de relacionarse con otras. Iberia, consciente de esta necesidad, ha decidido estar presente en las redes sociales.

Además, en 2009 Iberia ha creado un **Observatorio de Presencia en Internet**, con el que:

- Analiza cuáles son los impactos de sus actividades que más relevancia tienen en la red.
- Confirma si las expectativas detectadas en sus grupos de interés son acertadas.
- Detecta qué comentarios sobre sus actuaciones son más repetidos, qué medios se utilizan (foros de opinión, blogs, etc.) y cuál es la valoración media de los comentarios.
- Averigua cuáles son sus grupos de interés más activos.
- Examina la repercusión de sus campañas publicitarias y los lanzamientos de nuevos productos y servicios.
- Obtiene información para el control de los riesgos reputacionales.
- Contribuye a identificar oportunidades de mejora en RSC: **Objetivo 5.**

Durante 2009, la compañía ha participado activamente, entre otros, en los siguientes foros de intercambio de experiencias entre grupos de interés (eventos multi-stakeholder):

- **Conferencia anual de Reputación Corporativa**, con el nombre *“La Reputación en la cuenta de resultados”*, organizada y coordinada por el Foro de Reputación Corporativa, en colaboración con IESE y el Reputation Institute, en la que Iberia realizó una ponencia acerca del Diálogo con los Grupos de Interés.
- **III Congreso Español de Accionistas Minoritarios, organizado por la Asociación Española de Accionistas Minoritarios de Empresas Cotizadas (AEMEC)**, en el que Iberia planteó la posibilidad de introducir nuevos sistemas de participación de los accionistas.
- **Jornadas sobre Voluntariado corporativo de empresas y sus empleados, organizadas por Nuevo Lunes y Caja Duero**, que contaron con la participación de representantes de empresas como Telefónica, Grupo VIPs, Iberdrola e Iberia, y portavoces de Cáritas, Cruz Roja, Ayuda en Acción, Manos Unidas o Intermon Oxfam.
- **Seminario anual de la Asociación Española de Gestores de Viajes de Empresa (AEGVE)**, en el que Iberia presentó su Modelo de Responsabilidad Corporativa.

Adicionalmente, Iberia facilita la colaboración e interacción entre distintos grupos de interés, actuando como **transportista oficial** en multitud de Ferias, Congresos y Eventos nacionales e internacionales, cuyos asistentes se benefician de tarifas especiales en los vuelos de la compañía.

2.1 Posturas públicas

Iberia, como parte integrante de la sociedad a la que presta sus servicios, ha tenido en cuenta sus principales preocupaciones durante 2009:

- **Crisis económica:**

La compañía cree que la Responsabilidad Social de las Empresas podrá dar respuesta a algunas de las causas que han llevado a esta crisis y contribuir a su solución. La crisis debería provocar un crecimiento de la sostenibilidad en la gestión, y de la apuesta de todos los actores sociales por la innovación, el conocimiento y la formación como claves de la competitividad.

En declaraciones del anterior Presidente de Iberia, Fernando Conte, al *Nuevo Lunes* el pasado 23 de febrero de 2009: *“Tan importante es salir de la crisis pronto como hacerlo bien. Es decir, que la situación actual sirva para sanear la economía, acabar con flujos de economía sumergida, con irregularidades y con movimientos especulativos; desarrollar nuevos modelos de crecimiento basados en las fortalezas de nuestro país, y aprovechar la menor oferta de empleo para aumentar la oferta de formación, tanto para jóvenes como para desempleados, que les preparen para las nuevas necesidades que demandarán los mercados”*.

Asimismo, el Presidente actual, Antonio Vázquez, realizó las siguientes afirmaciones en el diario *Público* el 29 de septiembre de 2009: *“A la salida de este ciclo bajo, el sector aéreo será totalmente distinto y las compañías habremos reinventado nuestra aproximación a los agentes económicos y empresariales para sus viajes de negocios, y a los clientes particulares para sus viajes de ocio. Ese va a ser el reto, y quienes acertemos saldremos fortalecidos de la situación actual”*.



Iberia ante el cierre de Air Comet:

Desde que se puso en marcha el dispositivo del Ministerio de Fomento de España para trasladar a los afectados en Navidad, Iberia mostró su disposición a colaborar ante esta situación de emergencia, con el fin de que esas miles de personas pudieran regresar a sus domicilios. Iberia transportó a más de 3.800 personas, incluidos medio centenar de bebés. Del total, más de 2.150 viajaron en los vuelos especiales programados por Iberia, y más de 1.600 en los vuelos regulares de la compañía.



Además, Iberia ofreció tarifas especiales para el regreso del resto de afectados, en las rutas a Lima, Bogotá, La Habana, Buenos Aires y Quito/Guayaquil, en vigor hasta el 31 de enero y con descuentos de un 25% como media.

La compañía agradeció en un comunicado a todo su personal el gran esfuerzo que realizó para mitigar los efectos del cierre de Air Comet entre las personas afectadas.

- **Cambio climático:**

Un año más, Iberia ha aplicado los planes de renovación de su flota de aviones como estrategia para la reducción de su consumo de combustible, y, por tanto, de sus emisiones de gases de efecto invernadero.

La Unión Europea aprobó en noviembre de 2008 una Directiva para incluir a la aviación en el Régimen comunitario de **comercio de derechos de emisión**. A partir del 2012, las compañías aéreas que operen vuelos que despeguen o aterricen en un aeropuerto comunitario, estarán afectadas.

Iberia está a favor de un sistema que premie a las compañías que adopten medidas para reducir sus emisiones de CO₂, y aboga para que este sistema sea global, coordinado por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) y que no se circunscriba únicamente a la UE, ya que de otra manera generará desventajas competitivas, y que también incluya mecanismos que fomenten las mejoras tecnológicas por parte de los fabricantes y la implantación de infraestructuras más eficientes, como el Cielo Único Europeo.

Iberia forma parte del programa europeo SESAR, que tiene como objetivo lograr un sistema de gestión del espacio aéreo europeo más moderno y centrado en las necesidades del cliente. De esta manera, se conseguirá disminuir la congestión del tráfico aéreo en Europa y se reducirá su impacto sobre el medio ambiente.

El SESAR, que permitirá avanzar en la creación del Cielo Único Europeo, fue creado por la Comisión Europea y por Eurocontrol, y en él están representadas las empresas y organizaciones más relevantes del sector aéreo europeo. Los nuevos procedimientos operativos que resulten del SESAR se empezarán a aplicar a partir del año 2012. Iberia aportará su conocimiento y experiencia en el área de operaciones de vuelo.

Con el esfuerzo conjunto de las aerolíneas, empresas y entes aeronáuticos, Europa tendrá una red segura y de gran capacidad, con un incremento sustancial de la automatización de los procesos, integrando la navegación por satélite desde el momento del despegue hasta el aterrizaje y optimizando los pasillos y rutas aéreas. Esto permitirá reducir los tiempos de vuelo y el consumo de combustible entre un 6 y un 12 por ciento.

Más información en el capítulo de Medio Ambiente.

- **Protección de los Derechos Humanos y Ayuda humanitaria:**

Como empresa socialmente responsable, Iberia integra y contempla en sus operaciones el respeto por los derechos humanos, basándose en los principios establecidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, los ocho Convenios Fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, al que Iberia está adherido desde 2004.

Iberia está comprometida con los Objetivos de Desarrollo del Milenio a través de aportaciones económicas y de recursos para proyectos de acción social, especialmente los promovidos por sus empleados. La compañía anima a sus grupos de interés a involucrarse en la consecución de estos objetivos a través de campañas promocionales.

Más información en los capítulos de Empleados y Sociedad.

- **Desarrollo regional e integración:**

Junto a la franquicia **Iberia Regional/Air Nostrum** y a su participada **Vueling**, la compañía cubre prácticamente la totalidad de los destinos de la península y de las islas Baleares y Canarias.



Air Nostrum se creó en 1994 para dar respuesta a las necesidades de vuelos entre las distintas regiones españolas. En la actualidad, ofrece vuelos a cerca de 60 destinos nacionales.



La nueva Vueling cuenta con una flota de 35 aviones para volar a 45 destinos en España, Europa y norte de África, lo que le permite a Iberia ofrecer más rutas directas a varios destinos europeos, un mayor número de frecuencias y, en definitiva, incrementar su oferta de plazas. Iberia tiene el compromiso de permanecer en el capital de Vueling por un mínimo de dos años, y apuesta por una Vueling independiente y rentable.



Desde la aparición de los operadores de bajo coste en España, Iberia siempre ha adoptado una posición de responsabilidad, apostando por la racionalización del mercado doméstico y por la creación de una compañía española de bajo coste que pudiera ser competitiva, con rentabilidad sostenible a largo plazo. De ahí que apoyase en 2008 las conversaciones de Clickair con Vueling para su fusión.

En cuanto al desarrollo de la Red de Alta Velocidad en España, Iberia apuesta por la integración de ambos modos de transporte, de forma que existan estaciones de AVE en los aeropuertos internacionales que permitan a los ciudadanos realizar sus viajes cómodamente de manera combinada. De hecho, Iberia está participando junto a RENFE, ADIF y otros organismos en el *proyecto AEROAVE* para la integración del transporte aéreo con las redes ferroviarias de larga distancia, apoyado por los Ministerios de Fomento y de Ciencia e Innovación del Gobierno español: www.aeroave.es

- **Necesidad creciente de viajar:**

A través de acuerdos comerciales con diferentes líneas aéreas y de la alianza **oneworld**, que va sumando nuevos socios cada año, la compañía ofrece la posibilidad a sus clientes de volar a casi cualquier destino del mundo.

En este sentido **American Airlines, British Airways e Iberia** han presentado un acuerdo de negocio conjunto para cooperar de forma más estrecha en los vuelos entre Europa y Norteamérica. Junto a Finnair y Royal Jordanian han solicitado inmunidad antimonopolio al Departamento de Transportes de Estados Unidos (DOT). El acuerdo necesita también la aprobación de la Unión Europea.

Iberia cree que su concesión supondrá notables beneficios, ya que permitirá que **oneworld** compita de forma más eficiente con las alianzas SkyTeam y Star, que ya disfrutan de inmunidad. Los clientes se beneficiarán, ya que el acuerdo aumentará las opciones de conexión permitiendo viajar con más facilidad en la ruta combinada de las tres aerolíneas, y accediendo a horarios de vuelos mejor adaptados a sus necesidades, con una red de 400 destinos en 100 países y con más de 5.000 vuelos diarios. Los empleados y los accionistas de estas compañías se beneficiarán igualmente del acuerdo, ya que permitirá que las aerolíneas incrementen la calidad de los productos y servicios que ofrecen, lo que mejorará su competitividad.

Las compañías ofrecen a sus grupos de interés una página web para informar sobre este acuerdo: www.moretravelchoices.com, que destaca sus beneficios y que permite participar mediante una declaración de apoyo a la solicitud de inmunidad antimonopolio. De hecho, el DOT ha recibido numerosas cartas de asociaciones de consumidores, organizaciones empresariales, aeropuertos y representantes políticos que solicitan su aprobación.



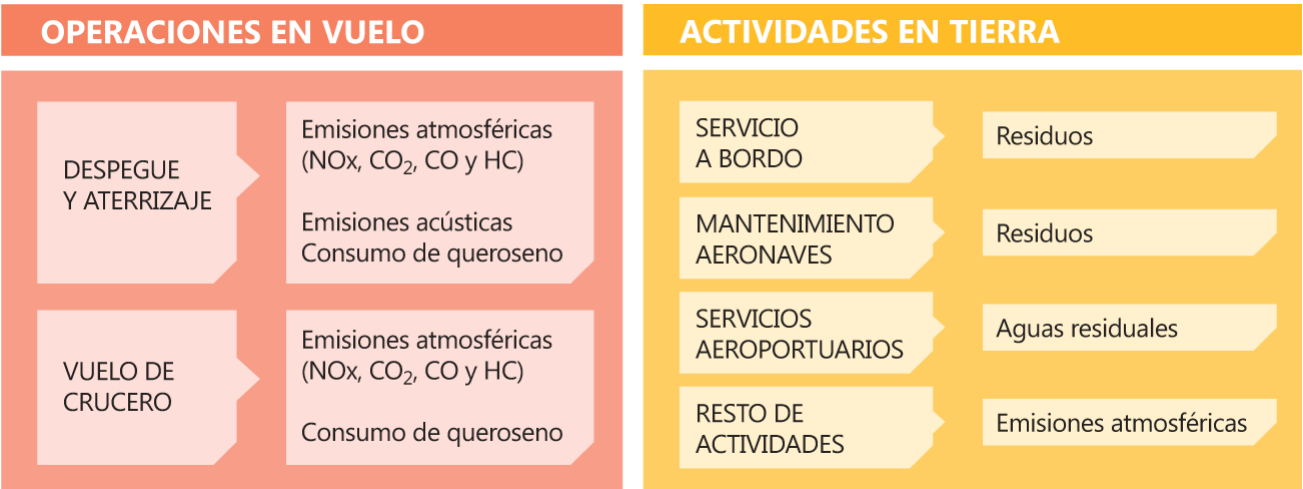
3. MEDIO AMBIENTE

La protección ambiental ha sido desde hace años una constante y es una de las prioridades corporativas de Iberia. Por esta razón, la compañía se esfuerza permanentemente en mantener un equilibrio entre el desarrollo de sus actividades y el impacto de éstas en su entorno.

3.1 La gestión ambiental en Iberia

Teniendo como base la Política de Responsabilidad Corporativa de la compañía - ver capítulo 1 de esta Memoria -, y con el objeto de desarrollar las mejores prácticas ambientales, Iberia define y actualiza un conjunto de medidas que incluyen la implantación de sistemas de gestión medioambiental, la formación, motivación y sensibilización de sus empleados, la realización periódica de controles y auditorías, así como la colaboración en asuntos medioambientales con sus grupos de interés.

El siguiente gráfico muestra un resumen de los impactos ambientales más significativos de la compañía:

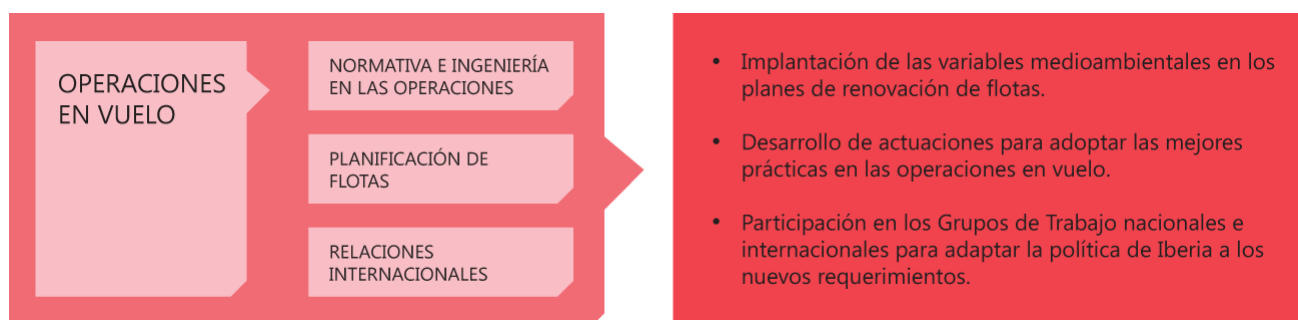


Sistemas de gestión medioambiental

La implantación de sistemas de gestión medioambiental permite a las organizaciones desarrollar sus políticas medioambientales, así como alcanzar los objetivos de gestión que se establecen. A continuación se muestra el esquema que recoge las fases principales del sistema de gestión medioambiental de Iberia:



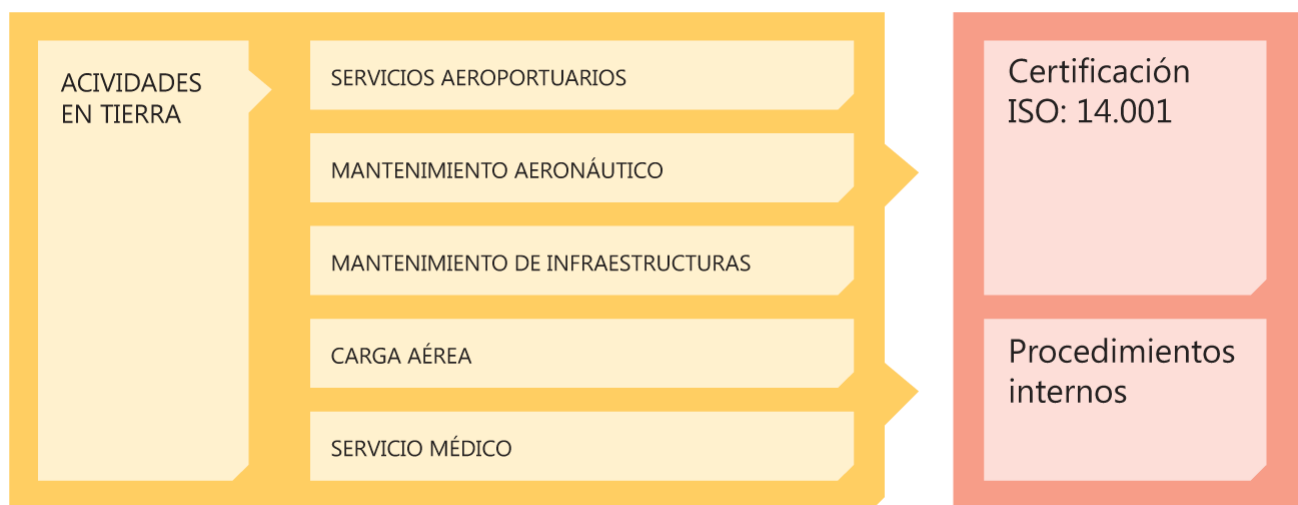
En relación con las operaciones en vuelo, la compañía establece planes de acción que permiten la implantación de las variables medioambientales en los procesos de renovación de la flota, así como la adopción de las mejores prácticas en las operaciones de las aeronaves. Asimismo, la participación de Iberia en los grupos de trabajo nacionales e internacionales que tratan estos asuntos, permite a la compañía adaptar y mantener permanentemente actualizada su política en esta materia.



En las actividades en tierra, la compañía identifica y evalúa sus aspectos ambientales, estableciendo el grado de impacto ambiental. En función de esa evaluación, Iberia desarrolla su estrategia de gestión. La compañía tiene implantados sistemas de gestión medioambiental certificados externamente, sistemas de gestión internos y procedimientos específicos que cubren el 100% de las actividades con vinculación ambiental.

Los servicios aeroportuarios de Iberia disponen de la certificación de AENOR para su Sistema Integrado de Calidad y Medio Ambiente, según las normas UNE-EN ISO 9.001:2008 y UNE-EN ISO 14.001:2004, respectivamente. La particularidad se encuentra en englobar en un solo Sistema integrado la actividad de una treintena de Escalas en la red nacional de aeropuertos, con una plantilla de 7.926 empleados.

En la actividad de mantenimiento de aeronaves en Madrid, Iberia dispone también de un Sistema de Gestión integrado. Se trata de uno de los certificados de mayor alcance que ha concedido AENOR en cuanto a superficie, variedad y cantidad de aspectos ambientales, así como en número de personas, 3.824 empleados.



Como novedad durante 2009, las zonas industriales de Iberia en Madrid han obtenido la **Autorización Ambiental Integrada (AAI)**, lo que implica que tanto las instalaciones industriales, como los procedimientos que se siguen en ellas para eliminación de todo tipo de contaminantes (residuos, vertidos y emisiones atmosféricas) son conformes con las directrices y buenas prácticas recogidas en la normativa comunitaria sobre "Prevención y Control Integrado de la Contaminación" (IPPC).

Entre los aspectos más relevantes de esta normativa, destaca la adopción de un nuevo enfoque en cuanto al concepto del medio ambiente industrial. La introducción de la figura del permiso único (la Autorización Ambiental Integrada), la utilización de las Mejores Técnicas Disponibles, y la Transparencia informativa, son algunos de los elementos que integran este nuevo enfoque.

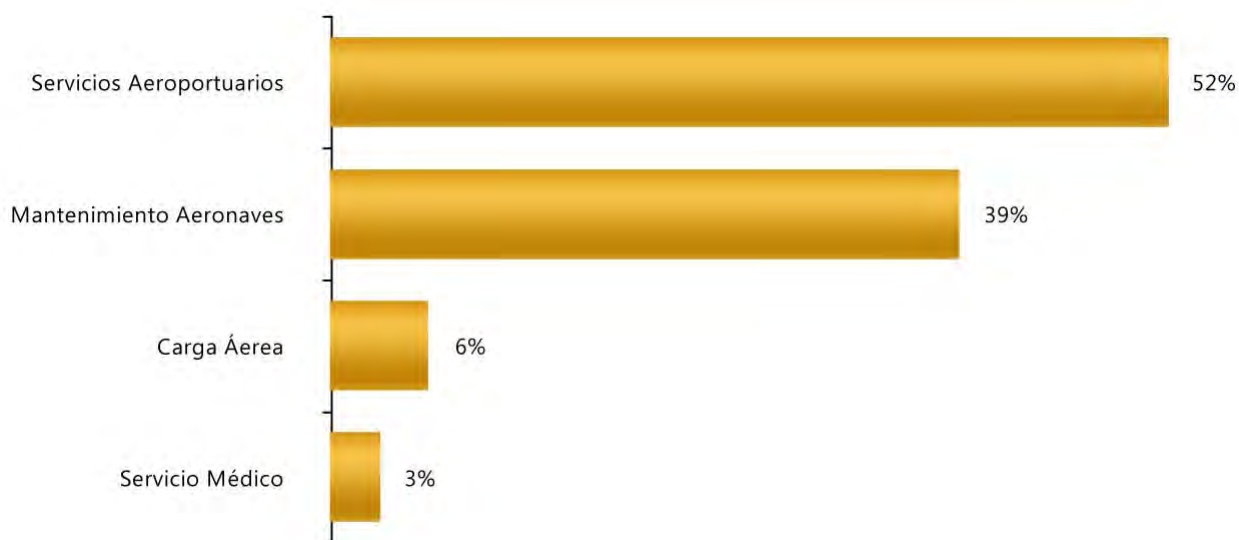
Auditorías ambientales

En 2009 se han desarrollado auditorías internas en las áreas de Iberia que presentan aspectos ambientales significativos. Estas auditorías se han desarrollado en las áreas de Servicios aeroportuarios, Mantenimiento aeronáutico, Carga y Servicio médico.

Asimismo, con objeto de verificar a través de una entidad externa la gestión ambiental que se desarrolla en Iberia, en 2009 se han auditado por AENOR los emplazamientos que cuentan con la certificación ISO 14001:2004, sobre Sistemas de Gestión Ambiental.

Durante 2009 se han desarrollado en Iberia un total de 38 auditorías ambientales internas, en las que se han identificado 93 acciones de mejora en las áreas auditadas.

DISTRIBUCIÓN DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS MEDIOAMBIENTALES 2009 EN LAS ÁREAS DE IBERIA



Paralelamente el Área de Auditoría Interna de la compañía ha auditado en 2009 el proceso de **Tratamiento y Reciclaje de Vehículos al final de su vida útil**. Conviene recordar que la actividad de los servicios aeroportuarios (Handling) requiere el mantenimiento y renovación de un importante parque automovilístico (alrededor de 1000 vehículos) cuya gestión debe adoptar las recomendaciones legales en esta materia. Esta auditoría verificó el correcto cumplimiento de la normativa aplicable, recomendando a su vez un conjunto de buenas prácticas que la compañía ya ha adoptado.

Formación y sensibilización ambiental

La formación continua para la aplicación de los distintos procedimientos ambientales internos es habitual en la compañía.

En las operaciones en vuelo, se proporciona formación y sensibilización a los tripulantes técnicos sobre el desarrollo de las mejores prácticas con objeto de reducir el impacto acústico y el consumo de combustible, éste último, directamente proporcional a las emisiones de CO₂.

Asimismo, en 2009 se han continuado implantando algunas de las propuestas fruto del **proceso de consulta realizado en 2008 entre los empleados para obtener ideas sobre cómo alcanzar reducciones adicionales en el consumo de combustible, iniciativa de colaboración llevada a cabo a través de la Intranet IBPróxima** centrada en el ahorro de costes y la sensibilización medioambiental.

En la formación impartida durante este año en las actividades desarrolladas en tierra, destacar que en el área de aeropuertos se han impartido 50 cursos, en los que los Gestores de Medio Ambiente han difundido el módulo de buenas prácticas ambientales a 4.070 empleados dentro de esta área de la compañía. En la actividad de mantenimiento aeronáutico, se han impartido módulos de buenas prácticas a todo el personal de nuevo ingreso, y se ha distribuido al 100% de la plantilla un Manual sobre la correcta gestión de residuos urbanos o no peligrosos. Asimismo, en la dirección de Carga se han impartido 172 cursos sobre el correcto manejo de las mercancías peligrosas a 1.025 empleados. Esto supone un aumento de un 20% del número de cursos y alumnos con respecto al año anterior.

Además, en 2009 se ha realizado una **campaña de ahorro energético** recordando a todos los empleados los beneficios de, entre otras medidas:

- ☒ Reducir el horario de funcionamiento de los aparatos individuales de climatización (frío/calor) en oficinas, con un potencial de ahorro anual de 1.400 toneladas de CO₂.



- ☒ Hacer un uso eficiente de los vehículos: apagar los motores cuando estén parados, mantener una velocidad constante y adecuada a cada situación, etc. De esta manera, se puede reducir hasta un 10% del combustible que consumen, y ahorrar anualmente en torno a 1.000 toneladas de CO₂.
- ☒ Desconectar el ordenador, la pantalla e impresora al término de la jornada laboral, dando como resultado un ahorro estimado de 1 tonelada anual de CO₂ por empleado.

Contabilidad ambiental

La contabilidad ambiental recopila información financiera con objeto de integrar las políticas económica y ambiental de la empresa, ayudando a conseguir una empresa más sostenible. En Iberia, la contabilidad ambiental facilita, por tanto, el proceso de toma de decisiones relativas a la actuación ambiental (Ver Informes Anuales de Cuentas del Grupo Iberia y de Iberia L.A.E.).

3.2 El Cambio Climático y las operaciones de vuelo

De acuerdo con el Panel Intergubernamental contra el Cambio Climático (IPCC), el sector de la aviación contribuye en un 2% a las emisiones totales de CO₂ que se generan por el consumo de combustibles fósiles. En cualquier caso, las previsiones de crecimiento del tráfico aéreo implican que el sector debe tomar medidas para minimizar el aumento de estas emisiones.

En los últimos 10 años, la aviación ha reducido sus emisiones específicas de CO₂ en un 10%: motores más eficientes, aviones menos pesados y una mejor aerodinámica. Sin embargo, no existe una tecnología que vaya a aportar a corto plazo una reducción drástica de las emisiones: los biocombustibles se están comenzando a probar, como objetivo a medio plazo.

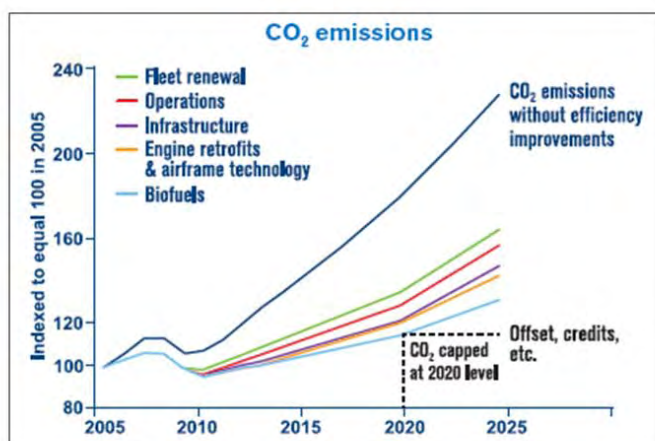


IATA : Crecimiento Cero de emisiones de CO₂ en 2020

En junio de 2009, Iberia y el resto de compañías aéreas que forman parte de IATA, aprobaron la Estrategia de futuro para limitar las emisiones de gases de efecto invernadero provenientes del sector.

Esta Estrategia contempla los siguientes objetivos:

- ☒ Crecimiento cero de emisiones de CO₂ para el año 2020, es decir, el sector seguirá creciendo pero no así sus emisiones de carbono.
- ☒ Alcanzar una media de mejora en la eficiencia en el uso del combustible de 1,5% anual, desde el 2009 y hasta 2020 (las emisiones de CO₂ son directamente proporcionales al consumo de combustible).
- ☒ Reducción del 50% de las emisiones totales del sector para el año 2050, con respecto a las de 2005.



En el gráfico anterior se representa cómo estos objetivos pueden llegar a alcanzarse a través de la renovación de las flotas, la adopción de nuevas medidas operacionales, la mejora de las infraestructuras aeroportuarias y de navegación, la instalación en los aviones de mejoras tecnológicas, la utilización de biocombustibles y las normativas sobre mecanismos de mercado.

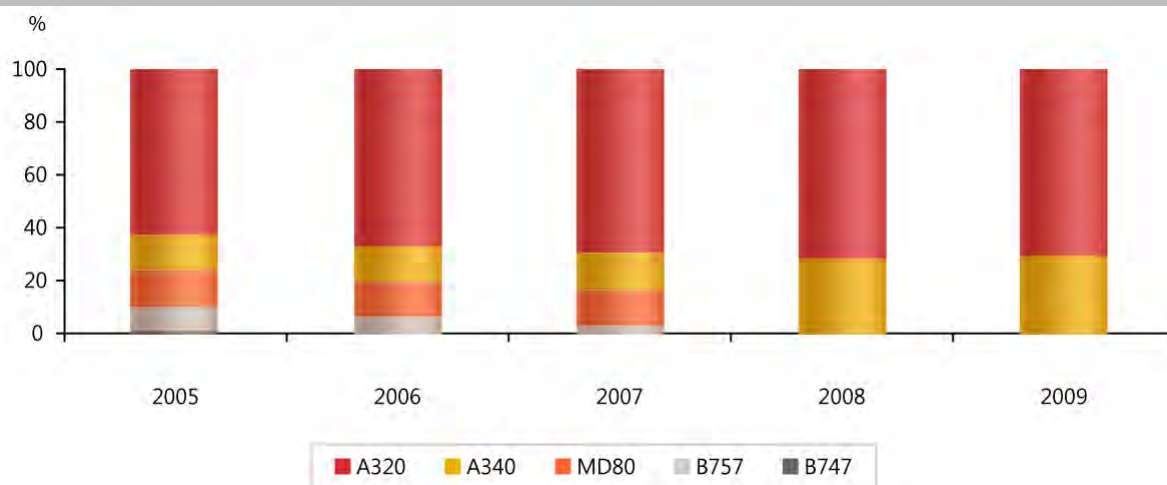
Medidas adoptadas por Iberia contra el cambio climático

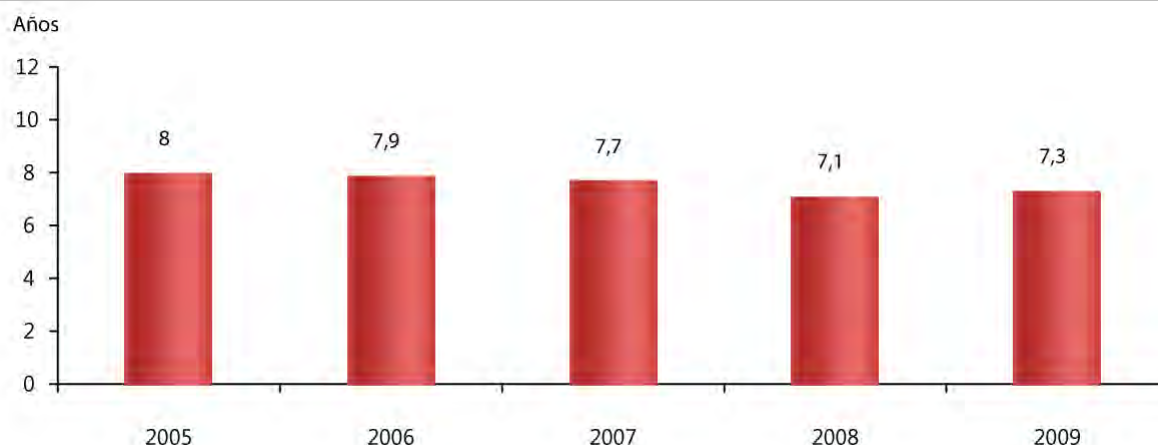
El principal objetivo de Iberia para hacer frente al cambio climático es reducir sus emisiones, consiguiendo un crecimiento sostenido y eficiente. A continuación se detallan las medidas que integran esta estrategia:

- **Renovación de la flota**

La flota de Iberia al finalizar 2009 tenía una edad media de 7,3 años. Según IATA, la edad media de una compañía de red tradicional está en torno a los 10-12 años, lo que supone que la flota de Iberia es una de las más modernas del mundo.

PROCESO DE UNIFICACIÓN DE LOS MODELOS DE LA FLOTA DE IBERIA 2005-2009 (%RESPECTO DEL TOTAL)



EDAD MEDIA DE LA FLOTA DE IBERIA 2005-2009

Los gráficos recogen la composición y edad media de la flota de Iberia durante los últimos 5 años. Destaca el proceso de unificación de modelos junto al rejuvenecimiento de los mismos. Una flota unificada es más fácil de gestionar y por lo tanto más eco-eficiente.

- **Medidas operacionales**

1. En 2009 se ha mantenido la adopción de medidas para la disminución del peso de los aviones, lo que reduce directamente el consumo de combustible y por tanto las emisiones de CO₂. En este sentido la compañía está revisando sus procedimientos de reasignación de los aeropuertos alternativos de destino por otros más cercanos, y está aplicando la reducción en un 75% de la carga de agua potable. Esta medida ya se ha implantado en la flota A340 y está previsto que se desarrolle en la flota A320 durante el primer trimestre de 2010.
2. También se han mantenido los ajustes en la velocidad de crucero, lo que ayuda a reducir las emisiones de CO₂. Según cálculos internos, un Airbus A340/300 que realiza la ruta Madrid-Nueva York volando a una media de 745 km/h, puede reducir esa velocidad a 735 km/h y ahorrar prácticamente 2 toneladas de CO₂ en el vuelo (el 0,5% aproximadamente del total de emisiones), con una diferencia en el tiempo de llegada que no supera los 5 minutos. Esta política se ha desarrollado durante 2009 tanto en la flota de largo radio (A340-600 y A340-300), como en la de corto radio (A319/320/321). Durante 2009 se han estudiado y adoptado además medidas como los cambios en las alturas de aceleración, la reducción de los empujes estándares, la utilización del freno reversa a ralentí o el rodaje en tierra utilizando menos motores.
3. Durante 2010 está previsto que la flota de Iberia cuente con la posibilidad de enviar mensajes automáticos (ACARS, Aircraft Communications Addressing and Reporting System) que recojan el consumo de combustible y por tanto las emisiones de CO₂ durante cada una de las fases del vuelo. Esta opción va a permitir a la compañía desarrollar un seguimiento exhaustivo de estos parámetros, a partir de la mejor tecnología disponible, así como adoptar medidas adicionales para reducir el consumo y las emisiones.



Iberia participa en el Proyecto RETACDA (Reduction of Emissions in Terminal Areas using Continous Descent Approaches) para reducir las emisiones a través de un descenso continuado en el aterrizaje.

Iberia ha participado durante 2009 en el Proyecto europeo RETACDA en colaboración con AENA. Las aproximaciones con descenso continuado tienen como fin la utilización, en estrecha colaboración con los centros de control de tráfico aéreo, de trayectorias de descenso que no sufran interrupciones o desviaciones que obliguen a la aeronave a modificar la senda ideal de consumo y emisiones, haciendo innecesaria la utilización de potencia por encima de la suministrada a ralentí.



Con estas aproximaciones se logra una reducción de entre 4 y 6 decibelios en las poblaciones situadas a más de 18 kilómetros de la pista de aterrizaje y se ahorran entre 300 y 480 kilos de CO₂ por aeronave.

Estas aproximaciones están actualmente en pruebas en España. Se espera que estén totalmente implantadas a lo largo de 2010. Durante el periodo de prueba de 2009, Iberia ha realizado un total de 892 operaciones siguiendo este procedimiento.

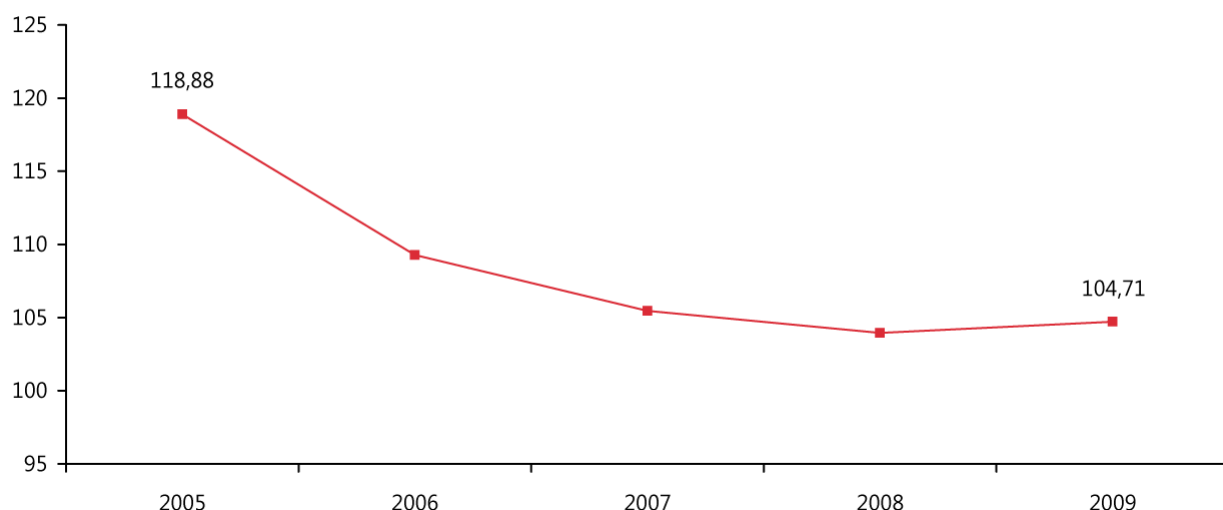
4. En 2009 también se ha mejorado la eficiencia energética y se han reducido las emisiones a través de la programación de los vuelos, la asignación de flotas para las diferentes rutas, la utilización de los aviones y la optimización del factor de ocupación. En concreto, el factor de ocupación en 2009 ha sido del 79,8 %, por encima de las aerolíneas de red europeas, y la utilización de la flota ha alcanzado un record histórico para la compañía este año, con una media de 10,3 horas-bloque por avión al día.
5. Iberia también defiende la adopción de otras medidas que, sin estar directamente en su ámbito de actuación, pueden contribuir significativamente a reducir las emisiones de CO₂ de sus vuelos. En este sentido Iberia ha participado activamente durante 2009 en el Proyecto CIDEFO para iniciar el uso compartido civil-militar de espacios aéreos y que ha permitido acortar rutas (y por tanto reducir consumos y emisiones) en distintos puntos de la península y del archipiélago canario. Iberia ha participado además en el proyecto FRAL, que ha permitido acortar las rutas que sobrevuelan la ciudad portuguesa de Lisboa.

- **Resultados obtenidos con la adopción de estas medidas**

A través de las medidas citadas anteriormente, **la compañía ha conseguido reducir las emisiones de CO₂ por unidad transportada un 12% acumulado en los últimos 5 años.**

EVOLUCIÓN DE LAS EMISIONES DE CO₂ DE LA FLOTA DE IBERIA MEDIDAS EN GRAMOS POR PASAJERO Y KM TRANSPORTADO

gr.CO₂/PKT



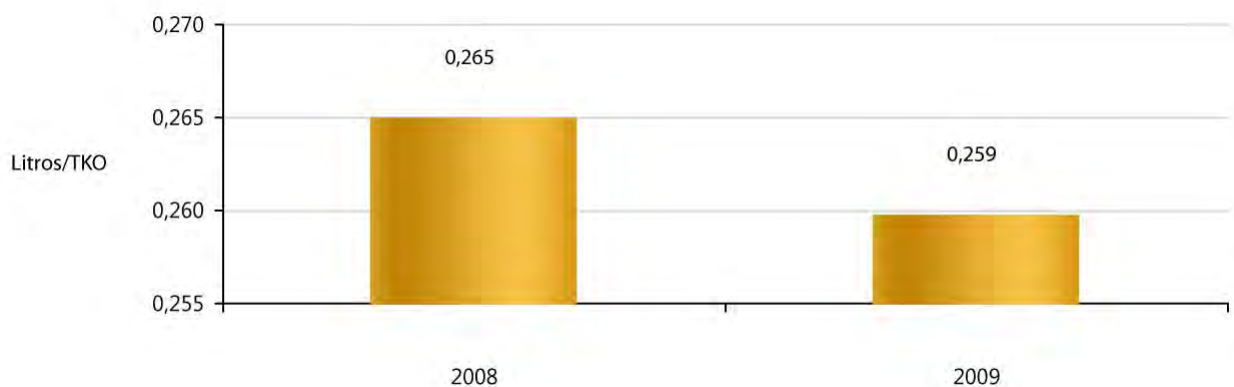
A pesar de que Iberia ha operado en 2009 una flota más eficiente que en 2008, las emisiones de CO₂ medidas por unidad transportada han sufrido un ligero ascenso debido al descenso generalizado de la demanda que ha afectado al conjunto del sector

La estrategia de crecimiento de Iberia se orienta a largas distancias, lo que se traduce en mayor eficiencia energética por pasaje transportado. El porcentaje de ingresos procedentes de los trayectos cortos (inferiores a 400 Km) respecto al total se situó en 2009 en el 0,60%. Además, aproximadamente la mitad de los pasajeros en este tipo de rutas hacen conexión para dirigirse a otro destino, con lo que el porcentaje de ingresos para este tipo de rutas supone el 0,30%.



En el cálculo de las emisiones de CO₂ por unidad transportada ya está incluido el consumo de la actividad de transporte de carga, que en el caso de Iberia y al no operar aviones cargueros puros, está incluido en el consumo de los aviones de pasajeros: la carga transportada por Iberia en 2009 ha sido de 211.243 toneladas.

CONSUMO DE LA FLOTA DE IBERIA
MEDIDO EN LITROS POR TONELADA Y KILÓMETRO OFERTADO (2008-2009)



Gracias a la eficiencia de la flota, el consumo medido por unidad ofertada (descontando la caída generalizada de la demanda) ha descendido en 2009 un 2% con respecto a 2008

- **Iberia en el régimen europeo de derechos de emisión**

En julio de 2009 se aprobó en España el Anteproyecto de Ley para incluir la aviación en el régimen del comercio de derechos de emisión. Para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, este mecanismo de mercado fija un techo máximo que limita la cantidad total de emisiones del sector. Así, los operadores aéreos que sobrepasen la cuota máxima de emisiones establecida, deberán comprar permisos a otros operadores o a instalaciones ya sujetas a la normativa. De esta forma, el mercado incentiva económicamente a los más limpios y penaliza a los más contaminantes.

Iberia, a través de un grupo de trabajo interno creado al efecto, ha adaptado sus procedimientos al cálculo establecido por la normativa y está preparada para su cumplimiento a partir de 2012.

- **Iberia en el Proyecto de investigación IAGOS de calidad atmosférica**

Durante 2009, Iberia ha manifestado formalmente su interés en participar, a partir de 2011, en el proyecto IAGOS de investigación sobre la calidad atmosférica. Este proyecto, enmarcado dentro de la Estrategia de Infraestructuras de Investigación de la Unión Europea, fue establecido en 1993. Consiste en equipar a aviones de larga distancia con instrumentos científicos para analizar la composición química (H₂O, O₃, CO, CO₂, NO_x) y partículas (aerosoles y nubes), evaluando la calidad de la atmósfera.



El objetivo es obtener datos científicos durante un periodo de aproximadamente 4 años, para la elaboración final de informes de uso científico en esta materia. Iberia será la primera aerolínea española que colabore en un proyecto científico de esta envergadura, con un avión Airbus 340-300.



IBERIA recibió en 2009 el certificado de AENOR por su reducción de emisiones de CO₂ en el Puente Aéreo:

Este certificado, el primero de su clase, acredita que Iberia ha reducido las emisiones de CO₂ en el Puente Aéreo Madrid-Barcelona gracias a la renovación de la flota y a la reducción del peso de sus aeronaves a través de nuevos interiores de sus cabinas.



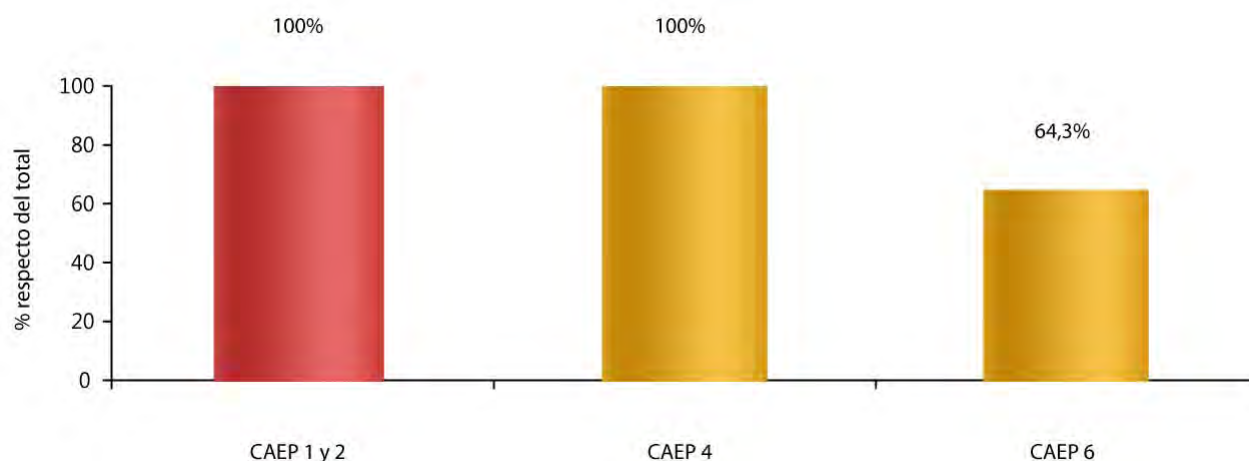
3.3 La Calidad del aire local y las operaciones de las aeronaves

La calidad del aire en el ámbito local aeroportuario se puede ver afectada por las emisiones que se generan en los ciclos de despegue y aterrizaje: óxidos de nitrógeno (NOx), monóxido de carbono (CO) e hidrocarburos no quemados (HC). Según datos de IATA, los avances técnicos han reducido las emisiones de las aeronaves de HC alrededor de un 90%. Asimismo, con objeto de cumplir los objetivos 2020 (Consejo Europeo Asesor en Investigación Aeronáutica), se investiga actualmente para lograr una reducción del 80% de los NOx respecto al año 2000.

La generación de estos contaminantes procede no sólo de las aeronaves, sino también de otras actividades relacionadas con los aeropuertos, como por ejemplo de los equipos de apoyo en tierra, unidades de potencia auxiliar (APU's) o transporte terrestre en el entorno aeroportuario, incluyendo los accesos al mismo.

Los estándares de CO, NOx y HC de OACI (Organización de Aviación Civil Internacional), controlan las emisiones durante las operaciones de las aeronaves en las zonas aeroportuarias (rodaje, aproximación, aterrizaje y despegue).

CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES DE NOx DE OACI (CAEP 1 Y 2) POR PARTE DE LA FLOTA DE IBERIA A 31-12-2009 (CAEP 4 Y 6 NO APLICAN A LA COMPAÑÍA, SE INCLUYEN COMO REFERENTE DE BUENA PRÁCTICA)

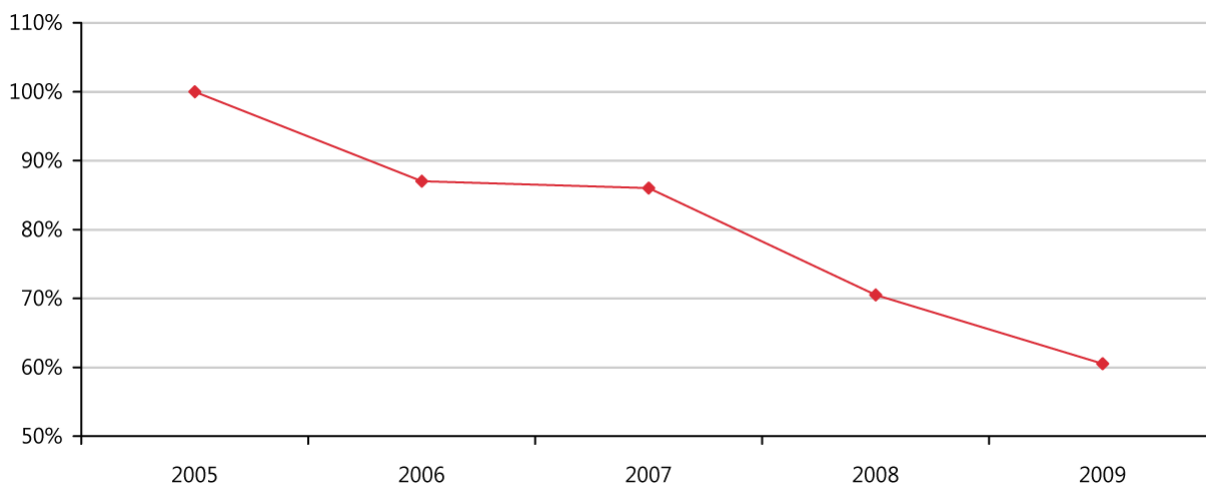


El gráfico recoge la situación en 2009 de la flota de Iberia en relación con los estándares de NOx que le aplican (CAEP 1 y 2), así como con otros estándares más restrictivos (CAEP 4 y 6), que aunque no le son de aplicación, reflejan la avanzada tecnología que poseen los motores de la flota que opera la compañía.

Las medidas adoptadas por Iberia para reducir estas emisiones se centran en la renovación de la flota, incorporando motores menos contaminantes, y en el desarrollo de medidas operacionales como la aplicación de la aproximación con descenso continuado (CDA), pudiendo conseguir un descenso de hasta un 40% en las emisiones de NOx, gracias a esta medida.

Además, en el aeropuerto de Madrid-Barajas, donde la compañía concentra el mayor número de sus operaciones, la autoridad aeroportuaria AENA, cuenta con una red de vigilancia de calidad del aire (REDAIR) que examina de forma continua y automática los niveles contaminantes procedentes de las emisiones atmosféricas generadas a baja altitud. A diario se publican las mediciones obtenidas para asegurar que los equipos que operan en el aeropuerto, incluidas las aeronaves, no generan valores contaminantes superiores a lo establecido en la normativa que regula esta materia.

PORCENTAJE DE REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE NO_x EN LA FLOTA DE IBERIA (AÑO BASE 2005)



El gráfico muestra la reducción acumulada del NO_x total emitido por la flota de Iberia en el periodo 2006-2009. Tomando 2005 como año base, el gráfico muestra el porcentaje de reducción acumulada en cada periodo. La reducción acumulada en los últimos 5 años asciende al 28,75%.

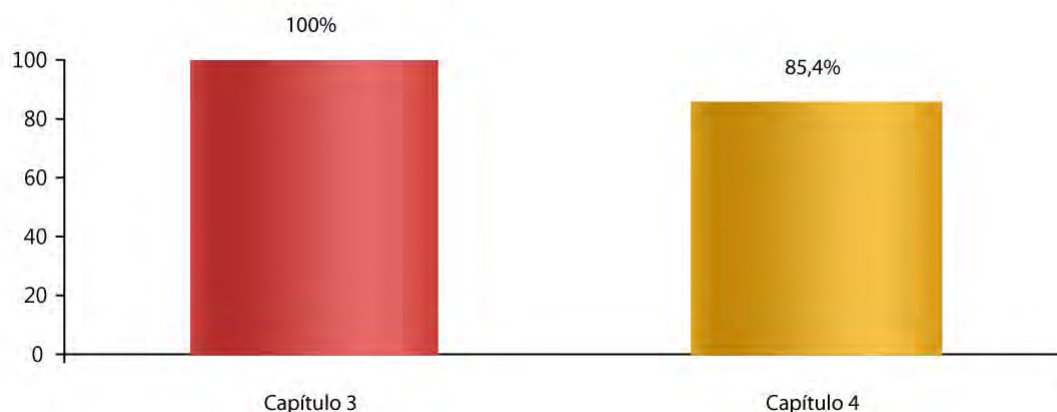
3.4 El Ruido en el entorno aeroportuario

La contaminación acústica procedente de la aviación genera impactos locales en zonas cercanas a los aeropuertos, y se deriva de operaciones por debajo de los 3.000 pies de altitud (900 metros aproximadamente).

Los avances tecnológicos incorporados a los actuales motores, junto a las mejoras obtenidas en la aerodinámica de las aeronaves, han propiciado una reducción del 50% del ruido emitido actualmente por avión, en relación con el emitido hace diez años. Las investigaciones tecnológicas presentes prevén que pueda alcanzarse un 50% de reducción adicional en 2020.

A pesar de que el número total de personas afectadas por este aspecto ambiental se ha reducido aproximadamente un 35% desde 1998, Iberia continua trabajando para conseguir reducir la huella acústica que generan sus aeronaves.

Los estándares de Ruido de OACI controlan las emisiones acústicas durante las operaciones en vuelo de las aeronaves (aproximación, aterrizaje, despegue y ascenso):

**CUMPLIMIENTO DEL ESTÁNDAR DE RUIDO DE OACI CAPÍTULO 3 DE LA FLOTA DE IBERIA A 31-12-2009
(EL CAPÍTULO 4 NO APLICA A LA FLOTA DE IBERIA, SE INCLUYE COMO REFERENTE DE BUENA PRÁCTICA)**

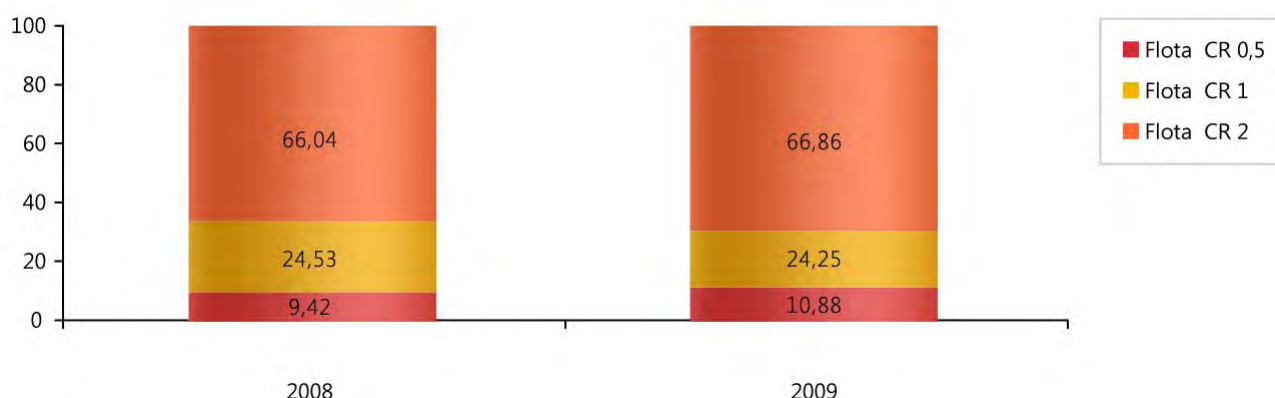
El gráfico recoge la situación en 2009 de la flota de Iberia en relación con el estándar de ruido que le aplica (Capítulo 3), así como con el estándar más restrictivo (Capítulo 4), que aunque no le es de aplicación, refleja la avanzada tecnología que posee la flota que opera la compañía

La compañía realiza los procedimientos operativos establecidos por la Dirección General de Aviación Civil española y así efectúa un uso limitado en los aeropuertos de los motores auxiliares, reduce la utilización del freno por inversión del empuje (reversa) y sigue las rutas establecidas por el control aéreo de entrada y salida de los aeropuertos.

Evolución de las emisiones acústicas en el Aeropuerto de Madrid-Barajas

Desde el año 2000, la Autoridad aeroportuaria AENA de Madrid-Barajas ha establecido de forma paulatina restricciones a las operaciones de las aeronaves con objeto de limitar la contaminación acústica. Para establecer estas restricciones se han clasificado las aeronaves en "cuotas de ruido" (CR's), de acuerdo con su ruido individual en los despegues. Para los diferentes niveles de decibelios, existe una clasificación CR que abarca un rango de 0 a 16 (cuanto más próximo a 0, menor nivel de ruido). El bajo nivel de las emisiones acústicas de la flota de Iberia se manifiesta en que la compañía no opera ninguna aeronave por encima del nivel CR 2.



CARACTERÍSTICAS ACÚSTICAS DE LA FLOTA DE IBERIA (CR' S) Y CONTRIBUCIÓN DE ÉSTA AL TOTAL DE DESPEGUES DE LA COMPAÑÍA EN EL AEROPUERTO DE MADRID - BARAJAS DURANTE 2008 Y 2009


El gráfico muestra cómo los despegues realizados por la flota de Iberia en el Aeropuerto de Madrid-Barajas entre 2008 y 2009 se distribuyen según la clasificación de cuotas de ruido. Se aprecia cómo en 2009 Iberia ha reducido respecto a 2008 los despegues de sus flotas con mayores emisiones (CR 1 y 2), y ha aumentado por consiguiente en 3 puntos porcentuales los despegues con su flota más silenciosa (CR 0,5).

Durante 2009, Iberia ha participado en el proyecto RETA-CDA citado anteriormente, que aporta en cada operación una reducción aproximada de entre 4 y 6 decibelios en las poblaciones situadas a más de 18 kilómetros de la pista de aterrizaje. Además la compañía ha colaborado con AENA en el Grupo Técnico de Análisis de Trayectorias: este grupo tiene como objetivo definir e implantar las rutas aéreas de salida y llegada más adecuadas en el Aeropuerto de Madrid-Barajas, y reducir así la contaminación acústica en las poblaciones de este entorno aeroportuario.

Adicionalmente, en el Aeropuerto de Madrid-Barajas, donde la compañía concentra el mayor número de sus operaciones, la autoridad aeroportuaria AENA, cuenta con una red de vigilancia de la contaminación acústica (**SIRMA**) que permite detectar, medir y asociar el ruido producido por las aeronaves al sobrevolar micrófonos instalados en zonas estratégicas de su entorno. A diario se publican las mediciones obtenidas para asegurar que las aeronaves que operan en el aeropuerto no generan valores superiores a lo establecido en la Declaración de Impacto Ambiental de este aeropuerto.

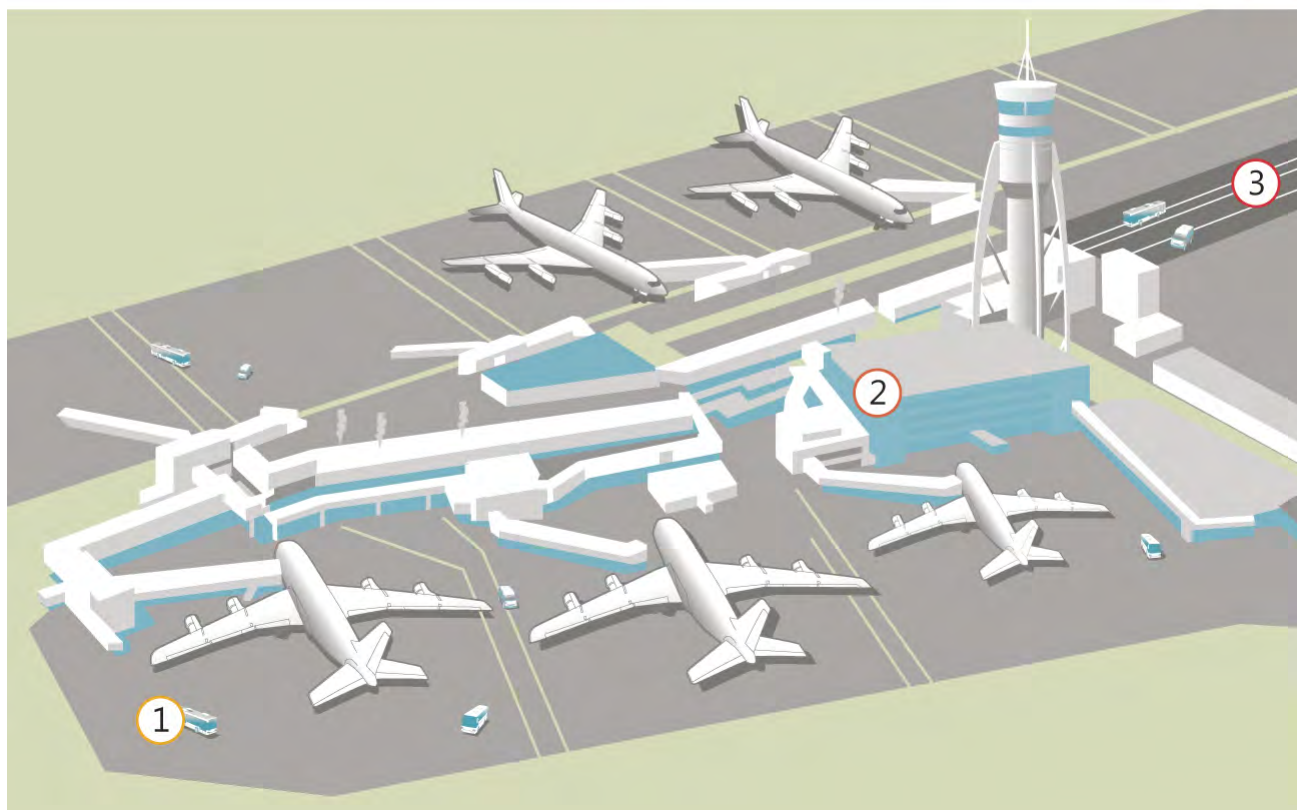
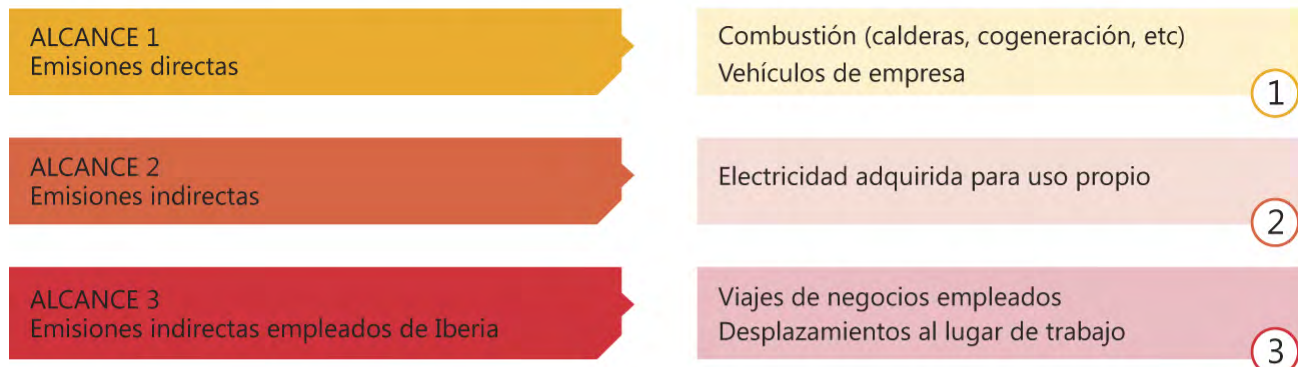
3.5 Emisiones de Gases de Efecto Invernadero de las actividades en tierra

Las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEIs) derivadas de las actividades en tierra de Iberia suponen aproximadamente el 1,52% del total de este tipo de emisiones generadas por la compañía.

Las principales fuentes de emisión proceden de las instalaciones industriales fijas así como de los equipos necesarios para la prestación de servicios a aviones y pasajeros en tierra (Alcance 1 y 2). Sin embargo, para obtener un inventario completo de este tipo de emisiones, también deben considerarse otras fuentes indirectas, tales como los desplazamientos de los empleados a sus lugares de trabajo (Alcance 3). Estas fuentes de emisión forman parte de actividades que disponen de la certificación medioambiental ISO 14001:2004, que garantiza el control de las emisiones así como el establecimiento de acciones para reducir su generación.

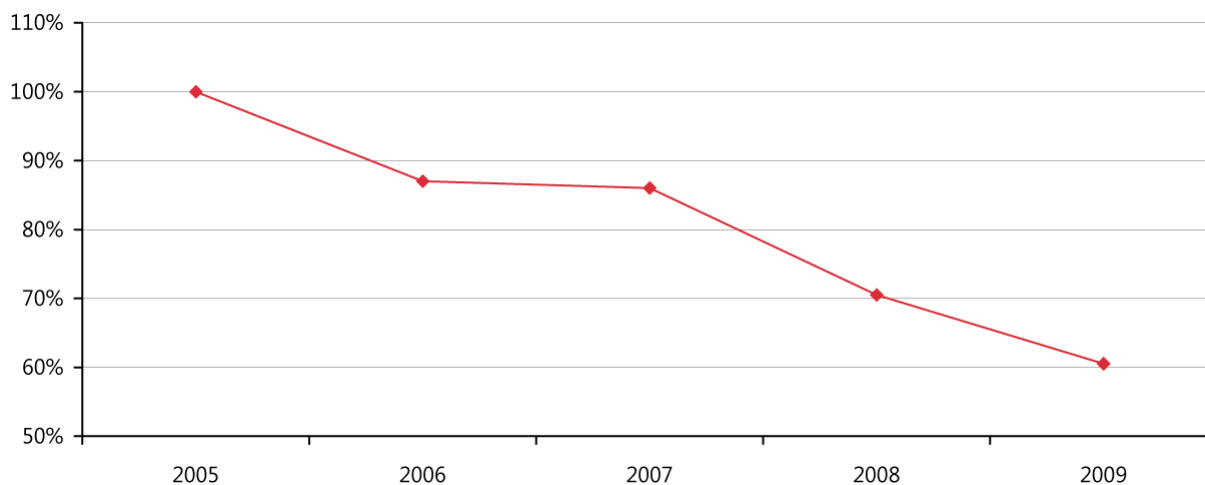
A continuación se muestra una imagen que representa las principales fuentes de emisión de Iberia en sus operaciones tierra:

FUENTES DE EMISIONES EN ACTIVIDADES TIERRA POR ALCANCE



El gráfico siguiente recoge la distribución en 2009 de estas emisiones de acuerdo con los Alcances 1, 2 y 3 citados anteriormente, siguiendo la metodología GHG Protocol:



PORCENTAJE DE REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE CO₂ EN OPERACIONES TIERRA DE IBERIA (AÑO BASE 2005)

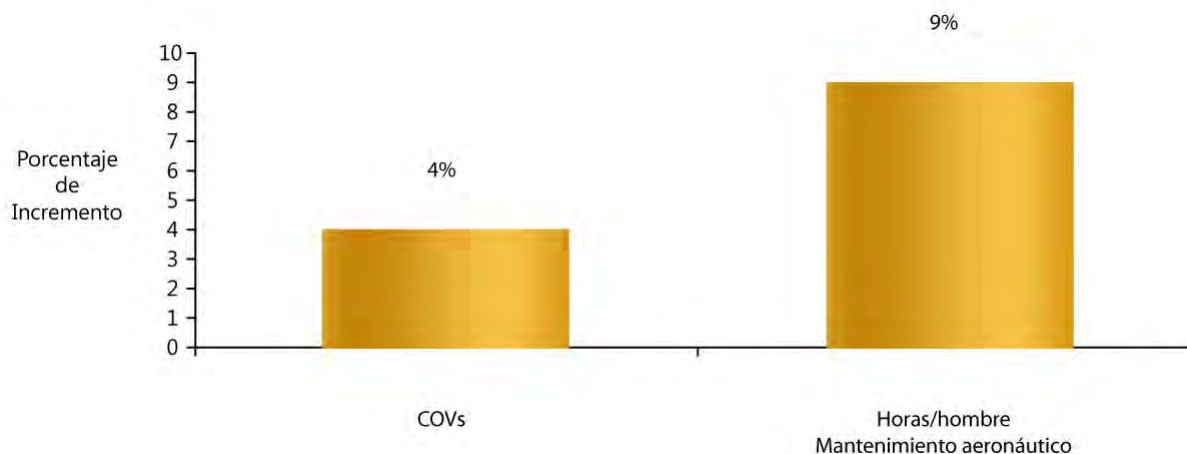
Como podemos ver en el gráfico se ha producido una reducción en los últimos 5 años cercana al 40%. En concreto en el año 2009 se produjo una reducción del 18% (21.000 toneladas) con respecto al año anterior.

Estos descensos se deben principalmente a la renovación de la flota de vehículos tierra en las diferentes áreas de la compañía, y su sustitución por vehículos eléctricos y otros más eficientes. También se debe a la utilización de nuevas tecnologías que mejoran la eficiencia energética en los procesos industriales de mantenimiento aeronáutico. Por último reseñar que la utilización de energía producida por cogeneración en las zonas industriales es un factor determinante para la reducción de emisiones, ya que, en comparación con otras, se trata de una energía muy limpia.

Para obtener una información más detallada de este inventario se pueden consultar los *Anexos* de esta Memoria.

Compuestos Orgánicos Volátiles

El hangar 7 de mantenimiento, destinado a la pintura de los aviones, emplea un tipo de pintura respetuosa con el medio ambiente, pues presenta bajos componentes volátiles nocivos para el entorno, por lo que en 2009 se han emitido 118 toneladas de productos con COVs, lo que supone un 4% de aumento, habiéndose aumentado la producción en un 9%, en actividades donde se producen este tipo de emisiones.

CANTIDAD DE PRODUCTOS UTILIZADOS CON COVs (TON) VS. HORAS/HOMBRE MANTENIMIENTO AERONÁUTICO EN MADRID (2009)

Adicionalmente, las mejoras del hangar 7 se han realizado considerando las recomendaciones del fabricante europeo Airbus. Los aviones nuevos se pintan conforme a los estándares del fabricante en virtud de la pertenencia de Iberia Mantenimiento al Airbus MRO Network.

3.6 Consumo de recursos de las actividades tierra

Consumo de energía eléctrica

Al margen de las medidas y mejoras aplicadas a partir de los Sistemas de Gestión y de los proyectos innovadores y campañas de sensibilización, a lo largo de 2009 se han realizado inversiones a favor de la eficiencia energética en las instalaciones de la compañía, que han contribuido a disminuir el consumo energético en las operaciones tierra:

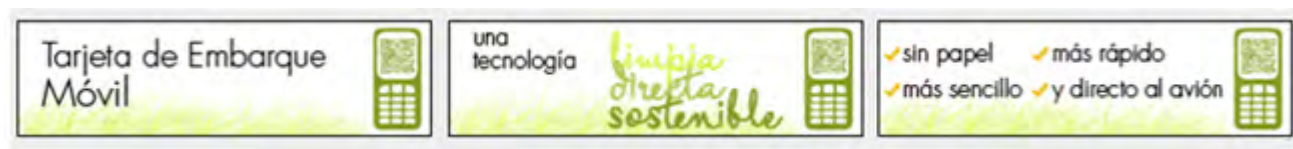
- Instalación de paneles solares en los hangares de mantenimiento.
- Construcción de una planta de energía solar fotovoltaica en la Zona Industrial de Barajas.
- Sustitución de los grupos electrógenos.

Consumo de papel

Fruto de la aplicación de la mejora continua a través de los Sistemas de Gestión Ambiental mediante objetivos de reducción, y de los proyectos innovadores a favor del ahorro de recursos, el consumo de papel disminuye año tras año desde 2004.


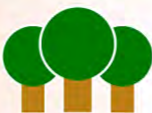







Además, la política de la empresa es la de transformar los procesos administrativos en papel a sus equivalentes electrónicos. En el año 2009, esta política se ha aplicado en los siguientes ámbitos:

- ☒ Iberia ha lanzado su servicio de Tarjeta de Embarque Móvil, que permite a sus clientes descargar desde Iberia.com la tarjeta de embarque al teléfono móvil o PDA, e ir directamente al avión, sin tarjetas impresas, con lo que el proceso se hace más ágil y dinámico, y al mismo tiempo se reduce el uso de papel. Iberia es la primera compañía española en ofrecer esta posibilidad a sus clientes.



- ☒ Iberia es pionera en la implantación y utilización del billete electrónico de carga, de manera que la documentación necesaria para el transporte de la mercancía se realiza en formato electrónico.
- ☒ A nivel interno, se ha puesto en marcha un nuevo servicio de digitalización de artículos catalogados en el Centro de Documentación, y a través de IBPróxima/IBPersonas, la auto-emisión de billetes de descuento con otras compañías, de billetes para niños menores de dos años, y las solicitudes de traslado.

Este año, además, se ha decidido la eliminación del papel blanco para el uso generalizado en las oficinas, restringiéndolo exclusivamente para trabajos concretos. Así, el papel de uso general es el reciclado, que aporta una reducción de costes del 6%, y es más respetuoso con el medio ambiente.

	Alta Calidad	Calidad Normal	Reciclado
MADERA	 5,3 has. 2.400 kg.	 3,8 has. 1.700 kg.	 Papel viejo
AGUA	 200.000 litros	 100.000 litros	 2.000 litros
ENERGÍA	 7.600 Kw/h	 5.000 Kw/h	 2.500 Kw/h

Gasto energéticos y de recursos para fabricar 1 Tm. de papel

3.7 Residuos actividades tierra

Durante el año 2009, y en materia de gestión de residuos, destaca la puesta en funcionamiento de un nuevo sistema de recogida de residuos urbanos en el Taller de Motores, que fomenta la segregación de los mismos “en origen”, y que se irá implantando gradualmente en el resto de edificios de la compañía.

Se trata de un proyecto piloto cuyo objetivo es evaluar si los contenedores, las ubicaciones de los mismos y el propio sistema en sí son idóneos para instalarlos en el resto de centros de trabajo y con ello dar un paso más en la gestión eficiente de los residuos, lo que permitirá presentar a las zonas industriales de Iberia como áreas productivas vanguardistas en la sostenibilidad de sus procesos.



SEGREGACIÓN DE RESIDUOS URBANOS

La actividad en nuestras oficinas origina RESIDUOS.
Es necesario separar para RECICLAR

Utiliza los CONTENEDORES DE RECOGIDA SELECTIVA

Separa tus envases y
residuos orgánicos
del resto de tu basura



IBERIA
ID. Corporación IBERIA Infraestructuras
ID. Gestión Calidad y Medio Ambiente

También se han alcanzado otros objetivos durante 2009 como: conseguir reducir la generación de residuos electrónicos en las instalaciones de la zona industrial de La Muñoza en un 3%, instalar carros en rampa que mejoran la gestión de los residuos peligrosos y los posibles derrames en las zonas de mantenimiento; y ubicar un recinto en la zona industrial de Barajas para mejorar la recepción, clasificación y entrega a un gestor autorizado de los residuos peligrosos.

Otra de las medidas que se ha iniciado durante 2009 es la instalación progresiva de equipos multifunción (impresora + fotocopidora + fax + escáner) compartidos en las oficinas, con el objetivo de reducir el número de impresoras personales y, por tanto, los residuos de cartuchos de tinta y toner; así como disminuir el consumo eléctrico y el de papel.

Para comprobar la evolución y gestión de otros aspectos ambientales del ámbito de las operaciones tierra, tales como consumo de agua, generación de residuos, aguas residuales, etc., ver los *Anexos* de esta Memoria.



Innovación Medioambiental

Muchos de los proyectos llevados a cabo para la mejora de procesos y calidad de productos y servicios ofrecidos en la compañía propician también importantes ahorros de recursos que permiten reducir el impacto sobre el medio ambiente. Entre los proyectos más importantes se encuentra el **nuevo Hangar de Mantenimiento aeronáutico de Barcelona**, que entrará en funcionamiento a lo largo de 2010.



Se trata de una infraestructura respetuosa con el medio ambiente, diseñada para obtener la máxima eficiencia en cuanto a consumo energético y utilización de energías renovables. En el proyecto se han incluido los sistemas más avanzados de acondicionamiento térmico y de climatización del hangar, de reutilización de aguas residuales y freáticas, y de racionalización del consumo eléctrico.

3.8 Entorno y biodiversidad

La compañía colabora estrechamente en la protección de especies en peligro de extinción. Desde 1986, Iberia está adherida a la Convención Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestre, CITES, y, por tanto, no acepta en sus vuelos el transporte de ninguna de estas especies. Del mismo modo participa activamente en la devolución de animales sustraídos ilegalmente a sus hábitats naturales.



Iberia, en colaboración con la Consejería de Medio Ambiente de la Comunidad Autónoma de Baleares, trasladó a Cuba en uno de sus aviones a un cocodrilo, de la especie *Crocodylus Rhombifer*, que permanecía en las instalaciones del Centro de Recuperación de Fauna de las Islas Baleares (COFIB)



Esta especie, endémica de Cuba, está incluida en la categoría de mayor protección internacional por el reducido número de ejemplares de la especie que existen (entre 5.000 y 6.000 en todo el mundo). Una vez en Cuba, el cocodrilo fue trasladado al Parque zoológico de Ciénaga de Matanzas, la mayor zona húmeda del Caribe, declarada Reserva de la Biosfera, donde ha pasado el período de cuarentena necesaria, siendo después trasladado a un centro de cría de la especie en una zona natural del lugar.

4. CLIENTES

4.1 Los pasajeros de Iberia: nuestra razón de ser

Iberia tiene el firme compromiso con sus clientes de garantizar un servicio de calidad en todas las etapas del viaje. De hecho, la estrategia de Iberia, desarrollada a través del Plan 2012, contempla la mejora de la calidad del servicio a los clientes como uno de sus principales objetivos, a través de la aplicación de un Plan Integral de Servicio al Cliente.

El Plan se inició a principios de 2009 y consta de más de cincuenta medidas de mejora de la atención al cliente que se engloban bajo tres ejes de actuación:

- el producto y nivel de servicio
- los procesos operativos
- las actitudes y comportamientos

Para ello se crearon diferentes grupos de trabajo con el fin de estudiar y mejorar todos los momentos de contacto con el cliente, desde la compra a la post-venta, pasando por las experiencias en el aeropuerto o en vuelo. El objetivo es lograr un nivel de servicio que haga que los clientes perciban un trato excelente, conseguir nuevos clientes y conservar los actuales.

El procedimiento seguido se expone a continuación:



Compromiso con los derechos del pasajero

La compañía continua comprometida con el cumplimiento del **European Aviation Customer Commitment**, código de conducta que suscribió el 2 de julio de 2002 junto al resto de las compañías aéreas integradas en la Asociación Europea de Aerolíneas (AEA), en el que se establecen obligaciones como respetar la tarifa acordada, proporcionar cuanto información sobre la compañía operadora sea requerida, notificar las incidencias y asistir a los pasajeros, agilizar el pago de los reembolsos o atender a los pasajeros de movilidad reducida y menores de edad, entre otros.

Iberia atiende las reclamaciones de sus clientes de acuerdo a la **normativa europea en materia de indemnización y de asistencia a los pasajeros** en caso de denegación de embarque, cancelación o gran retraso de vuelo (*Reglamento CE nº 261/2004, del Parlamento y del Consejo, de 11 de febrero de 2004*).

En materia de protección de datos, la compañía cumple con la **Ley de Protección de Datos de Carácter Personal**, de 19 de abril de 2008, para lo cual ha procedido a la publicación de normativa interna relacionada y la puesta en marcha de un Comité de Seguridad de la Información, medidas que permiten garantizar la confidencialidad e integridad de dicha información, así como la no utilización de datos para usos no permitidos.

Asimismo, en abril de 2009 Iberia obtuvo la **certificación ISO 27001** del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información, cuyo alcance cubre los procesos relacionados con Iberia.com y el Portal del Empleado (IBPersonas). Ello supone un alto nivel de madurez respecto al Gobierno de la Información, con el fin de garantizar a los clientes la confidencialidad (sólo quienes estén autorizados puedan acceder a la información), integridad (la información y sus métodos de proceso son exactos y completos), y disponibilidad (los usuarios autorizados tienen acceso a la información y a sus activos asociados cuando lo requieran).

Compromiso con la transparencia en precios

Iberia publicita los precios finales, incluyendo los distintos conceptos que incluye cada tarifa, como son los recargos por combustible, los cargos de emisión o las tasas de cada aeropuerto, por lo que el precio anunciado se corresponde con el precio final de compra del billete.

En el control realizado por el Departamento de Consumo de la Comisión Europea sobre el cumplimiento de la **normativa comunitaria de venta de billetes de líneas aéreas por Internet**, Iberia se encuentra entre las 16 compañías europeas que la respetan plenamente y que se comprometen a mantenerlo en el futuro, por su transparencia de información sobre precios y su protección del consumidor en los servicios incluidos en Iberia.com. El estudio consistió en simulaciones de compra de billetes online durante dieciocho meses.

Adicionalmente, Iberia.com proporciona un servicio denominado *flex-pricer* mediante el cual se facilita al cliente la elección de su billete mediante el ofrecimiento de fechas anteriores y posteriores a su petición, a efectos de obtener una tarifa más favorable.

También incluye una herramienta que permite una búsqueda de vuelos en función del presupuesto máximo establecido por el cliente. De esta forma, es posible fijar anticipadamente el precio máximo que se quiere gastar en el vuelo, bien para un destino o área específica, bien para una fecha concreta.

En 2009 se han publicado una serie de consejos generales para conseguir precios ventajosos, y las tarifas se han adaptado a la crisis.

<http://www.iberia.com/consejos-para-encontrar-vuelos-baratos/>



Compromiso con la puntualidad

El índice de puntualidad en cota 15' durante el año 2009, según datos de la compañía, se ha situado en el 81,2%, **un porcentaje similar al año anterior.**

Iberia establece múltiples controles internos para mejorar la puntualidad: normativa específica, comités de seguimiento, análisis de causas y toma de decisiones, revisión de los procesos operativos, etc.

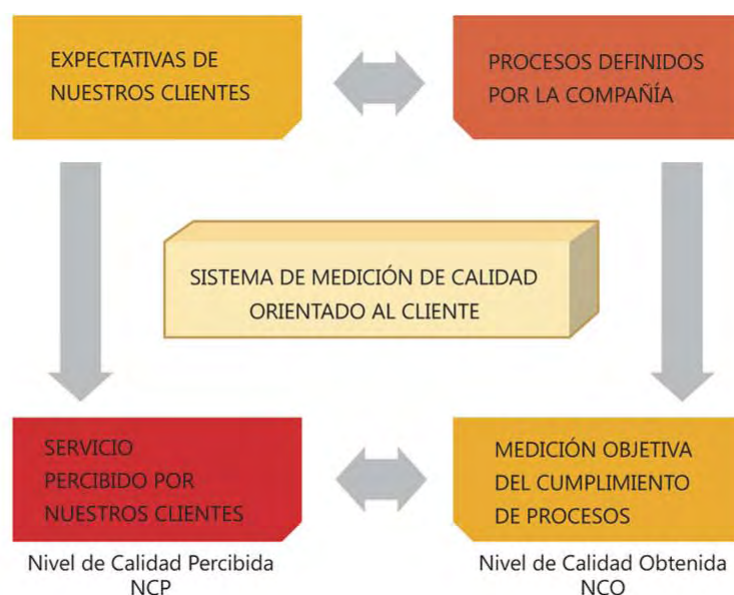


Uno de los ejemplos que muestran que mejorar la puntualidad es una de las prioridades de la compañía, es la concienciación a todo el personal. En este sentido, desde junio de 2007, en la página principal de IBPróxima aparece diariamente en tiempo real la puntualidad de Iberia en los diferentes mercados en los que opera

En cuanto a la información que proporciona la compañía en caso de retraso, durante el año 2009, dentro de las medidas previstas por el PISAC, Iberia ha revisado las claves de retraso y los mensajes que, coordinados con las áreas de Servicio al Cliente y Aeropuertos, se están utilizando a bordo para mejorar la información a los pasajeros cuando se produce una incidencia.

Compromiso con la calidad

Iberia cuenta con varios mecanismos de control y seguimiento de la calidad de los procesos y servicios que ofrece, cuya relación se puede resumir en el siguiente gráfico:





Iberia obtiene el certificado de AENOR Marca N de Servicio certificado para la calidad del servicio y gestión de la satisfacción del cliente. En las actividades de medición y seguimiento de la calidad del servicio y de la satisfacción del cliente, comunicación y difusión, tratamiento de las reclamaciones, análisis de las expectativas del cliente y Plan de Calidad

Dicha concesión certifica que Iberia cumple con los requisitos establecidos en el "Reglamento Particular de la Marca AENOR N de Servicio Certificado para la Calidad de Servicio y Gestión de la Satisfacción del Cliente en Empresas Operadoras de Transporte Aéreo de Pasajeros".

Para evaluar el Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio y de la Satisfacción del Cliente implantado en Iberia, AENOR realizó en el mes de noviembre una auditoría en las oficinas centrales, así como inspecciones del servicio prestado y visitas a diferentes aeropuertos. De esta manera se ha podido verificar la adecuada medición de la satisfacción de los clientes y de la calidad ofrecida, así como la fiabilidad de los datos y la transparencia en el uso de los mismos.

Esta nueva certificación viene a reforzar y complementar los diversos Sistemas de Gestión certificados ISO implantados en las áreas de la compañía. Todo ello con el objetivo de profundizar el enfoque al cliente de Iberia y la búsqueda de la excelencia en la prestación de los servicios.



• Satisfacción del cliente – Nivel de Calidad Percibida

La satisfacción de los clientes es conocida mediante Encuestas de Calidad Percibida (NCP, Nivel de Calidad Percibida), que miden su valoración respecto a la calidad del servicio recibido, tanto en tierra como en vuelo.

Las encuestas también incluyen un apartado de texto libre para que los clientes indiquen las sugerencias que consideren relevantes.

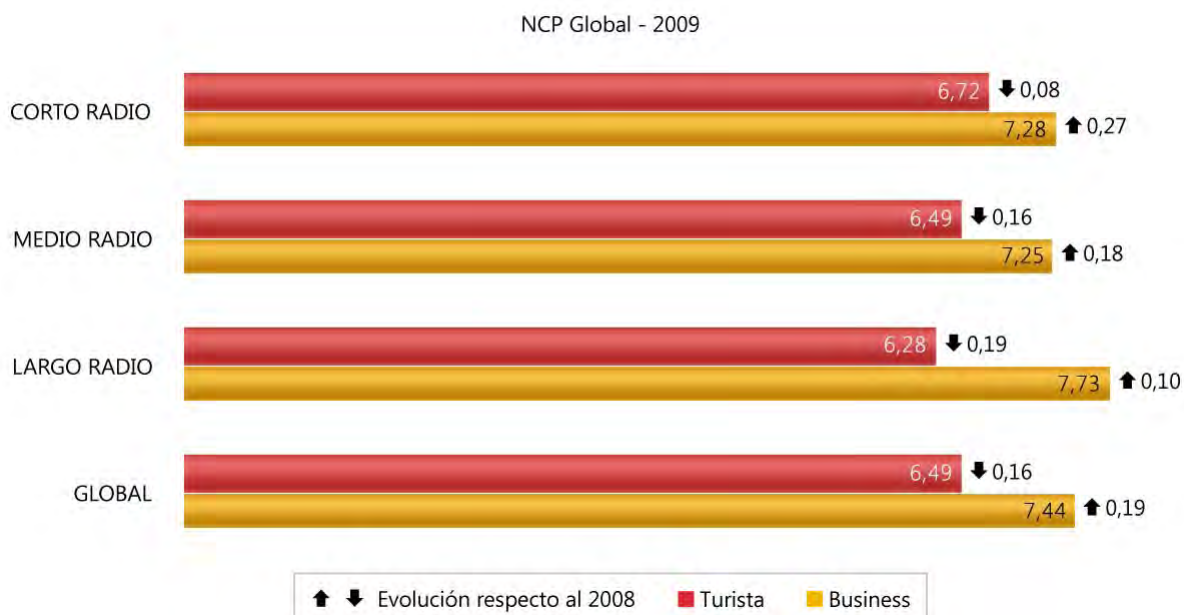
Los resultados, tanto las valoraciones numéricas como las sugerencias, son procesados, codificados y analizados para tomar decisiones respecto a cuáles son los aspectos del servicio que necesitan mejorar.

A lo largo de 2009 se ha consolidado este modelo de obtención de los datos mediante encuestas *online*, con invitaciones personales a los clientes para participar en el estudio, que tiene las siguientes ventajas:

- Entorno de respuesta más reflexivo.
- Rapidez en la obtención de resultados.
- Facilidad para introducir mejoras en el cuestionario.
- Aumento del tamaño de la muestra.
- Evaluación continua de la satisfacción, que elimina la incertidumbre de periodos amplios sin datos.
- Permite la toma de decisiones más adecuadas y un seguimiento más certero de los planes de acción.
- Obtiene información sobre la posición competitiva en relación a otras compañías.
- La información resultante se puede contrastar con la ofrecida por el Sistema de Medida de la Calidad Obtenida.

El tamaño total de la muestra en 2009 ha sido de 34.279 encuestas contestadas, con una tasa de respuesta del 16,3%, y el nivel de satisfacción global alcanzado en 2009 ha sido de un 6,9 sobre 10.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE POR MERCADOS Y CLASES



Durante el año 2009 también se han incorporado al sistema de medida dos nuevos indicadores de satisfacción, el **Índice Neto de Recomendación (INR)** y el **Índice Neto de Fidelización (INF)**. Estos índices se centran en el comportamiento futuro de los clientes, midiendo su propensión a recomendar los servicios de Iberia y a volver a utilizarlos. Al ser índices netos su cálculo tiene en cuenta tanto a los clientes que se declaran "promotores" de la compañía como a los "detractores", permitiendo establecer con mayor precisión el efecto sobre la imagen de la compañía.

La media global en 2009 de ambos índices ha sido de 64,7% para el INR y de 67,7% para el INF.

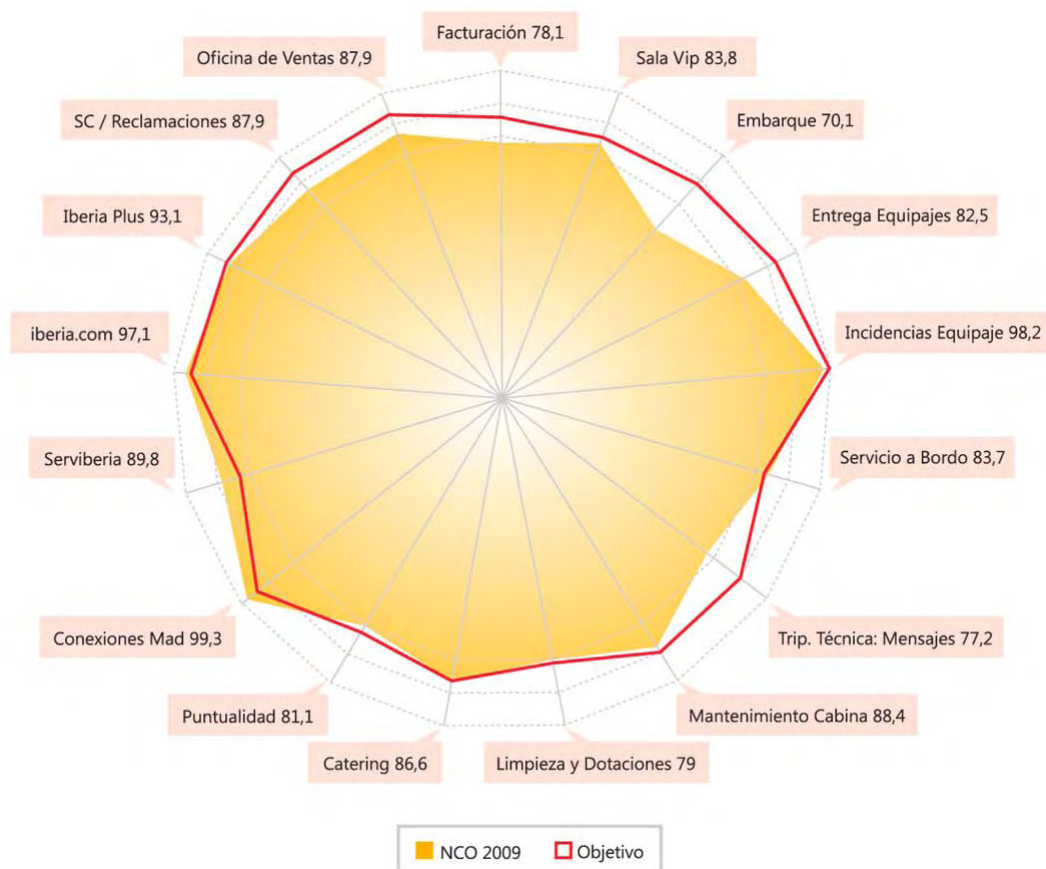
• Nivel de Calidad Obtenida

A través de la medición de los índices NCO (Nivel de Calidad Obtenida), se supervisa el cumplimiento de los estándares de calidad de prestación del servicio establecidos por la compañía.

La metodología establecida permite a los gestores tener acceso *online* a la información relacionada con la calidad del servicio, obtenida a partir de más de 8.500 evaluaciones anuales, que analizan 300 atributos relacionados con el servicio o la atención al cliente.

Como muestra de la información que proporciona, en el gráfico se refleja el resultado de las mediciones **por servicios** con respecto al objetivo establecido.

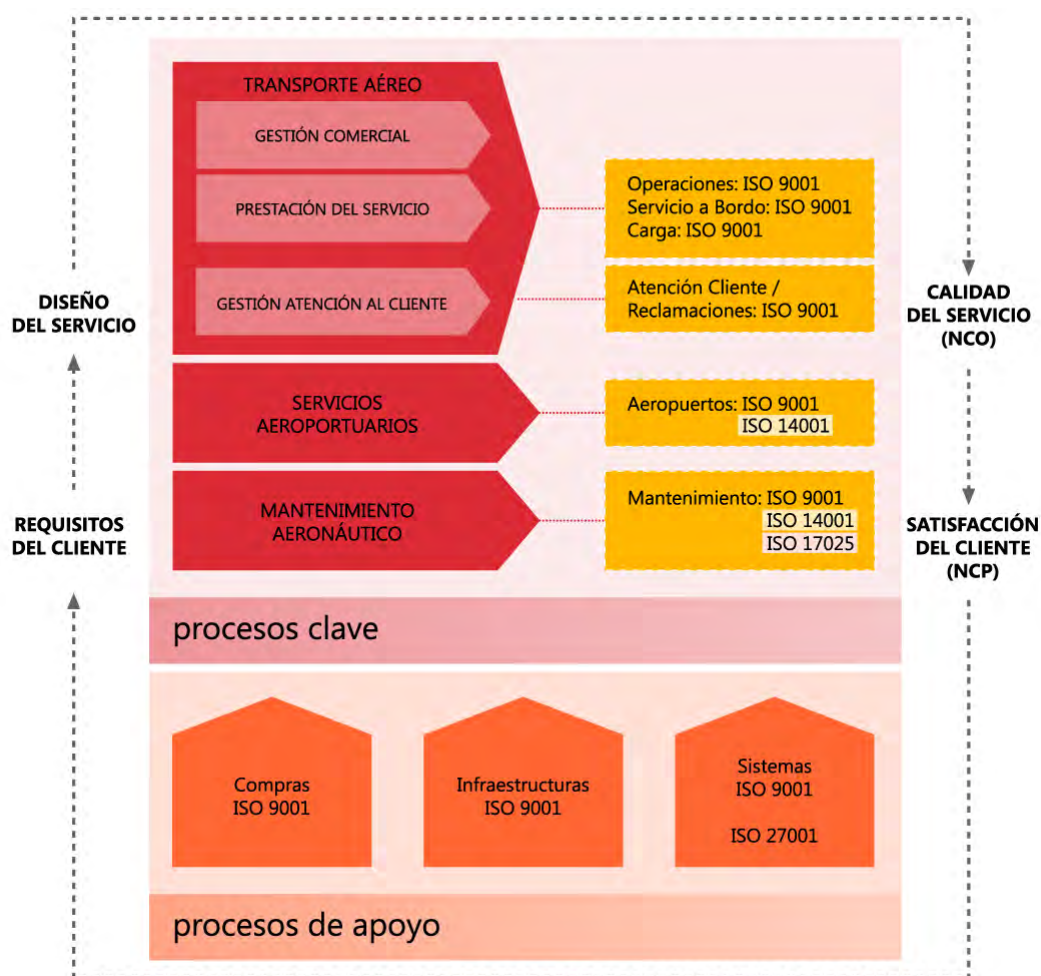
NCO - RESULTADOS 2009 POR SERVICIOS



Para cada uno de ellos, se realiza la medición de los aspectos relacionados con el proceso operativo, la atención/actitud, la imagen, el entorno físico, los tiempos de servicio, y la gama y el estado de los productos o servicios.

• Relación con los Sistemas de Gestión certificados

Los dos sistemas de medida de la calidad, NCP y NCO, forman parte de un modelo general de calidad en la compañía, estructurado de acuerdo al siguiente gráfico de procesos:



• Atención de reclamaciones

Para la compañía, las reclamaciones de los clientes significan una valiosa fuente de información para corregir defectos y alinear el servicio con sus expectativas, y se consideran una oportunidad para satisfacer sus necesidades.

Por ejemplo, en 2009 se ha modificado la información que se proporcionaba a los clientes con respecto a la tarificación de sus teléfonos 807 para cambios en los billetes y gestiones post-venta, e iberia.com ha incorporado la posibilidad de solicitar factura electrónica de los billetes, [e-factura Iberia](#), ambas gestiones en atención a reclamaciones de clientes y asociaciones de consumidores.

Para centralizar la relación con los clientes de toda la red, gestionar el servicio post-venta e informar a toda la organización del feed-back de los clientes, Iberia cuenta con la dirección de Relación Cliente y Calidad, cuyo servicio de gestión de reclamaciones está certificado de acuerdo a la Norma UNE-EN ISO 9001:2008.

Compromiso con la Salud

La compañía incluye en su revista a bordo, Ronda Iberia, una serie de consejos prácticos sobre cómo hacer el viaje más confortable y saludable. Se describen, entre otros, los ejercicios a realizar para prevenir la trombosis venosa profunda, especialmente recomendables para personas con problemas circulatorios en viajes de larga distancia. La Compañía informa también de este síndrome mediante un video que se emite en todos los vuelos de más de tres horas. Se pueden consultar en: www.iberia.com/viajarconiberia/

Todos los productos alimenticios que se sirven a bordo en los diferentes servicios de catering son sometidos a rigurosos controles de sanidad y seguridad. Además, la compañía ofrece diferentes menús de acuerdo a los requerimientos de cada cliente (sin gluten, vegetariano, etc.).

Iberia, en colaboración con CISS-Especial Directivos y Wolters Kluwer, imparte cursos para superar el miedo a viajar en avión, con porcentajes de éxito altísimos. En los más de diez años que se llevan impartiendo estos seminarios el 96% de los participantes han superado el problema. En los seminarios, pilotos de Iberia informan a los asistentes sobre la seguridad aérea y el comportamiento de los aviones, mientras que un grupo de psicólogos enseñan técnicas de relajación.



Iberia facilitó los cambios en los billetes a/desde México, para aquellos clientes que desearan aplazar su viaje o cambiar de destino, debido al brote de **gripe A** en aquel país. La compañía flexibilizó las condiciones de sus tarifas, permitiendo cambios sin ninguna penalización en los billetes adquiridos antes del 26 de abril de 2009, y con fecha prevista de viaje hasta el 27 de julio.

Asimismo, colaboró en todo momento con el Ministerio de Sanidad español dando información sobre la enfermedad y consejos para los viajeros sobre las precauciones que debían tomar en sus viajes a México o a otras zonas afectadas.

Atención a pasajeros con necesidades especiales

Las personas con movilidad reducida (PMR) reciben una asistencia especial y gratuita desde su entrada al aeropuerto de origen hasta que abandonan el aeropuerto de destino. Así, todo pasajero con alguna discapacidad o enfermedad es acompañado hasta el avión y su silla de ruedas, o su perro guía en el caso de los invidentes, viaja a bordo sin gastos suplementarios.

En cumplimiento de la norma CE 1107/06, la responsabilidad de asistir a las PMR, en todos los aeropuertos españoles, recae, desde el 26 de julio de 2008, en AENA como Gestor Aeroportuario, quien a su vez delega este servicio a las empresas o UTEs (Unión Temporal de Empresas) que han resultado adjudicadas en concurso, individualmente, en cada aeropuerto. Iberia colabora de forma activa en este servicio a través de su participación en varias de las principales UTEs adjudicatarias, así como también presta este servicio a todos los pasajeros de otras compañías en los aeropuertos en los que opera como único Agente de Servicios Aeroportuarios.



En los aeropuertos europeos operados por Iberia como línea aérea, en donde también se aplica la norma comunitaria, la responsabilidad de la atención en tierra de los PMR recae también en los Gestores Aeroportuarios correspondientes, mientras que en el resto de aeropuertos de la red fuera del espacio europeo, Iberia realiza el servicio directamente.

Asimismo, Iberia pone a disposición de los pasajeros PMR, en todos los aeropuertos de la red, documentación con la información esencial sobre sus derechos y obligaciones en formatos accesibles a cualquier tipo de discapacidad. Los contenidos de www.iberia.com también se actualizan periódicamente siguiendo directrices de la WAI (Web Accessibility Initiative).



En 2009, se han incorporado nuevas funcionalidades para los clientes en Iberia.com, con el fin de dotar a la página de **mayor accesibilidad**:

- Se ha tenido en cuenta a las personas con algún tipo de discapacidad visual para que el proceso de compra sea posible para ellas.
- Se han simplificado los pasos necesarios para realizar una compra: Ahora se hace en tres pasos cuando antes eran necesarios 6 pasos.
- Se ha creado la posibilidad de que las familias numerosas puedan acceder a la subvención de forma online.
- Se ha habilitado la posibilidad de que personas con algún tipo de necesidad de asistencia en el aeropuerto lo puedan indicar durante su reserva.



De la misma forma, los menores que viajan sin compañía de un adulto (UM) son acompañados en todo momento por personal de la compañía y tratados con especial cuidado. Es un servicio que ofrece Iberia a aquellos pasajeros comprendidos entre los 5 y 17 años cumplidos, siempre que haya sido expresamente solicitado por los padres o tutores.

En el tratamiento de este tipo de pasajeros menores de edad, Iberia toma todas las medidas necesarias para que dichos menores en ningún momento permanezcan sin custodia, desde la entrega a la compañía por parte de sus familiares o responsables, hasta la entrega a las personas que se hagan cargo del mismo a su llegada.

Innovación orientada al pasajero

Iberia se ha destacado a lo largo de su historia por ser pionera en trasladar a sus clientes cuantas mejoras le ofrecen las nuevas tecnologías para su mayor comodidad y ahorro de tiempo: billetes electrónicos, facturación *online* a través de Iberia.com, máquinas de *auto check-in* en los aeropuertos, una de las flotas más modernas del mercado y una clase Business Plus y salas VIP con el más alto nivel en prestaciones.



Por ejemplo, en 2009, la compañía ha puesto en marcha la posibilidad de descargar la tarjeta de embarque al teléfono móvil o PDA, y embarcar con el dispositivo móvil en 8 aeropuertos de la red, entre ellos Madrid y Barcelona. Para una identificación eficaz solo es necesario aproximar el móvil o PDA al lector de tarjetas de embarque móviles con la imagen en la pantalla, y esperar unos segundos a que la identificación sea positiva. Iberia es la primera compañía española en ofrecer esta posibilidad a sus clientes.

4.2 Los clientes de Iberia Cargo

Iberia Cargo pone a disposición de sus clientes la oferta disponible en las bodegas de los aviones de Iberia. Aplicando la tecnología más avanzada, con iberia-cargo.com como plataforma de comercio electrónico, ofrece un servicio moderno, ágil, eficaz y seguro, garantizando a sus clientes el transporte de sus mercancías. Actualmente da servicio a más de 100 compañías.



Durante el año 2009, Iberia ha continuado liderando el **proyecto e-FREIGHT** de IATA, cuyo principal objetivo es la supresión de la mayoría de la documentación de papel que se utiliza en la gestión de carga aérea, incluyendo el contrato de transporte o AirWayBill (AWB). Este proyecto, que elimina la necesidad de enviar los 13 documentos en papel de que consta cada pedido, dinamizando los procesos, mejorando la velocidad y fiabilidad, y abaratando costes, implica a todos los protagonistas de la industria: transportistas, transitarios, agentes de servicios en tierra, expedidores y autoridades aduaneras.

Iberia e IATA han iniciado una nueva etapa en el proyecto, aún en fase de desarrollo, poniendo en marcha el sistema de documentación electrónica de carga en cinco destinos: Ámsterdam, Estocolmo, Francfort, Londres y Madrid. Se espera que en los próximos meses se incorporen los destinos a Canarias y Estados Unidos.

4.3 Los clientes de Iberia Mantenimiento

Iberia Mantenimiento es la primera empresa de España en reparación, alta tecnología y modificación de aviones, y la novena empresa a nivel mundial. Da servicio a la flota de Iberia y también a más de 100 clientes de todo el mundo, entre otros: compañías aéreas de todos los continentes, fabricantes de aviones y motores, apoyo logístico y soluciones operacionales a las Fuerzas Aéreas españolas, servicios de mantenimiento completos para todos los aviones de transporte de personalidades españolas y para otros tipos de aviones militares.



Está certificada por agencias nacionales e internacionales, entre ellas, Aviación Civil Española, Agencia Europea de Seguridad Aérea (EASA) y la Federal Aviation Administration de Estados Unidos (FAA).

La gran mayoría de las mejoras y desarrollos llevados a cabo en el área de mantenimiento son innovaciones pioneras a nivel nacional y en algunos casos también a nivel internacional, orientadas al servicio proporcionado tanto a los aviones propios como a terceros.

Como ya se ha comentado en capítulos previos de esta Memoria, uno de los proyectos más importantes que se están llevando a cabo es la construcción, junto al *Consorci de la Zona Franca de Barcelona* (CZFB), de un **Hangar en el Aeropuerto de El Prat de Barcelona**. Esta infraestructura se dedicará, en buena parte, al mantenimiento de aviones de terceras compañías que contraten estos servicios, con capacidad para los aviones más grandes, lo que contribuirá al desarrollo del *hub* Barcelona en las rutas de largo recorrido desde El Prat.

4.4 Los clientes de Iberia Airport Services

Iberia Airport Services es el primer operador de asistencia en tierra de pasajeros y aviones en España, con presencia en casi todos los aeropuertos españoles y más de 80 años de experiencia. Dispone del mayor parque móvil de España con más de 8.000 equipos de asistencia y con una plantilla de 7.926 profesionales.



Además, es la única empresa española que ofrece a sus clientes un servicio global,



A lo largo de 2009 el proyecto más relevante e innovador, reconocido por organismos externos como tal, ha sido la consolidación de la herramienta para la Gestión de Escalas *GAUDÍ - Gestión de Aeropuertos Unificada Desarrollo Integral* -, cuyas principales características son:

- Gestiona de manera automatizada la planificación de tareas, definición de los turnos necesarios, asignación de recursos a esos turnos y las continuas actualizaciones.
- Asigna en tiempo real las tareas de los trabajadores utilizando, entre otras variables, la distancia física que separa el lugar donde se realiza una tarea para la asignación de la siguiente, o en el caso de rampa la localización del vehículo más próximo mediante GPS.
- Monitoriza el estado de los servicios y la actualización de los registros a través de dispositivos portátiles.

Dada la complejidad operativa del negocio, el servicio proporcionado utilizando esta herramienta es mucho más eficiente, puntual, fiable y satisfactorio para los clientes.

4.5 Garantías para todos nuestros clientes

Ética publicitaria

Iberia pertenece a la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol). Con ello, asume el compromiso ético de ejercer responsablemente la libertad de comunicación comercial y contribuye a fortalecer la autorregulación publicitaria como medio para asegurar el respeto de los derechos de los consumidores y competidores, según el certificado emitido por la Asociación para la compañía en 2009.



La seguridad

Iberia tiene una amplia y demostrada experiencia en la seguridad de todas sus operaciones, tanto en vuelo como en tierra. La compañía cuenta con sistemas de aseguramiento que regulan la operación y el mantenimiento aeronáuticos de acuerdo a las normativas internacionales EASA y FAA.

Iberia tiene certificado su Sistema de Gestión de Seguridad y Calidad Operacional según los estándares IATA's Operacional Safety Audit (IOSA), siendo objeto de auditorías anuales, en las que se ponen de manifiesto la fortaleza de los controles existentes en la compañía.



Además, Iberia mantiene un programa de seguros muy amplio mediante pólizas contratadas con aseguradoras españolas de primer nivel y un reaseguro de máxima solvencia en los mercados internacionales para garantizar que los niveles de cobertura responden a las mejores prácticas del mercado de transporte aéreo, superando en todo caso los requisitos exigidos por la Ley Española de Navegación Aérea y los Convenios Internacionales.

A destacar en 2009, gracias al grupo de trabajo que se constituyó en 2007 liderado por la dirección general de Aeropuertos y con la participación de distintas direcciones de la compañía, se han mejorado considerablemente los indicadores de seguridad en las actividades de tierra de Iberia, en particular en cuanto a la prevención de golpes a las aeronaves y la custodia de la carga, tanto de equipajes en bodega como de mercancías peligrosas.

Las certificaciones de calidad

En la actualidad, la compañía cuenta con la mayor parte de sus áreas certificadas de acuerdo a los requisitos establecidos por la Norma UNE-EN ISO 9001:2008, que incluyen indicadores de calidad específicos relacionados con los procesos de las distintas actividades, controlados internamente con una periodicidad adecuada, como ya se ha descrito en el apartado 4.1.

Áreas certificadas en materia de Calidad
Aeropuertos
Carga
Compras
Infraestructura
Mantenimiento e Ingeniería
Operaciones vuelo
Servicio a Bordo
Sistemas
Servicio al Cliente / Reclamaciones

Actualmente, Iberia cuenta con 28 personas de diversas áreas de la compañía que se encuentran cualificadas como auditores internos de sistemas de gestión certificados. A lo largo del 2009 se han llevado a cabo 32 auditorías internas de calidad, con el fin de contrastar y asegurar la mejora continua.

Fruto de las auditorías realizadas durante el año y de los análisis permanentes que se efectúan, se han identificado 566 acciones de mejora que a su vez son objeto de seguimiento en las áreas certificadas, con el objetivo de mejorar los procesos y la satisfacción de los clientes, tanto internos como externos.

En cuanto a la formación relacionada con la calidad, se encuentran los cursos de preparación para la realización de auditorías, medición de satisfacción del cliente y gestión eficaz de las quejas y reclamaciones de los clientes. Además, con el fin de mejorar la cualificación de los auditores internos y para su contribución al mantenimiento, mejora y gestión de los diferentes Sistemas de Gestión de Calidad implantados en la compañía, a lo largo de 2008 realizaron el prestigioso curso *Experto Europeo en Gestión de la Calidad*, impartido por la Asociación Española para la Calidad - AEC.



5. ACCIONISTAS

En el presente apartado se incluye un resumen del desarrollo de los negocios de Iberia en 2009, así como una descripción de los sistemas de gestión establecidos por la compañía para generar confianza y agregar valor para los accionistas en aspectos relacionados con la responsabilidad corporativa.

Si el lector desea una información detallada de los resultados económicos de la compañía o de las empresas del Grupo, puede consultar los Informes Anuales de Gestión y de Gobierno Corporativo que acompañan a esta Memoria de Responsabilidad y que también se pueden descargar en <http://grupo.iberia.es>

5.1 Desarrollo de los negocios de Iberia en 2009

Plan 2012

Con el fin de hacer frente a la crisis económica, a la caída de ingresos, a la reducción de la demanda y las pérdidas económicas, y ante la negativa evolución del entorno que impidió que las medidas de contingencia aplicadas fueran suficientes, el Consejo de Administración de Iberia aprobó en octubre de 2009 un nuevo Plan Estratégico, el "Plan 2012".

Este Plan, cuyo objetivo es asegurar la viabilidad de la empresa y volver a los beneficios, contiene medidas de generación de ingresos, ahorro y eficiencia de costes, mejora del servicio, y un cambio de modelo de explotación en las rutas de corto y medio radio.

Más información en el Informe de Gestión 2009.

Avances en la fusión British Airways - Iberia:

El 12 de noviembre Iberia y British Airways firmaron un MoU (Memorandum of Understanding) para una fusión entre iguales, que está previsto se convierta en definitiva a lo largo de 2010.

Los Consejos de Administración consideran que los principales beneficios de la fusión para sus futuros accionistas serán, entre otros:

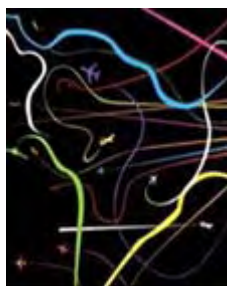
- Mejora de la posición estratégica en el sector de la aviación mundial:
 - Red altamente complementaria, que combina la fuerte presencia de British Airways en América del Norte, Asia-Pacífico y África, con el liderazgo de Iberia en América Latina. El Grupo ofrecerá a los clientes conexiones a 205 destinos y reforzará la alianza **oneworld**, a la que ambas aerolíneas pertenecen.
 - Mayor tamaño y capacidad de competir con las principales compañías aéreas y de participar en futuros procesos de consolidación del sector.
- Mayor capacidad de inversión y de mejora en nuevos productos y servicios, así como de reducción de costes.
- Gran potencial de crecimiento en el futuro, al optimizar los dos *hubs* de Madrid y Londres.

Más información en el Informe de Gestión 2009 y en www.cnmv.es

Transporte aéreo de pasajeros y mercancías:

A pesar de las dificultades del mercado durante 2009, la compañía ha incorporado un nuevo destino a su oferta, Zagreb, aumentando la frecuencia de sus vuelos a Milán, Caracas, Lima, Buenos Aires, Bogotá, La Habana y Quito, y ofreciendo los destinos de Sofía y Sidney a través de acuerdos de código compartido con Bulgaria Air y Qantas, respectivamente.





Iberia y Latinoamérica

Iberia firmó en 2009 un acuerdo con GOL, la segunda aerolínea más importante de Brasil, para acceder a todo el mercado brasileño.

Por tanto, la oferta de la compañía en Brasil se ha incrementado en 13 destinos, que se añaden a los vuelos operados directamente a Sao Paulo y Río de Janeiro: Belo Horizonte, Brasília, Curitiba, Florianópolis, Fortaleza, Foz do Iguazú, Goiânia, Manaus, Natal, Porto Alegre, Recife, Salvador y Vitória.

En cuanto al negocio de carga, Iberia, con el fin de mejorar su presencia en el centro y este de Europa, eligió en 2009 a **North Air Logistics** como agente general de ventas y servicios de carga en República Checa, Croacia, Hungría, Polonia, Eslovaquia, Rumania, Grecia, Dinamarca, Suecia, Noruega y Finlandia. Con este acuerdo, la empresa North Air Logistics, una organización profesional y de reconocido prestigio en el sector, proporcionará un completo servicio de atención al cliente y soporte para *Iberia Cargo* en estos países, y su extensa red de oficinas ayudará a Iberia a crecer en esos mercados.

Mantenimiento de aeronaves, motores y componentes:

La estrategia de especializarse en actividades que aporten valor añadido, adoptada por el negocio de mantenimiento de Iberia en los últimos años para captar nuevos clientes, está teniendo como resultado un crecimiento muy significativo, que en 2009 se ha visto reflejado en los siguientes contratos y acuerdos comerciales:

Tipo de contrato / acuerdo	Nuevos Clientes
Mantenimiento de motores	Fedex, Yakutia Airlines, Blue Dart Aviation Ltd., Xiamen Airlines
Mantenimiento de componentes	Finnair Technical Services, SR Technics
Mantenimiento integral (aeronaves, motores y componentes)	SAS, DHL



Servicios aeroportuarios

El negocio de asistencia en tierra de Iberia continúa adoptando medidas para aumentar su competitividad, fidelizar a sus clientes y atraer nuevas oportunidades para su desarrollo. A lo largo de 2009, *Iberia Airport Services* ha conseguido varios nuevos contratos de asistencia tanto en rampa como en pasaje, con las compañías y en los aeropuertos que se detallan el cuadro adjunto:

Compañía	Aeropuerto	Asistencia
ANDALUS BLUE WINGS CIMBER AIR A/S DELTA DUBROVNIK DUTCH AIR CARGO FLYBE FLYGOBESPAN	Gerona / Reus Todos los Aeropuertos Alicante / Palma de Mallorca Valencia Madrid Madrid Reus Madrid	Pasajeros y Rampa
JET 4 YOU	Barcelona	Pasajeros
LLC NORWIND MED AIRWAYS MEXICANA MINT AIRWAYS	Palma / Tenerife Sur / Tenerife Norte Ibiza Madrid Todos los Aeropuertos	Pasajeros y Rampa
PEGASUS AIRLINES	Madrid	Pasajeros
PIRINAIR EXPRESS SANTA BÁRBARA SIBIR AIRLINES SKY EXPRESS	Zaragoza Madrid Madrid Palma de Mallorca	Pasajeros y Rampa
SMARTWINGS	Madrid	Pasajeros
TRANSAVIA DENMARK	Palma de Mallorca / Tenerife Sur	Pasajeros y Rampa
VUELING	Alicante / Bilbao	Rampa
VUELING	Barcelona	Pasaje
VUELING WHITE AIRWAYS	Málaga / Granada / Ibiza / Coruña / Las Palmas Mahón / Oviedo / Santiago / Tenerife Norte y Sur Vigo / Palma de Mallorca Palma de Mallorca	Pasajeros y Rampa

5.2 Gestión de Riesgos

Iberia tiene en cuenta cualquier hecho potencial que pueda afectar a la consecución de sus objetivos. La compañía ha desarrollado un completo Sistema de Gestión de Riesgos, mediante el cual se identifican, valoran y controlan de forma sistematizada todos los riesgos, sobre el que se informa en *el Apartado D del Informe Anual de Gobierno Corporativo*.

De acuerdo a su Política de Responsabilidad Corporativa (ver Capítulo 1 de esta Memoria), Iberia adopta un enfoque de anticipación para asegurar la sostenibilidad de sus actuaciones, a través de la gestión integral de los siguientes riesgos, que forman parte del Mapa de Riesgos de la compañía:



- **Reputacionales:** riesgos derivados de la percepción que puedan tener los distintos grupos de interés de las actuaciones de la compañía en el desarrollo de sus actividades como empresa.
- **Ambientales:** riesgos derivados del cumplimiento de la legislación medioambiental vigente y de nuevas regulaciones que puedan afectar a la compañía, como el comercio de emisiones.
- **Sociales:** riesgos relacionados con aspectos como la competitividad de los distintos colectivos profesionales de la compañía, la atracción y retención del talento, y la salud laboral de los trabajadores.

Además, Iberia cuenta con varias áreas específicas dedicadas a la gestión de los riesgos de sostenibilidad, que tienen establecidos diversos controles que se detallan en los diferentes apartados de esta Memoria.

La Comisión de Auditoría y Cumplimiento del Consejo de Administración es informada periódicamente del Mapa de Riesgos y de las acciones en materia de Responsabilidad Corporativa.

Iberia ha participado en el grupo de trabajo español para la normalización de la Guía ISO 31.000 sobre Gestión de Riesgos, que se ha publicado en diciembre de 2009.

5.3 Políticas de prevención del fraude y lucha contra la corrupción

Los diversos sistemas de control interno de la empresa, control presupuestario, control de gestión y auditoría interna, tienen en cuenta los riesgos de fraude y están configurados para detectarlos, ya sea a nivel externo o interno.

Iberia desarrolla procedimientos de prevención del fraude en documentos de transporte desde 1991, y tiene especial atención, en la actualidad, a las operaciones realizadas mediante tarjetas de crédito.

La compañía cuenta con los Comités de Seguridad y de Prevención del Fraude, en los que se coordinan las medidas de prevención y se estudian los casos que se pudieran producir, tanto de fraude como de otras posibles conductas poco éticas o delictivas.

El plan anual de auditorías internas de la compañía contempla análisis de todas las unidades de negocio y realiza controles selectivos de la organización territorial de la compañía, tomando en consideración estos riesgos entre sus verificaciones.

Además, Iberia forma parte del **Foro Tributario de Grandes Empresas**, creado en 2009 como órgano de encuentro y colaboración entre las principales compañías españolas y el Ministerio de Economía y Hacienda, cuyo objetivo es acordar un código de buenas prácticas para el tratamiento fiscal de las operaciones complejas que evitará conflictos fiscales.

5.4 Buen Gobierno

La estructura y funcionamiento de los órganos sociales de Iberia están inspirados en las últimas normas y recomendaciones aprobadas en materia de Gobierno Corporativo. Como empresa cotizada, Iberia tiene en cuenta las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno en sus prácticas e informes de Gobierno Corporativo.



La compañía establece múltiples mecanismos para asegurar la ética empresarial y el buen gobierno de la sociedad. Entre ellas, se encuentran:

- Reglamento del Consejo de Administración.
- Reglamento de la Junta General de Accionistas.
- Estatutos Sociales.
- Reglamento Interno de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.
- Reglamento de Conducta en materias relativas a los Mercados de Valores.
- Normativa de Auditoría Interna.
- Estatuto del personal Directivo.
- Convenios Colectivos y Comités de Empresa.
- Evaluaciones del desempeño.
- Buzones de sugerencias en la Intranet / Extranet (IBPróxima), con la posibilidad de su envío de forma anónima.
- Guía Ética para la aplicación de los principios del Pacto Mundial en IB, novedad en 2008-09.

La información detallada de Gobierno Corporativo puede ser consultada a través de la página <http://grupo.iberia.es/>.

5.5 Gestión de la innovación

Iberia se apoya en la gestión por proyectos para la consecución de los objetivos del Plan Estratégico en vigor, y, a largo plazo, para lograr el cambio, clave para el desarrollo económico de la empresa, la satisfacción de sus clientes y el desarrollo profesional de sus trabajadores.

Por tanto, cualquier proyecto orientado a la mejora de los procesos, ahorro de recursos y calidad de los servicios y productos desarrollados, es, para Iberia, un proyecto innovador.

La complejidad del transporte aéreo hace imprescindible plantear los proyectos de innovación con un enfoque multidisciplinar en donde están involucradas, en función de cada proyecto, diferentes áreas de la compañía y, como consecuencia, se refuerza la colaboración entre equipos de trabajo y la orientación al cliente final.



Anualmente, Iberia lleva a cabo decenas de proyectos con estas características, y, además, gran parte de ellos son reconocidos como innovadores mediante certificaciones o evaluaciones independientes, de distintos organismos oficiales, tanto nacionales como internacionales.



En lo que se refiere a la responsabilidad corporativa, la innovación en Iberia contribuye a:

- La generación de satisfacción y valor añadido para nuestros grupos de interés.
- El desarrollo sostenible, mediante la eficiencia en la utilización de recursos: muchos proyectos van encaminados al ahorro de agua, papel y combustible, entre otros aspectos.
- La obtención de ventajas competitivas en el desarrollo de los negocios.



La **Fundación Cotec**, en su informe “Casos de valoración de la I+D empresarial” de 2009, en el que analizaba diez casos de compañías de sectores y tamaños muy diferentes que compartían el éxito conseguido gracias a un proyecto innovador, seleccionó como ejemplo un proyecto de innovación con el que Iberia consiguió reducir costes, reforzar la seguridad del personal y minimizar el impacto ambiental. Se trata del proyecto de mejora **Línea automatizada de limpieza de motores**, por el que se creó un proceso que da servicio también a otros operadores.

5.6 Gestión de la marca

Las inversiones de la compañía en comunicación, marketing y patrocinio están alineadas con la estrategia establecida por la empresa, y el análisis de su rentabilidad se realiza con la periodicidad adecuada y según procedimientos de control establecidos.

Iberia realiza un seguimiento permanente de las mejores prácticas del mercado en *branding*, para incorporar en sus procesos de toma de decisiones todas aquéllas que se encuentren alineadas con el Plan Estratégico de la compañía.

Así, la marca se diversifica para identificar los negocios – Iberia Mantenimiento, Iberia Airport Services e Iberia Cargo –, los canales de venta y de servicio – Iberia.com, Serviberia – y el programa de fidelización – Iberia Plus –.



En el año 2009 el negocio de asistencia en tierra ha cambiado el nombre de su marca comercial, de *Iberia Handling* a **IBERIA AIRPORT SERVICES**, para cumplir con los siguientes objetivos:

- Reflejar mejor la actividad a la que se refiere
- Facilitar la identificación de la marca a los potenciales clientes de la compañía
- Transmitir modernidad, vocación de servicio y compromiso de adaptación al cambio

La aplicación del logo y marca se realizó de manera paulatina en varias fases, solicitando y agradeciendo la colaboración de los empleados.

En 1991, Iberia fue la primera compañía aérea europea que puso en marcha un programa internacional de viajeros frecuentes para premiar su confianza en la compañía, **Iberia Plus**, que actualmente cuenta con cerca de 4 millones de titulares en 230 países de todo el mundo y con más de 90 compañías asociadas. A través de este programa de puntos, la marca Iberia ha trascendido el sector del transporte aéreo, colaborando con otros sectores, fundamentalmente los relacionados con el ocio y el turismo; y las fronteras de los mercados servidos por la compañía, llegando a todo el mundo a través de la alianza **oneworld**.



Una de las incorporaciones más importantes al programa Iberia Plus en 2009 ha sido la de la nueva **Vueling**, después de su fusión con Clickair. Vueling figura entre las marcas con mejor percepción en el mercado español, según la encuesta Coolest & Gaps realizada por la consultora de marketing estratégico Allegro234, que valoró lo que transmite a sus clientes y la "experiencia de la marca", es decir, los servicios asociados, la atención al cliente, la unidad de la oferta y la relación calidad – precio.



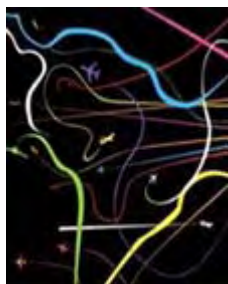
Según un estudio de *IdeaWorks* publicado por The Economist, en el que se comparan los programas de viajeros frecuentes de diez de las mayores compañías aéreas europeas y americanas, **Iberia Plus es el programa de fidelización que mejor premia a sus clientes.**

Los clientes de Iberia son los que más fácilmente pueden elegir el vuelo gratis que desean para canjear sus puntos: en un 83 por ciento de los casos el cliente consigue plaza en el vuelo y fecha deseado. El porcentaje más alto del ranking y casi 20 puntos porcentuales más que su competidor más cercano.

Iberia.com es la web de origen español con mayor volumen de ventas, dispone de 44 versiones diferentes para otros tantos países de África, América, Europa y Oriente Medio, y está traducida en 7 idiomas.

Según *Market Monitor Travel*, una herramienta diseñada por Havas Digital, Iberia.com fue una de las marcas más relevantes en el ranking de empresas de viajes online realizado en 2009 en España. Los índices se calculan en base a la combinación de datos de audiencia del site, valoración de marca, experiencia y posicionamiento en buscadores.

Por su parte, **la alianza oneworld** y las aerolíneas que la componen basan su estrategia de marca en la globalidad de la oferta a sus clientes, con tarifas especiales para dar la vuelta al mundo.



Iberia y Latinoamérica

oneworld es la alianza aérea global líder en Latinoamérica: además de contar entre sus socios con LAN y Mexicana, Iberia encabeza la oferta de vuelos desde Europa y American Airlines lidera el tráfico con Estados Unidos.

En cuanto a la valoración de la marca, Iberia considera que su estimación a través de estudios externos ofrece mayores garantías de imparcialidad:

- Según el Informe **Top 50 Valor de Marcas Españolas** elaborado por las consultoras **Brand Finance y Coleman CBX** y publicado en marzo de 2009, Iberia se encuentra en el puesto 26, con un valor de marca de 687 millones de USD, la primera del sector Turismo y Viajes, con un rating de potencial y riesgo de marca aceptable.
- Según el Ranking por valor de marca del estudio **Mejores Marcas Españolas 2009**, elaborado por **Interbrand** y publicado en noviembre de 2009, Iberia se sitúa en el puesto 16 con una valoración de 324 millones de €.

Las diferencias de valoración se deben a la utilización de diferentes métodos de medición.

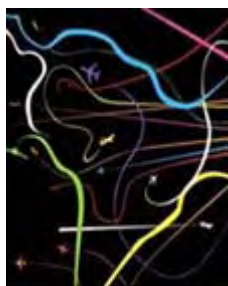
Desde el año 2003, Iberia participa activamente con la **Asociación de Marcas Renombradas Españolas, AMRE** (www.marcasrenombradas.com), que cuenta con más de 70 marcas destacadas españolas, líderes en distintos sectores, con sostenida implantación internacional y vocación de permanencia en los mercados exteriores, las cuales se han unido con el fin de trabajar en el desarrollo, la defensa y la promoción de las marcas españolas.

Con la ayuda de AMRE, la consultora americana **Brand Keys** ha presentado el índice CLEI, el primer Índice de Fidelidad y Compromiso con las marcas españolas, basándose en la opinión de los consumidores, entre las que destaca Iberia en el sector de las aerolíneas.



En el año 2009, Iberia y el **Ministerio de Industria, Turismo y Comercio** llegaron a un acuerdo para promocionar conjuntamente la imagen de España en el exterior, mediante una campaña de publicidad conjunta y la participación de Iberia en ferias turísticas, jornadas profesionales y congresos organizados por Turespaña. Por su parte, la aerolínea facilitará el transporte aéreo hacia España, con carácter promocional, de periodistas internacionales, operadores turísticos y agentes de viajes.

Asimismo, Iberia promociona periódicamente, en sus vuelos y salas VIP, productos gastronómicos y vinos españoles con Denominación de Origen (DO) o Indicación Geográfica Protegida (IGP). En 2009 ha dado a conocer la gastronomía cántabra, en colaboración con el Grupo Sodercan, Sociedad para el desarrollo regional de Cantabria; y el aceite de oliva orgánico andaluz, realizado bajo los criterios de la agricultura ecológica y a partir de las mejores aceitunas de pequeños productores.



Iberia y Latinoamérica

Según el estudio *KAR* (Key Audience Research) realizado en 2009, que pulsa la situación económica y mide la reputación corporativa y la responsabilidad social de las empresas españolas, así como su relación con los grupos de interés a través de una encuesta de Ipsos a políticos, analistas, académicos, líderes empresariales y periodistas, Iberia fue elegida como **una de las 5 empresas con mayor sensibilidad hacia Latinoamérica**, junto a Telefónica, Santander, BBVA y Repsol.

De hecho, Iberia opera más de 100 vuelos semanales a 17 ciudades de Latinoamérica, lo que la convierte en la aerolínea que más conexiones ofrece desde Europa.

Iberia, a través de su negocio de Carga, forma parte del **Club de Exportadores e Inversores Españoles**, que defiende los intereses de las empresas españolas en el reto de internacionalización de su actividad. www.clubexportadores.org

6. PROVEEDORES

Iberia considera a sus proveedores como un grupo de interés estratégico en su cadena de valor, para obtener productos y servicios que cumplan con los estándares de calidad, seguridad y medio ambiente que define la compañía.

Además, Iberia mantiene su compromiso con la sociedad de demandar prácticas responsables a sus proveedores. Así, durante el año 2009, Iberia, junto a las empresas *Caja Navarra, Carrefour, Iberdrola, Pascual, Repsol y Telefónica*, ha seguido colaborando en el **grupo de trabajo para analizar el papel del departamento de compras en el desarrollo y consolidación de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)** y extender las políticas responsables a sus suministradores.

La iniciativa de extender la RSE a los proveedores se ha puesto en marcha desde la Asociación Española de Responsables de Compras (AERCE), que agrupa a más de 2.000 empresas españolas.

Este grupo de trabajo tiene la convicción de que la RSE no será posible si no se disemina la cultura de la responsabilidad social como generadora de valor en la cadena de suministro. El 75% del gasto de las grandes empresas se gestiona desde el departamento de compras, por lo que la transmisión de la responsabilidad social a sus proveedores – generalmente PYMES – recae, en buena medida, en los departamentos de compras.

Desde este grupo de trabajo se está poniendo de relieve tanto el beneficio reputacional que obtienen las grandes compañías al reducir riesgos mediante una gestión de compras responsable, como el que obtienen las PYMES al estrechar lazos de confianza con las grandes compañías que son sus clientes.



6.1 Sistema de Gestión de Compras

La gestión de compras y contrataciones de Iberia está orientada a la consecución de los objetivos de la compañía, regulada por normativa y procedimientos internos establecidos, y guiada por los siguientes principios generales:

- **Satisfacción del cliente interno:** El objetivo de la gestión de compras es conseguir la mejor alternativa de aprovisionamiento para el cliente interno optimizando el binomio calidad servicio – coste total, guiándose por la racionalidad económica y por la transparencia en la gestión. La compañía utiliza los sistemas de información y seguimiento de las compras de forma homogénea y sistematizada, para facilitar la evaluación del cumplimiento de este objetivo.
- **Cumplimiento de la legislación:** Iberia solo homologa como proveedores potenciales de la compañía a aquellos que cumplen con las normativas vigentes en materia de calidad, seguridad e higiene, laboral, medio ambiente, fiscal, etc.

- **Libre concurrencia:** Se promueve la concurrencia de ofertas de los distintos proveedores, accediendo a las bases de datos de proveedores potenciales, actuales o históricos de Iberia, de los socios y aliados comerciales y de los diferentes mercados virtuales (*Marketplaces*) en los que Iberia participa. La determinación de las condiciones no puede basarse en marcas ni modelos concretos.
- **Transparencia y Confidencialidad:** Para cualquier gestión de compra/contratación se debe disponer de un mínimo de tres ofertas. Además Iberia dispone de herramientas de negociación electrónica que garantizan estos principios. La información interna sobre los proveedores y los contratos es tratada con absoluta confidencialidad.
- **Cautela:** La compañía toma las medidas necesarias de prudencia, diligencia y protección cuando exista cualquier tipo de vinculación entre un empleado de la compañía y la Sociedad o Persona Física que esté optando a una contratación, sobre todo en lo que se refiere a la negociación y a la elección del proveedor.

La dirección de Compras de Iberia tiene certificado su Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO 9001:2008, pionero en España por incorporar la satisfacción del cliente interno en sus procedimientos.

En su sistema de Calidad está incluido el procedimiento para el tratamiento de las reclamaciones de los clientes internos como consecuencia de las incidencias en el servicio prestado. Para gestionar el seguimiento de los proveedores de manera centralizada y agilizar la resolución de las incidencias, desde el año 2008 existe un **Portal de las Incidencias en Compras** que canaliza las reclamaciones de los clientes. Desde IBPróxima cualquier usuario interno, de una forma rápida y sencilla, puede comunicar las incidencias que se produzcan en el desarrollo de un contrato, en el suministro de un pedido, o en la realización de un servicio.

6.2 Compras responsables

Iberia tiene, en todo su ámbito de negocio, distintos tipos de proveedores y riesgos que debe tratar de distinta forma para lograr la calidad de servicio que el cliente exige. La **selección de los proveedores**, y en especial los que son críticos, es de suma importancia a la hora de la búsqueda de los mejores resultados. Por definición, son críticos los proveedores que inciden en la realización y resultados del proceso principal, y aquéllos cuyo producto o servicio recae en la calidad que perciben los clientes.

La dirección de Compras y Servicios de la compañía mantiene actualizada una base de datos exhaustiva de todos los proveedores de Iberia. En igualdad de condiciones, siempre se favorece a aquellos proveedores que dispongan de certificaciones con respecto a la protección de los derechos humanos, de medio ambiente y de calidad.



Iberia también integra el fomento de la ética y de las buenas prácticas ambientales en las relaciones habituales con sus proveedores. Así, en el **proceso de contratación**, tanto en el pliego de condiciones como en el propio contrato, incorpora, entre otras, cláusulas relativas a:

- ☒ Confidencialidad
- ☒ Propiedad industrial
- ☒ Protección de datos
- ☒ Compromiso laboral
- ☒ Compromiso medioambiental
- ☒ Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- ☒ Adicionalmente, en el caso de los proveedores de servicios de seguridad y vigilancia, las empresas adjudicatarias se comprometen también a imponer límites sobre el uso de la fuerza en sus actividades.

La **evaluación** del cumplimiento de estas cláusulas se realiza con la periodicidad adecuada en función de la información de seguimiento, del nivel de riesgo para la reputación de la compañía y de la criticidad para la cadena de valor.

6.3 Mecanismos de pago a los proveedores

De acuerdo a sus procedimientos de control, Iberia tiene establecidos unos plazos máximos para el pago de facturas. La fortaleza financiera de Iberia garantiza el cobro de los productos y servicios contratados y realizados a satisfacción de la compañía.

En el año 2009, Iberia ha continuado con la implantación del proyecto de **facturación electrónica**, cuyo objetivo principal es agilizar los procesos de facturación de sus proveedores y activar un canal más de comunicación con ellos. Mediante este proyecto se produce también un importante **ahorro de material administrativo**: papel, sobres, etc., con el consiguiente beneficio para el medio ambiente y **ahorro en tiempo de gestión** que se emplea en la mejora de los procesos, tanto para Iberia como para los proveedores.



Relaciones específicas del sector de transporte aéreo

Como es habitual en la industria del transporte aéreo, Iberia, a través de su negocio de mantenimiento e ingeniería, mantiene una relación fluida con los **fabricantes de los aviones, motores y componentes** de su flota y la de terceros.

De esta manera, Iberia comunica al fabricante **OEM** - Original Equipment Manufacturer - cualquier incidencia producida durante la realización de sus actividades de mantenimiento o de sus vuelos, que es analizada para determinar todos los aspectos relacionados con la seguridad aeronáutica que puedan ser recomendables para toda la industria.

Asimismo, Iberia analiza conjuntamente con los fabricantes el **ciclo de vida y las actuaciones** de su flota.

En cuanto al negocio de servicios aeroportuarios, la compañía mantiene una relación muy estrecha con los **gestores de los aeropuertos** en los que opera como agente y, fundamentalmente, con **AENA**, dado que Iberia está presente en casi todos los aeropuertos españoles. La complejidad de los servicios de asistencia en tierra hace necesaria la permanente coordinación entre Iberia y AENA para lograr la satisfacción de los usuarios del transporte aéreo.

7. EMPLEADOS

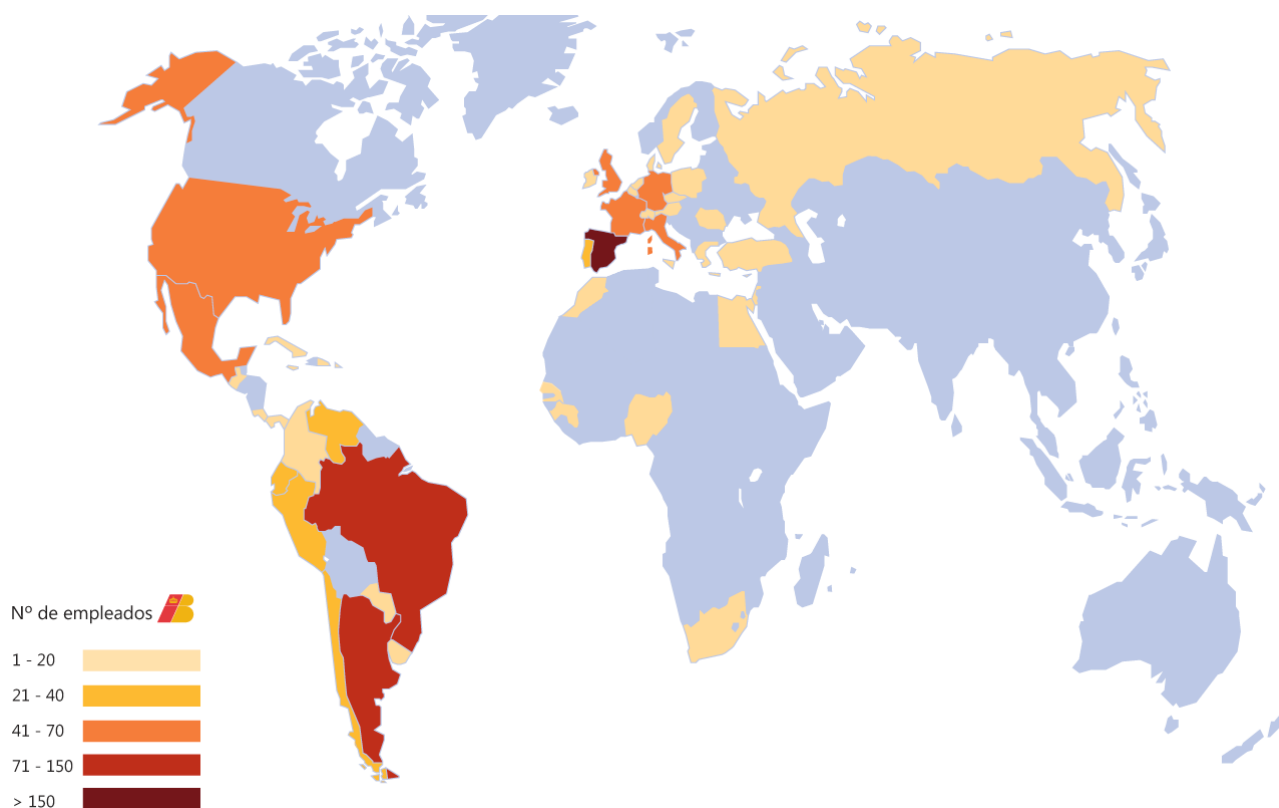
De acuerdo a la política de Responsabilidad Corporativa, Iberia integra y contempla en sus operaciones el respeto por los derechos humanos, basándose en los estándares establecidos en la **Declaración Universal de los Derechos Humanos**, los ocho **Convenios Fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo** y el **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

Iberia busca alcanzar el máximo desarrollo de los empleados y generar el clima de confianza necesario para asumir los retos del futuro, implicarse en la consecución de los objetivos, y favorecer la integración y vinculación de las personas que trabajan en la empresa.

7.1 Plantilla y relaciones laborales

Los datos de la plantilla de la compañía desglosados por países, género, categoría laboral, negocio y tipo de contrato se pueden consultar en los *Anexos* de esta Memoria y también en las Cuentas Anuales de Iberia L.A.E.

La compañía cuenta con personal en el extranjero en la práctica totalidad de los países a los que llega su red comercial. A continuación se describe gráficamente la distribución del personal por países:



Representación y participación sindical

Iberia dispone de dos Comités, el **Comité Intercentros de Tierra** y el **Comité de Empresa de Vuelo**, para el mantenimiento continuo de la relación con los sindicatos. Adicionalmente, existe un Comité Intercentros de Seguridad y Salud Paritario, y un Comité de Seguridad y Salud Laboral de Vuelo, en los que se tratan todos los aspectos relacionados con la prevención de riesgos laborales. Asimismo, existe una **Comisión de Seguimiento Económico y Social** en la que participan sindicatos.

En el colectivo de Tierra, la Representación Sindical en el ámbito geográfico se articula a través de un total de **21 Comités de Centro**, y 15 Centros que cuentan con Delegados de Personal en todo el territorio nacional.

En el ámbito internacional, Iberia posee representantes de los trabajadores en el 40% de los países en los que cuenta con personal, y **existen acuerdos colectivos** en Alemania, Argentina, Austria, Bélgica, Brasil, Chile, Francia, Grecia, Holanda, Irlanda, Israel, Italia, México, Portugal, Reino Unido, Suecia, Uruguay y Venezuela; y representación sindical en Perú (ver Anexos).

Negociación colectiva

El día 20 de abril de 2009 se firmó el **VII Convenio Colectivo de Tripulantes Pilotos**, con vigencia desde el 1 de enero de 2005 hasta el 31 de diciembre de 2009, procediendo Iberia, de acuerdo con los plazos establecidos, a denunciarlo expresamente ante la Sección Sindical y Dirección General del Trabajo el día 28 de octubre de 2009.

El día 24 de noviembre de 2009 se constituyó la **Comisión Negociadora del VIII Convenio Colectivo**, que desde esta fecha y durante el mes de diciembre ha mantenido reuniones periódicas.

En los últimos meses de 2008 se constituyeron las Comisiones para la negociación del **XVI Convenio Colectivo de Tripulantes de Cabina de Pasajeros (TCP)** y del **XIX Convenio Colectivo de Tierra**, cuyas reuniones han continuado celebrándose de forma periódica en 2009.

En los meses de octubre y noviembre de 2009 los sindicatos de TCP, CTA- Vuelo y SITCPLA, llevaron a cabo 4 jornadas de huelga; asimismo, tras la convocatoria de 8 nuevas jornadas para los meses de noviembre y diciembre, se llegó a un acuerdo con ambos sindicatos, en el que entre otras cosas, se comprometían a mantener la paz social durante las negociaciones. Dicho acuerdo fue refrendado por mayoría en la Comisión Negociadora.

Empleo

Iberia tiene un único punto de acceso *online* – **IberiaEmpleo** – para la gestión de las ofertas de empleo, disponible para que cualquier persona interesada en trabajar en la compañía pueda redactar su currículum y ser candidato a cubrir los posibles puestos vacantes:



<https://portal.iberia.es/iberiaEmpleo/>

La compañía continúa aplicando los dos **Expedientes de Regulación de Empleo**, que fueron prorrogados por la Dirección General de Trabajo en 2007, hasta diciembre de 2010 y diciembre de 2014, respectivamente.

El 72/01 tiene carácter voluntario por parte del empleado, y está teniendo una gran aceptación desde su aprobación.

Durante el año 2009 han causado baja por prejubilación un total de 342 trabajadores de Tierra, de los cuales 194 se encuadraron dentro del marco del Plan 2012. También ha sido posible acogerse a las modalidades de Recolocación Diferida, Novación de Contrato a Empleo Estable y Baja Incentivada tanto para el colectivo de tierra como para el de TCP, donde, entre otras medidas, se han concedido 16 prejubilaciones.

Adicionalmente, también en el marco del referido ERE, con fecha de 30 de abril de 2009, la Dirección General de Trabajo dictó Resolución Complementaria, por la cual autoriza a Iberia a extender, hasta el 31 de diciembre de 2013, el periodo de acogimiento voluntario y aplicación del ERE 72/01 para el colectivo de Tripulantes Pilotos mayores de 60 años, en las condiciones previstas en el Plan Social acordado el 20 de abril de 2009. En 2009 se ha aplicado este ERE a 234 pilotos.

En cuanto al ERE 35/05, motivado por la pérdida de actividad en algunos de los aeropuertos de la red tras la adjudicación de las licencias de handling en 2006, el número máximo de extinciones de contrato se fijó en 1.074 empleados. A lo largo de 2009 la compañía ha seguido aplicando las medidas contempladas en el Convenio del Sector de Handling, que regula las subrogaciones a las empresas que obtuvieron las nuevas licencias. La compañía también tiene acuerdos de Unión Temporal de Empresas (UTE) en los aeropuertos de Barcelona, Lanzarote y Fuerteventura.

Este I Convenio Colectivo del Sector de Handling fue denunciado por los sindicatos CCOO, UGT y USO mediante escrito de fecha 25 de mayo de 2009, y en 2010 se constituirá formalmente la Comisión Negociadora del II Convenio Colectivo del Sector de Handling.

7.2 Satisfacción, comunicación interna y motivación

La medida de la satisfacción de los empleados es canalizada fundamentalmente a través de los **buzones de sugerencias disponibles en IBPróxima**, que dan la posibilidad a los empleados de manifestar cualquier observación o preocupación, incluso de forma anónima. **Las sugerencias son valoradas y contestadas en su mayoría en menos de 24 horas**, y aquéllas que se consideran relevantes **se publican mensualmente**, junto con las respuestas ofrecidas por las áreas responsables.

La compañía realiza **encuestas periódicas** a través de IBPróxima para conocer la **opinión de los empleados sobre asuntos de interés general**, muchos de ellos relacionados con el cumplimiento de sus expectativas en relación a los servicios ofrecidos.

La **comunicación de los objetivos y los resultados** de Iberia a los empleados – plan estratégico, evolución en bolsa, datos de puntualidad, hechos relevantes, etc. – se realiza de forma continua a través de IBPróxima, diariamente en los tableros de anuncios, y mensualmente a través de la revista Iberiavión.



Durante 2009 se ha lanzado un **nuevo diseño del Resumen de Prensa**, uno de los contenidos más consultados diariamente por los empleados, así como un **nuevo servicio de digitalización de artículos catalogados por el Centro de Documentación**, con un importante ahorro de material al suprimir la realización de fotocopias, con los beneficios medioambientales que conlleva.

Además, se ha creado un **portal temático denominado Fusión IB-BA**, para ofrecer a todos los empleados cuanta información se vaya generando sobre el proceso de fusión en marcha.



Iberia tiene establecido un **sistema de reconocimiento del personal** para todos sus empleados basado en las sugerencias individuales o de grupo y en el reconocimiento de actuaciones excepcionales. Como estímulo a la creatividad y al esfuerzo individual y de grupo, y como factor fundamental de la mejora continua se premia en función de la rentabilidad producida por la propuesta. Los reconocimientos incluyen desde la felicitación por el Comité que evalúa las propuestas, hasta premios económicos, que en 2009 ascendieron a 68.636 €, con 49 personas premiadas por un total de 33 sugerencias.

La compañía utiliza varios mecanismos de **incentivación** a través de distintos conceptos variables de retribución en nómina, regulados por convenio y que premian la productividad de los empleados: pluses de asistencia, de turnos, de función, etc. Los niveles de progresión y promoción están ligados a la Evaluación del Desempeño (EVD) y se realizan con la periodicidad adecuada.

Es política de la compañía **cubrir sus vacantes en puestos de responsabilidad a través de la promoción interna**. Aunque en muchos casos los candidatos ya están identificados y preparados a través de los Planes de Desarrollo Profesional que se describen en el apartado 7.3, la compañía realiza habitualmente convocatorias internas para seleccionar a empleados con perfiles adecuados a las características de los puestos a cubrir.



Plan Integral de Servicio al Cliente

Iberia diseñó y desarrolló el Plan dialogando con todos los grupos de interés involucrados, y especialmente con los empleados, mediante las herramientas:

- ☑ **Encuesta de opinión:** al inicio del Plan se realizó una encuesta en la que más del 60 por ciento de los empleados consideraron que el PISAC era necesario para Iberia, y de ellos más de la mitad estimaron que era imprescindible. La encuesta online contó con un total de 4.398 contestaciones.
- ☑ **Comunicación:** se solicitó abiertamente a todos los empleados que expusieran aquello que creían que debía corregirse o mejorarse en el servicio, pues nadie mejor para presentar ideas que quienes están continuamente atendiendo a los clientes.
- ☑ **Portal temático en IBPróxima:** con toda la información sobre el Plan y las iniciativas enviadas por empleados a través de un buzón de sugerencias específico, así como la respuesta enviada a dichos trabajadores una vez estudiada la viabilidad de la propuesta por las áreas responsables. Algunas de las iniciativas pusieron en marcha inmediatamente, lo que ha demostrado la efectividad de la participación.
- ☑ **Reuniones con el Presidente:** Antonio Vázquez se reunió en varias ocasiones en 2009 con trabajadores que habían enviado sugerencias, para escuchar de primera mano sus propuestas, así como intercambiar opiniones sobre el futuro de la Compañía, en charlas informales muy valoradas entre los asistentes.



- ☒ **Premios a las mejores sugerencias**, entre las sugerencias recibidas desde abril de 2009 hasta marzo de 2010.



7.3 Formación y Desarrollo

El modelo de formación de Iberia parte de la necesidad de formar en cualificaciones específicas del sector que no se encuentran fácilmente en el mercado y para las que, en muchos casos, no se dispone de centros específicos de formación.

La compañía entiende que la formación es la mejor herramienta para dotar a las personas de las competencias – conocimientos, habilidades y actitudes – necesarias para realizar mejor su trabajo, aumentando su productividad y su capacidad de respuesta a los retos del negocio.

Los contenidos formativos no solamente están ligados al desarrollo de las competencias asociadas a la ocupación, sino también al desarrollo profesional futuro y a la alineación con los objetivos estratégicos de la compañía, con especial atención a la formación relacionada con:

- Atención al cliente
- Incorporación de nuevas tecnologías
- Desarrollo de habilidades gerenciales
- Seguridad y salud
- Compromiso con la calidad y la excelencia en la gestión
- Protección del medio ambiente y de los derechos humanos

En el año 2009 Iberia ha continuado desarrollando el **Campus IBERIA**, una plataforma destinada a la formación del personal de la compañía, en la que se ofrecen cursos multimedia de nueva generación para adquirir conocimientos clave del negocio.

Esta plataforma de *e-learning* es fácil de usar, tanto por parte de los alumnos como de los profesores, y asegura una formación más accesible, junto con una comunicación activa a través de distintas herramientas como foros o correos.

Las ventajas de estos cursos *on-line* son múltiples, destacando la flexibilidad de horarios, ubicación, y la amplia accesibilidad para los empleados, con el resultado de una optimización de los recursos dedicados a la formación.



Ejemplo de curso *on-line*

Integración del mundo académico y del mundo empresarial

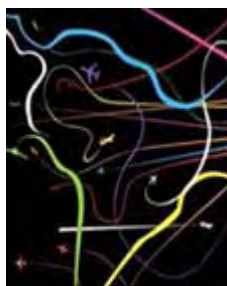
Iberia mantiene acuerdos con diversas universidades y escuelas de formación nacionales e internacionales, ofreciendo su colaboración a la administración y a las instituciones académicas en la implantación del sistema educativo, tanto a través de la adaptación de módulos de formación profesional específicos del sector, como facilitando prácticas a estudiantes y titulados de Formación Profesional y de Universidades tanto españolas como extranjeras. Durante 2009 se han abierto becas a casi 500 estudiantes.

El objetivo principal del Programa de Titulados en Prácticas es adecuar el ingreso en el grupo laboral de Gestores y Técnicos a la demanda de las distintas áreas de la compañía de acuerdo al Plan Estratégico. A su vez, facilita también la detección de titulados con potencial, candidatos para Planes de Desarrollo Profesional.

El Programa de Titulados en Prácticas tuvo su inicio en 1996 y, hasta el momento, casi el 60% de las personas que forman el grupo laboral de Gestores y Técnicos, se han incorporado a través de este programa, tanto por promoción interna (novaciones contractuales), como del exterior, a través de becas de postgrado para titulados.

Asimismo, Iberia facilita la formación académica de los empleados que están cursando titulaciones oficiales, concediendo Permisos Individuales de Formación (PIF), que les permiten atender los compromisos que implican, con liberación de horas laborales para estudiar o acudir a exámenes.

En 2009 Iberia participó en la encuesta **UE Converge**, que se presentó conjuntamente en Madrid por la Cámara de Comercio y la Fundación Universidad-Empresa, estudio que analiza los conocimientos específicos asociados a las titulaciones universitarias, con el fin de identificar aquellos que son de mayor importancia para el entorno empresarial y los que presentan mayores carencias.



Iberia y Latinoamérica

Iberia ha firmado en 2009 un acuerdo de colaboración con la Universidad Anáhuac de México Norte, por el que la compañía española ofrece tarifas preferenciales a sus alumnos y docentes para volar a España y a los principales destinos de Europa.



Además, Iberia concederá dos becas al año, a partir de 2010, para estudiantes de las carreras de Administración y Dirección de Empresas y de Administración Turística, año en el que se celebrará el 60 aniversario de sus vuelos a México.

Atracción y retención del talento

Iberia mantiene una continua atención dedicada a la búsqueda del talento, tanto interna como externamente, ya que es uno de los factores críticos para asegurar la competitividad de la empresa.

La compañía tiene establecidos diferentes protocolos de selección y perfiles de competencia capaces de detectar a aquellos profesionales con mayor potencial dentro de la empresa. Una vez detectados, reciben apoyo a través de **Programas de Formación Individualizados, Evaluaciones Continuas y Planes de Desarrollo Profesional y Sucesión**, donde se encauza el talento hacia el campo de la especialización o el de la gestión, siendo éstos integrados en programas expertos de desarrollo del liderazgo para garantizar el relevo de las posiciones de estructura y directivas en todo momento, y así, contar con profesionales capaces de aplicar su talento a las circunstancias que, en cada momento, requieran los negocios de la compañía.

Durante el año 2009 se han iniciado los siguientes planes de desarrollo profesional específicos, que se unen a los ya reportados el año pasado:

- **Programa de desarrollo de Jefes de Unidad de la dirección general de Mantenimiento e Ingeniería:**

El 21 de abril se inició este programa de desarrollo con el objetivo de afianzar las habilidades y competencias de gestión de los jefes de unidad del negocio de Mantenimiento, como transmisores de confianza y valores a sus equipos, para hacer frente a los retos y aprovechar las oportunidades de la industria del mantenimiento aeronáutico, y asegurar su competitividad. Este programa incluye herramientas para la evaluación de competencias propias, diferentes módulos de formación y espacios para la reflexión de la función y responsabilidad de un Jefe de Unidad desde todas las perspectivas, eso incluye técnicas de negociación, management, gestión en tiempos de crisis, organización, y calidad de servicio y de atención al cliente.

- **Plan de Formación de Factores Humanos en Aeropuertos y Carga:**

Las investigaciones de accidentes aéreos han demostrado que 3 de cada 4 accidentes suceden por errores de actuación. Por eso Iberia, dentro de su Sistema Integral de Gestión de la Seguridad, ha desarrollado este Plan de Formación cuyo objetivo es desarrollar competencias y utilizar los recursos disponibles en favor de la seguridad.

Desde el 3 de Febrero, psicólogos especialistas en Factores Humanos de la Dirección de Operaciones comenzaron la formación de facilitadores internos de distintas áreas de la compañía, quienes están siendo los encargados de realizar las acciones formativas posteriores dirigidas a todo el personal que desempeña sus funciones en el lado aire.

De esta manera se continúa con el desarrollo de la cultura corporativa que promueve la seguridad en todo el personal implicado en la operación: tripulaciones, mantenimiento, handling, carga, etc.

- Adicionalmente, dentro del **Plan anual de formación de la dirección Servicio a Bordo**, el de 2009 ha desarrollado módulos especiales para la mejora de la actitud de servicio, en línea con el PISAC. En el caso concreto de los Sobrecargos, el Plan contempló un gran incremento de acciones de comunicación.





El XV Curso de Transporte Aéreo

El Curso de Transporte Aéreo de Iberia constituye uno de los mejores ejemplos de la apuesta de la compañía por el desarrollo de los recursos humanos y la gestión del conocimiento de sus responsables. Este Curso, que ya se encamina hacia su XVI edición, consiste en un programa formativo que dura varios meses, por el cuál directivos y mandos expertos en diferentes campos transfieren su *know-how* a personas identificadas con alto potencial en todas las áreas de la compañía. Además, el programa de cada edición se adapta a las tendencias de la industria y a los retos que la compañía tiene que afrontar.

Por todo esto, Iberia cuenta, por tradición y por vocación, con los mejores profesionales del sector, con niveles de cualificación y especialización que tienen prestigio internacional.

Prueba de ello son los reconocimientos que se han producido en 2009:

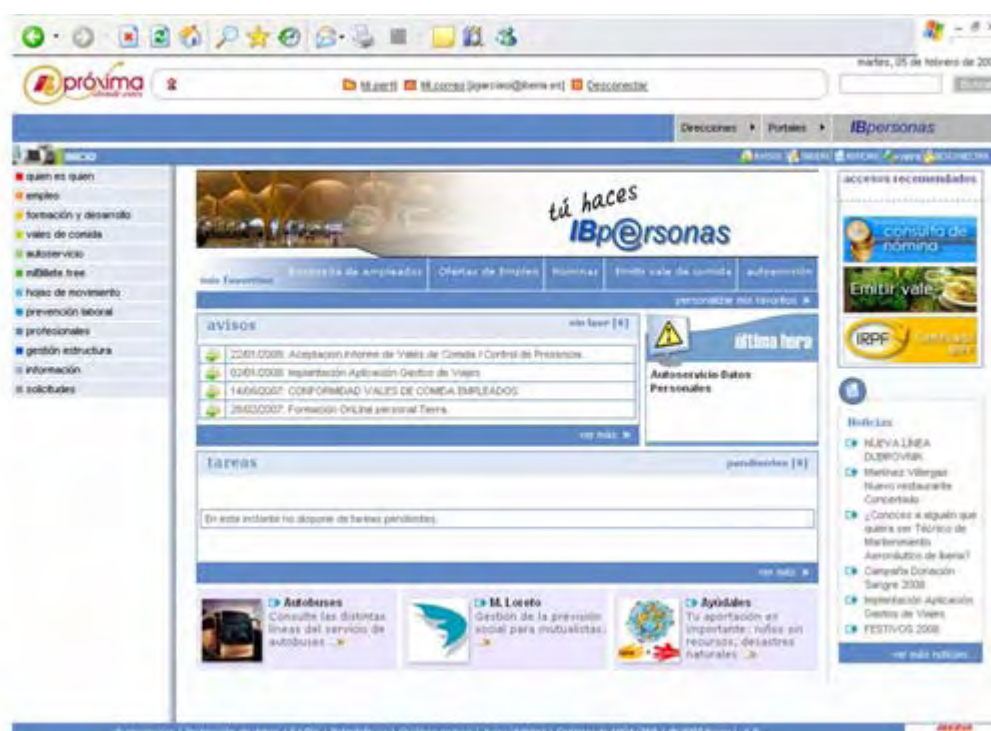
- **José Manuel Ruiz, Jefe de Navegación y Rutas**, fue elegido miembro del Grupo de Coordinación Europeo de IATA. Este grupo, formado por diez expertos de diferentes compañías aéreas, asesora al Comité de Operaciones y a otros órganos gestores de IATA para establecer las necesidades y las prioridades en asuntos técnicos y operativos, tales como seguridad, infraestructuras aeroportuarias, ayudas a la navegación, servicios y procedimientos de tráfico, etc.
- **Cora Zapico, letrada de la Asesoría Jurídica**, fue galardonada como mejor abogado de empresa europeo en la categoría de competencia, dentro de los premios otorgados por *ILO/ACC European Counsel Awards 2009*. Estos premios tienen gran prestigio porque son los únicos capaces de identificar a los mejores letrados del mundo dentro de los departamentos legales de las empresas o de sus asociados.
- **Ricardo Génova, Director de Operaciones**, fue designado miembro del *Performance Review Commission de EUROCONTROL*, comisión encargada de asesorar a los órganos rectores de esta organización europea para la seguridad de la navegación aérea. El fin de esta Comisión es establecer objetivos de forma independiente, transparente y firme para garantizar un sistema eficaz de gestión del tráfico aéreo europeo, fomentar responsabilidades comunes y proporcionar directrices a los Estados sobre la regulación económica. Los miembros son elegidos entre las propuestas realizadas por los Estados que integran EUROCONTROL por su capacidad, competencia, experiencia y reputación profesional.
- **Enrique Dupuy, Director Financiero**, fue elegido, en la segunda edición del estudio realizado por KPMG y Actualidad Económica, en la que participaron casi 2.000 empresas, como uno de los 100 responsables de departamentos financieros que mejores prácticas realizan, mejor se adaptan a las tendencias internacionales y con una visión estratégica como la de sus homólogos internacionales.

Iberia también imparte formación a terceros en las áreas de servicios aeroportuarios, carga, operaciones, servicio a bordo y comercial, fundamentalmente a las empresas con contratos de servicios para la compañía. Un ejemplo es la formación que reciben anualmente los sobrecargos y TCP del Grupo 45 del Ejército del Aire que acompañan a la Familia Real, al Presidente del Gobierno y a las altas autoridades cuando se desplazan en los aviones oficiales del Estado Español, impartida en el Centro de Formación de TCP de Iberia, con contenidos teóricos y prácticos en seguridad y salvamento, servicio a bordo y factores humanos.



7.4 Servicios al Empleado: IBPersonas

IBPersonas es una herramienta personalizada de gestión que permite al empleado acceder en todo momento a cada vez más información administrativa y de gestión en función autoservicio. Está dividida en canales, entre los que destacan los de **formación y desarrollo** – gestión de la formación del empleado y acceso al **CAMPUS Iberia** –, **empleo** – acceso a la información de las convocatorias abiertas, tanto internas como externas –, **autoservicio del empleado** – evaluación del desempeño, nóminas, donaciones a causas solidarias directamente desde la nómina, etc.–, **mIBillete.free** – autoemisión de billetes para empleados –, **prevención laboral** – acceso a documentación de prevención, participación y consulta, FAQ's, etc. –, **información** – calendarios laborales, convenios colectivos, etc. – y **servicios de gestión** para el personal de estructura.



En el año 2009 se han producido las siguientes novedades en IBPersonas:

- **Certificación ISO 27001 en seguridad de la información**
- **Auto-emisión de billetes ZED con otras compañías**, servicio denominado **myIDTravel**
- **Auto-emisión de billetes para niños menores de dos años**, en **mIBillete.free**.
- Automatización de las **solicitudes de traslados**.



7.5 Ética y Códigos de Conducta

Iberia dispone de una **Guía Ética para la aplicación del Pacto Mundial**, publicada en los *Anexos* de esta Memoria, configurada como un documento directo y sencillo que comprende un decálogo de buenas prácticas. En ella se presentan las bases del comportamiento ético y responsable de los empleados de la compañía en el desarrollo de su labor profesional. La Guía se ha realizado con tres objetivos fundamentales:

- ☒ Adaptar el compromiso hacia el Pacto Mundial a la cultura y los valores de la compañía, incidiendo en aquellos comportamientos más importantes en Iberia para que se cumplan sus principios.
- ☒ Disponer de un código ético de carácter general que complemente el resto de normas de conducta de la compañía.
- ☒ Difundir el Pacto Mundial entre todos los empleados.



Además, se han llevado a cabo las siguientes campañas en 2009:

- **Campaña "IN-OUT"**, de imagen personal y uniformidad, ya que influyen en la percepción que el cliente tiene de los empleados que están de cara al público, y por tanto, de Iberia.



- **Campaña "¿Por qué no se lo cuentas?"**, de nuevos mensajes a bordo, dentro de las medidas implantadas por el PISAC, para que los clientes perciban que han elegido a los mejores profesionales.



- **Campaña "La SEGURIDAD de la INFORMACIÓN también es cosa TUYA"**, para concienciar de la responsabilidad de proteger la información siguiendo las normas que determina la compañía, con una serie de pautas generales a seguir, a través de la respuesta a una serie de preguntas frecuentes.

Adicionalmente, la compañía publica cada mes, a través de su revista interna Iberiavión, algunas de las cartas de reclamación o de felicitación de nuestros clientes, para dar ejemplos de errores y aciertos en el servicio, y para fomentar el compromiso de calidad en la atención al cliente.

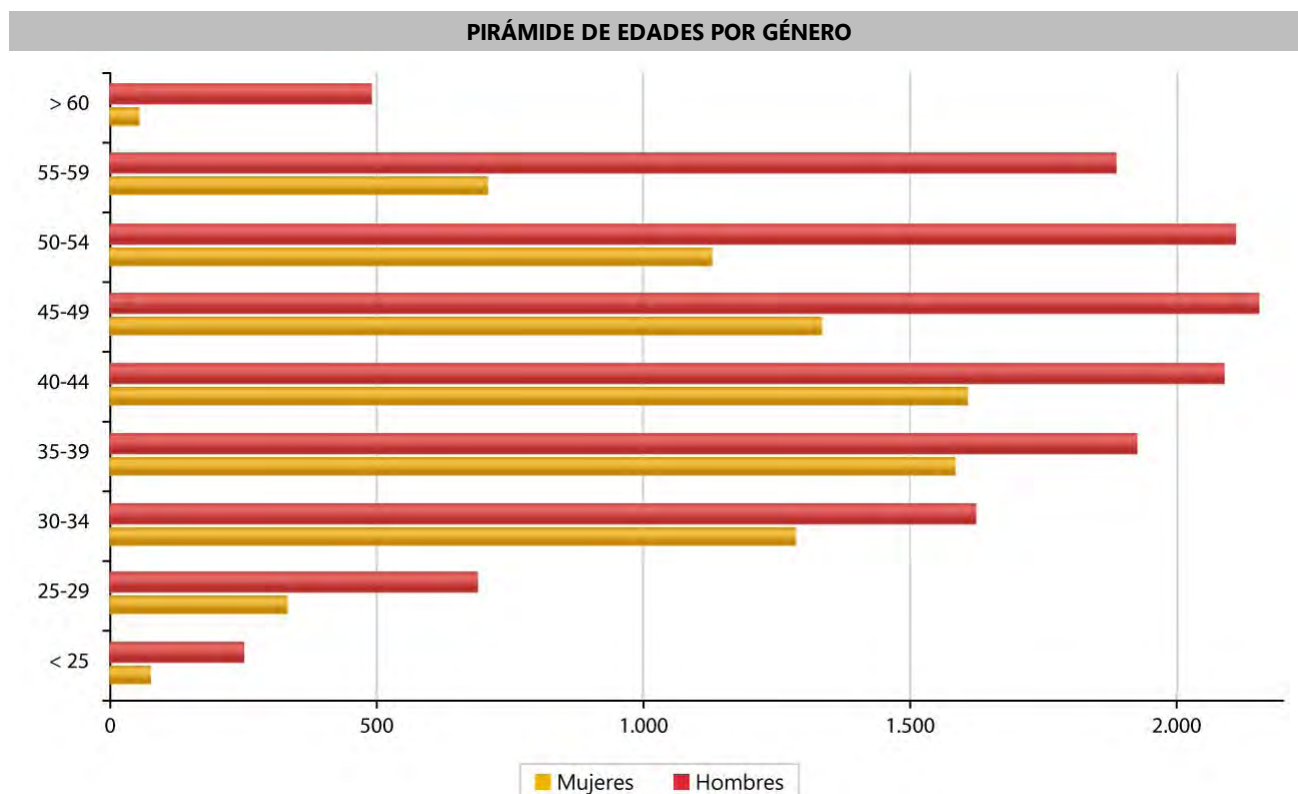
Todas estas novedades se unen a las normas de conducta y recomendaciones éticas que ya existen en la compañía, como el Régimen Disciplinario de los Convenios Colectivos, el Reglamento Interno de Conducta en materias relativas a los Mercados de Valores o la Guía de Estilo para el servicio al cliente.

7.6 Igualdad de oportunidades y diversidad

Los salarios de Iberia se establecen en función de la categoría profesional, antigüedad y puesto, sin establecer ninguna distinción por sexo, raza o cualquier otro criterio discriminatorio.

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2007, se están negociando con las distintas representaciones de los trabajadores tres **Planes de Igualdad** en el marco de la negociación colectiva de los tres Convenios de la Compañía: Tierra, TCP y Pilotos.

El porcentaje total de mujeres en la compañía a 31 de diciembre de 2009 fue del 38%, 0,3 puntos porcentuales menos que en 2008.



A finales de 2009, 418 personas ocupaban puestos de responsabilidad, de los cuales 128 están ocupados por mujeres, un 30,2% respecto al total.

En cuanto a la diversidad, **es política de la compañía contratar a personal local**, de manera que, salvo algunos **puestos** en la estructura de algunas Gerencias Comerciales, que son ocupados por personas enviadas desde España, **861 empleados de la empresa son originarios de los países en los que opera como multinacional, de los cuales el 52% son mujeres.**

7.7 Políticas de conciliación de la vida laboral y familiar

En materia de promoción de la natalidad y protección a la maternidad, paternidad y cuidado de mayores, Iberia aplica la reducción de jornada por guarda legal, a la que en 2009 se han acogido un total de 1.923 trabajadores, un 34,4% más que en 2008.

Especialmente en sus colectivos de vuelo, la compañía tiene en cuenta los riesgos para el embarazo y la lactancia natural que conlleva su actividad, de manera que, en función de los casos, existen diferentes posibilidades de reducciones de jornada, suspensiones temporales del contrato y tramitación de prestaciones, todas ellas reguladas por convenio.

Los últimos uniformes de la compañía han tenido en cuenta todas las fisonomías, con una prenda específica para vestir durante el embarazo.



7.8 Seguridad y salud laboral

Iberia cuenta con un **Servicio de Prevención propio**, con Técnicos Superiores en Prevención de Riesgos Laborales que cubren las cuatro disciplinas preventivas: Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial, Ergonomía y Psicosociología y Medicina del trabajo.

Las direcciones generales de Mantenimiento e Ingeniería y de Aeropuertos de la compañía han implantado en sus organizaciones la figura del **Coordinador de Prevención Laboral**, que impulsa y realiza el seguimiento de la implantación práctica de la Prevención en su área de competencia. El contacto entre estas personas y el Servicio de Prevención es continuo.

En Iberia hay 21 **Comités de Seguridad y Salud**, con 83 Delegados de Prevención que se encuentran repartidos en los diferentes centros de trabajo, y 16 Delegados más en aquellos centros de trabajo que por su tamaño no tienen Comité, lo que cubre al 100% de los empleados. Además existe un Comité Intercentros de Seguridad y Salud, con 6 Delegados de Prevención.

IBPersonas cuenta con un canal específico dedicado a la Prevención Laboral, en el que se encuentra información necesaria y útil para todos los empleados:



La norma SH-205 establece los criterios de actuación en los casos de trabajadores que, por sus características personales, ya sean transitorias o permanentes, son especialmente sensibles a las condiciones de trabajo.

La compañía participa en los programas de vacunación pública que establecen las autoridades sanitarias, entre las que destaca la campaña anual de vacunación contra la gripe.

Métodos de registro y notificación de accidentes de trabajo

Todo el proceso que gira alrededor de los accidentes de trabajo se realiza mediante la norma SH-400, que indica la participación de cada agente (mandos, afectados, delegados de prevención, servicio de prevención, unidades de personal, entre otros), la documentación que debe cumplimentar y la custodia de la misma.

El Servicio de Prevención dispone de un sistema informatizado para toda su gestión, conectado con las bases de datos de la compañía, y al que tienen acceso los distintos involucrados en función de su nivel de autorización, basado a su vez en el respeto y cumplimiento de las normas sobre protección de datos.

En 2009 se ha consolidado la tendencia de **disminución de la siniestralidad, de un 9,7% menos con respecto al 2008**, en todas las áreas de la compañía. También **se ha reducido el índice de gravedad de los accidentes de trabajo en un 8,8% frente al año anterior**. Estos datos permiten concluir que las medidas que se están llevando a cabo en materia de prevención son las adecuadas, y animan a seguir en la línea trazada por el Plan de Prevención.

Principales actuaciones de prevención laboral en 2009

Dentro de la intensa actividad preventiva llevada a cabo durante el año destacan como novedades:

- **Campaña de prevención de la Gripe A:**

Desde las primeras noticias del brote de la Gripe A en México, Iberia comenzó a dar información operativa sobre actuaciones a seguir por el personal de tierra y vuelo en relación con la enfermedad, y puso en marcha un Portal específico en IBPróxima con los procedimientos y líneas de actuación en las escalas y negocios.

Asimismo, Iberia se sumó a la campaña divulgativa del Ministerio de Sanidad, realizando una campaña de información en todos los canales de comunicación con los empleados y clientes, con el fin de que todas las personas posibles y sus familias pudieran disponer de cuanta información necesitasen para conocer y prevenir esta gripe.

Al mismo tiempo, cada dirección de la compañía realizó un plan de continuidad del negocio, a través del cual se fijaron los procedimientos de actuación para garantizar en todo momento la actividad de la compañía en el caso de que el absentismo originado por la gripe tuviera una incidencia crítica para la operación habitual.

- **Campaña de prevención de los trastornos músculo-esqueléticos:**

Iberia ha continuado con esta campaña, iniciada en 2008, de sensibilización para prevenir estas lesiones, que son las que producen el mayor número de bajas médicas en la empresa.



El Servicio de Prevención se marcó el objetivo de que todos los empleados dispusieran de información suficiente para prevenir este tipo de trastornos. En 2009 se han abordado las causas que provocan estos trastornos y los factores que intervienen en su aparición, haciendo especial hincapié en:

- manipulación de cargas
- posturas de trabajo
- movimientos repetitivos
- esfuerzos excesivos

E incidiendo en que si se toma conciencia de ellos, se puede prevenir su aparición cambiando la forma y los hábitos con los que se realizan algunas de las tareas cotidianas, tanto durante las horas de trabajo como en el entorno personal y/o doméstico.

Como en cualquier línea aérea, las operaciones de carga y descarga de equipajes son las que producen los trastornos músculo-esqueléticos más graves. La compañía participa en una Comisión junto al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, AENA y los sindicatos CCOO y UGT, que está tomando medidas encaminadas a dotar a los muelles de carga y descarga de equipajes de elementos mecánicos que reduzcan la exposición al riesgo de la manipulación manual de cargas.

- **4ª revisión de la norma SH-203, Coordinación de Actividades Empresariales**, con todos los documentos necesarios para entregar a las empresas en el marco de la Coordinación de Actividades Empresariales.
- Nuevo procedimiento específico PPRL 23 para la **evaluación y tratamiento de los factores psicosociales**, y revisión del procedimiento PPRL-13 para la **integración de la prevención de riesgos laborales en la adquisición y puesta en servicio de equipos e instalaciones**.
- **Actualización de Fichas Técnicas de prevención**, entre otras:
 - Recomendaciones de distancias mínimas entre elementos en oficinas para usuarios en silla de ruedas.
 - Recomendaciones para trabajadoras durante períodos de embarazo, parto reciente y lactancia.
 - Protección de las trabajadoras durante períodos de embarazo, parto reciente y lactancia.

7.9 Beneficios sociales

Entre los beneficios sociales de la compañía destacan:

Beneficio social	Principales características
Fondo Solidario	Sus fondos se destinan a atender necesidades sociales, tales como ayudas a estudios, ayudas a hijos minusválidos y enfermos crónicos, préstamos sociales, gastos por enfermedad, entre otras. Este fondo se financia al 50% entre la empresa y el trabajador, salvo en el caso de los tripulantes de cabina de pasajeros, TCP, en el que la aportación del trabajador se establece en un 0,40% sobre el sueldo base y la compañía contribuye con una cantidad fija
Fondos sociales de Tierra y de Vuelo	Se financia al 50% por la empresa y el trabajador. Este fondo se destina a cubrir prestaciones por invalidez y jubilación. En el caso del personal de vuelo, cubre también las prestaciones de incapacidad temporal de larga duración y fallecimiento
Concierto Colectivo de Vida	Es un seguro que contempla indemnizaciones por fallecimiento e invalidez permanente. En el caso del personal de vuelo, cubre también la contingencia de pérdida definitiva de licencia. Se financia en un 60% por la empresa y en un 40% por el trabajador
Préstamos para la adquisición de viviendas	El número de préstamos a conceder anualmente podrá llegar hasta el 4% de la plantilla fija a 31 de diciembre del año inmediato anterior, de los colectivos de Tierra y Tripulantes de Cabina de Pasajeros
Cobertura sanitaria	Iberia realiza y gestiona todas las actividades y acciones necesarias para la recuperación de los trabajadores accidentados
Garantía de recolocación	La compañía integra a aquellos trabajadores que ven disminuida su capacidad por enfermedad o edad a puestos acordes con tales limitaciones. Existe igualmente un compromiso con el personal de vuelo, conforme al cual si dicho personal pierde su licencia de vuelo, es incorporado dentro de la plantilla de tierra



La compañía y cada empleado, al 50%, realizan aportaciones mensuales a través de la nómina para el **plan de pensiones**, gestionado por la **Mutualidad Montepío Loreto**, constituida como institución privada de Previsión Social en el año 1970 por los trabajadores del sector aéreo. Loreto es una institución independiente, no vinculada a ningún grupo financiero, por lo que sus inversiones tienen como único objetivo conseguir las mejores y más seguras prestaciones para sus socios. Opera bajo un sistema de Capitalización Individual, lo que quiere decir que las aportaciones de los Socios van destinadas a financiar las prestaciones de cada uno de ellos, y que la distribución de la rentabilidad es equitativa para todos los mutualistas.



www.montepioloreto.com

7.10 Voluntariado social

Colaboración con las organizaciones sociales de los empleados de Iberia

Los empleados de Iberia participan en múltiples acciones de voluntariado social, recibiendo apoyo logístico y económico por parte de la compañía.

Las iniciativas solidarias de los empleados desde hace años han desembocado en la creación y el desarrollo de dos Asociaciones, que en la actualidad están declaradas de Utilidad Pública y que se encuentran entre las más importantes de España:

- **Asociación de Padres de Minusválidos de Iberia – APMIB**
- Creada en 1977 por empleados de la compañía con hijos con necesidades especiales, se centra en la protección e integración social y profesional de minusválidos físicos, psíquicos y sensoriales.
- Veinte años después, en 1997, se creó la **Fundación Tutelar APMIB** para la tutela y la asistencia social y educativa de discapacitados. La Fundación se encarga de promover y gestionar residencias para minusválidos en situación de orfandad o desamparo, cualquiera que sea su edad. También desarrolla diversas actividades formativas y fomenta investigaciones a favor de mejorar la vida de las personas con necesidades especiales.
- Se ha convertido en la segunda asociación asistencial de discapacitados más grande de España después de la ONCE, con seis centros de atención especializada en Barcelona, Madrid (2), Málaga, Las Palmas y Tenerife. Su labor ya no sólo se dirige a familiares de empleados de Iberia sino que está abierta a toda la sociedad.
- Cuenta con un equipo de 140 profesionales, entre psicólogos, médicos, trabajadores sociales y personal de apoyo, que asisten a **más de 1.300 discapacitados**.
- Tiene seis Centros Especiales de Empleo que dan trabajo a 529 personas. La fabricación de productos textiles, los manipulados, la informática y los servicios de coordinación administrativa son las principales actividades a las que se dedican.
- Ha contado, desde el primer momento, con el apoyo de la compañía, a través de aportaciones económicas y contratos de trabajo en régimen de concurrencia competitiva. Aproximadamente el 38% de su facturación procede de las ventas para Iberia.
- Aparte de trabajos para Iberia, en los centros de la APMIB se realizan actividades y se prestan servicios para cerca de **60 empresas**, entre ellas Air Nostrum, AENA, Gate Gourmet y Renfe.





Acciones a destacar en APMIB en 2009:

- A diciembre de 2009, se ha terminado la Residencia y Centro de Día para Mayores Discapacitados de 45 años en Colmenar Viejo, para 33 plazas, incluyendo el equipamiento del mobiliario
- Finalización del Centro Ocupacional en Málaga
- Cesión del terreno y parte de la financiación por parte de AENA para la construcción de un nuevo edificio en la c/ Ayerbe de Madrid (Barajas)
- Desarrollo y potenciación de las áreas de digitalización y documentación
- Continuación y desarrollo de los distintos Proyectos de Inserción Laboral: Proyecto AILA, Proyecto ECA, Proyecto ARGOS, entre otros
- Acuerdo con LIMPIEZAS INITIAL para el desarrollo del servicio de limpieza a clientes

Mano a Mano

- Esta ONG fue fundada en 1994 por empleados de Iberia, para aprovechar los espacios libres de las bodegas de carga de los vuelos de la compañía enviando ayuda humanitaria a aquellos países que se han visto afectados por catástrofes naturales o guerras, y entregando esa ayuda sin intermediarios, es decir, *Mano a Mano*.
- Desde su creación ha suministrado más de 2.200 toneladas de ayuda humanitaria.
- Traslada a España, en vuelos de Iberia, a niños de diferentes países, junto con sus familias, para que reciban atención médica especializada. Una vez en España, Mano a Mano les facilita alojamiento y la atención necesaria.
- También gestiona proyectos de ayuda en países en vías de desarrollo.
- Iberia dona a Mano a Mano billetes de avión y de carga de forma desinteresada.



En 2009 la compañía ha ofrecido a los empleados la oportunidad de comprar a precios atractivos los productos excedentes de la Venta a Bordo. El beneficio obtenido fue donado a la APMIB para el acondicionamiento y compra de mobiliario de la Residencia con Centro de Día para Personas con Discapacidad Mayores de 45 años, cuya construcción ha sido finalizada recientemente en Colmenar Viejo.

Además, el presidente de Iberia, Antonio Vázquez, visitó en septiembre la sede de APMIB, donde conoció la admirable labor que realiza y pudo disfrutar del contacto con las personas que allí se forman o trabajan.

Por otra parte, los trabajadores de Iberia participan cada año en la **Campaña de Donación de Sangre** que organiza la compañía junto al Centro de Transfusión de la Comunidad de Madrid.

También **oneworld** organiza jornadas de ayuda humanitaria, para las que solicita voluntarios entre las compañías pertenecientes a la alianza. La de 2009 consistió en participar en la construcción de una escuela de primaria para niños, la reparación de un centro de día para niños de la calle, la decoración de un hospital para niños afectados por el SIDA y la creación de huertos en orfanatos, en Bangkok.

La actividad social de Iberia, con carácter complementario a su vertiente solidaria y de responsabilidad laboral, se extiende también hacia ámbitos como el ocio, el deporte y la cultura. En este sentido, hay que destacar la labor realizada por el **Club IBERIA** y la **Asociación de Veteranos de Iberia**.

- La **Asociación de Veteranos** fue fundada en 1972, cuenta con 8 delegaciones en España y financia todas sus actividades a través de las cuotas de sus más de 7.000 socios, de 51 puntos nacionales y más de 20 extranjeros. Los servicios prestados y las actividades organizadas por esta Asociación están dirigidas principalmente a los socios pensionistas por jubilación, incapacidad o viudedad. Las actividades organizadas son principalmente culturales, turísticas y recreativas.



- El **Club IBERIA** es una asociación sin ánimo de lucro, que tiene como objetivo organizar actividades lúdicas y deportivas para los empleados de la compañía y sus familiares, fomentando de este modo valores como la familia, la solidaridad o el trabajo en equipo. En la actualidad cuenta con más de 10.000 socios y 12 delegaciones en toda España. El presupuesto del Club IBERIA procede principalmente de las cuotas de los socios y de una aportación anual de la compañía, que, además, cede el local para las oficinas del Club y facilita la comunicación interna a todos los empleados a través de *IBPróxima*.



7.11 Empleo de personas con discapacidad

De acuerdo con lo establecido en la LISMI, Iberia debe contratar a un número de trabajadores minusválidos no inferior al 2% del total de su plantilla. Dada la especial complejidad de carácter productivo de la empresa, existe dificultad para incorporar trabajadores discapacitados en número suficiente como para cubrir esa cuota, y, por tanto, se da cumplimiento a la obligación legal a través de las medidas alternativas previstas y reguladas por el RD 364/2005. Dichas medidas son contratos mercantiles con Centros Especiales de Empleo, así como donaciones y acciones de patrocinio a favor de Asociaciones de Utilidad Pública.

Por tanto, durante 2009, la **cuota** establecida con respecto al total de la plantilla ha sido de **448 personas**, que se han cubierto a través de:

- **Empleo de minusválidos:** la compañía ha dado empleo directo a un total de **247 trabajadores** minusválidos en el año 2009.
- **Contratos mercantiles con Centros Especiales de Empleo:** La facturación por dichos contratos en el año 2009 ascendió a 4.759.193 €. El referido importe supone el equivalente a **215 trabajadores**.
- **Donaciones y Acciones de Patrocinio:** en 2009, las donaciones de carácter monetario y en especie a favor de las Asociaciones antes referidas alcanzaron la cifra de 657.478 €, importe equivalente a **59 trabajadores**. El desglose de dicha cantidad es el siguiente:

Así, el número de minusválidos empleados por Iberia, de manera directa o a través de medidas alternativas, asciende a **521 personas, por encima de la cuota en 73 trabajadores**.

8. SOCIEDAD

Iberia basa su estrategia de acción social en **el transporte de pasajeros necesitados de algún tipo de ayuda y la cesión de espacio en bodegas para el transporte de ayuda humanitaria** durante la prestación de sus servicios habituales, dando apoyo a diversas entidades de carácter solidario.

La compañía dispone de un sistema de control de gestión de las contribuciones, lo que permite realizar una evaluación continua para adecuar la acción social en Iberia a la estrategia establecida. En este sentido, la compañía está comprometida con la consecución de los **Objetivos de Desarrollo del Milenio**.

Entre las principales colaboraciones que Iberia lleva a cabo de forma permanente con instituciones y entidades de carácter social, destacan:

- **Agencia Española de Cooperación Internacional – AECID:**

Iberia colabora a través de acuerdos que incluyen descuentos especiales para la emisión de billetes de pasaje o de carga en sus vuelos.

- **Organización Nacional de Trasplantes:**

Iberia colabora facilitando el transporte de órganos en sus vuelos regulares, con una media anual superior a los 80 órganos.

- **Fundación Ilusiones:** Iberia colabora facilitando el transporte de los niños enfermos, que la Fundación lleva a diversos lugares para hacer que cumplan su sueño, y recuperar así la "ilusión de vivir".

- **Fundación Crecer Jugando y Radio Nacional de España - RNE:**

Iberia participa en la campaña solidaria "**Un Juguete, Una Ilusión**", cuyo objetivo principal es el envío de juguetes a niños de países del tercer mundo o en vías de desarrollo, y la puesta en marcha de ludotecas en centros escolares de esos países.

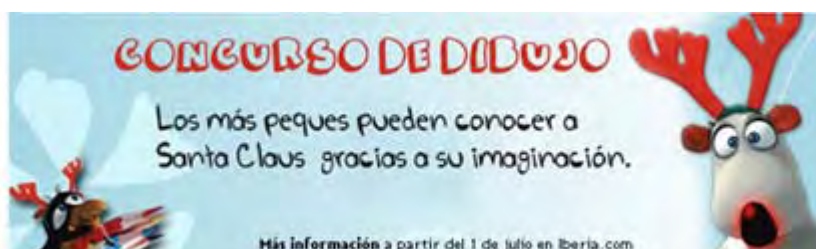
La compañía facilita el transporte en bodega de material en algunos de los destinos a los que vuela. A cambio de esta colaboración, la Fundación Crecer Jugando dona a Iberia ludotecas, para los centros que **Mano a Mano** tiene en Perú, Ecuador, Guatemala, Cuba, Argentina y Guinea Ecuatorial.

- **Special Olympics:**

Esta organización trata de mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad psíquica por medio del deporte. La compañía participa con donaciones a través de un **plan de recaudación de monedas** en sus vuelos internacionales.

- **Consejo Superior de Deportes – CSD:**

Iberia y Coca Cola España colaboran con el CSD en la organización del **Concurso de dibujo a bordo**, en el que participan menores de 12 años que viajen en los vuelos de la compañía. El objetivo es fomentar el ejercicio físico entre los niños, intentando transmitir la esencia de los valores deportivos: vida sana, juego limpio y afán de superación.





Acuerdo de patrocinio con **Madrid 2016 para apoyar la candidatura de la ciudad a la organización de los JJOO**. Iberia promocionó la candidatura de Madrid por todo el mundo, captó apoyos entre clientes y empleados y llevó a la delegación oficial a Copenhague para las votaciones del 2 de octubre. Durante el mes de septiembre, la compañía puso en marcha campañas de captación de apoyos a la candidatura, dirigidas a los más de cuatro millones de titulares Iberia Plus, a las 355.000 personas que cada día entran en Iberia.com, a los empleados y a todos sus veteranos. Iberia consiguió más de 10.300 apoyos para la candidatura, que se sumaron a los más de 50.000 voluntarios que la organización de Madrid 2016 llevó a las votaciones del COI en Copenhague.



voluntarios



Todas las colaboraciones que la compañía ha llevado a cabo en 2009 junto con su valoración económica se pueden consultar en los *Anexos* de esta Memoria.

8.1 Objetivos de Desarrollo del Milenio

Iberia orienta su acción social para que contribuya, directa o indirectamente, a la consecución de los Objetivos de Desarrollo del Milenio trazados por Naciones Unidas en el año 2000, a través de aportaciones económicas y de recursos a proyectos solidarios. En el siguiente cuadro se resumen las colaboraciones en 2009, clasificadas según el objetivo al que han contribuido:

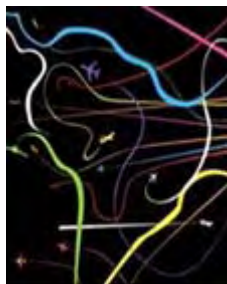
Aportación de Iberia a los Objetivos de Desarrollo del Milenio de la ONU

Objetivo	Meta	Principales proyectos en 2009
Objetivo 1: Erradicar la pobreza extrema y el hambre	Reducir a la mitad el porcentaje de personas cuyos ingresos sean inferiores a 1 dólar por día	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto Niños de Barro tras el terremoto de 2007 en Perú, para que los adultos recuperen la esperanza y sean los promotores de su propio desarrollo, y los niños se encuentren en buen estado de salud y asistan al colegio. • Colaboración para el mantenimiento de un comedor para 360 niñas y niños en Tablada de Lurin, uno de los barrios más pobres de Lima, en Perú. Además, Mano a Mano ha adquirido la maquinaria de una panadería para este proyecto • Colaboración con el proyecto de comedores populares, que gestionan los misioneros redentoristas, en Santa Anita, uno de los barrios más pobres de Lima. • El comedor Emaús en Lima cuenta con talleres de fabricación de fideos, de panadería y una sala de ordenadores. Participación en este proyecto ayudando a construir además un salón de juegos. • Cooperación para el envío de juguetes, ropa y comida para la población de Herat (Afganistán), lugar en que se encuentra la Base del Ejército español
	Reducir a la mitad el porcentaje de personas que padecen hambre	
Objetivo 2: Lograr la educación primaria universal	Velar por que, para el año 2015, los niños y niñas de todo el mundo puedan terminar un ciclo completo de enseñanza primaria	<ul style="list-style-type: none"> • El comedor de Tablada de Lurin se convierte además en varias aulas panelables para dar educación básica a la vez que alimentación. • Colaboración permanente con los colegios y taller de Quilmes, en Argentina; y con los colegios Hola-Hola, Español de Malabo, Santa Teresita, Luba y Batete, entre otros, de Guinea Ecuatorial.
Objetivo 3: Promover la igualdad de género y el acceso al poder de la mujer	Eliminar las desigualdades entre los géneros en la enseñanza primaria y secundaria, preferiblemente para el año 2005, y en todos los niveles de la enseñanza antes de fines de 2015	<ul style="list-style-type: none"> • Casa Cuna Hogar Virgen del Perpetuo Socorro, en Lima (Perú), que atiende a niñas abandonadas y que en ocasiones han sido violadas y maltratadas. Acoge a más de 170 niñas de entre 4 y 18 años. • Colaboración con el Hogar Madre del Redentor, en Piura (al norte de Perú) donde están acogidas 130 niñas.
Objetivo 4: Reducir la mortalidad de niños menores de 5 años	Reducir en dos terceras partes, entre 1990 y 2015, la mortalidad de los niños menores de 5 años	<ul style="list-style-type: none"> • Mano a Mano traslada en vuelos de Iberia a niños a operarse o ser tratados en España. • Proyecto Niños de Cuba encaminado a atender las necesidades de niños enfermos en Cuba, que requieren un tratamiento médico continuado. Se les envía medicinas regularmente. • Hogar del Niño San Vicente de Pau, en Quito (Ecuador). Centro de acogida para niños sin medios o sin familia. Ofrece protección y formación integral a 140 menores, algunos de ellos con discapacidades físicas, psicomotoras y mentales. • Iberia ha estado presente en el Congreso de la Asociación Española de Pediatría celebrado en Zaragoza.
Objetivo 5: Mejorar la salud materna	Reducir, entre 1990 y 2015, la mortalidad materna en tres cuartas partes	<ul style="list-style-type: none"> • Campaña "Iberia celebra una Navidad solidaria". Los días previos a Nochebuena, Iberia regaló a sus pasajeros más pequeños un avioncito de alpaca, tejido a mano por un grupo de mujeres que viven en caseríos de la sierra, a orillas del lago Titicaca. Estas mujeres viajan a Puno para realizar los bordados, por los cuales reciben un pequeño salario, y se aprovecha el viaje para darles charlas sobre nutrición, salud en general y educación.
Objetivo 6: Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades	Haber detenido y comenzado a reducir, para el año 2015, la propagación del VIH/SIDA	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboración con las entidades Basida, Remal y Sucuel, para ayudar a personas con SIDA o drogodependientes en el barrio de Vallecas, Madrid. • Aportaciones a la Fundación Respira, al Centro Nacional de Investigaciones Oncológicas Carlos III y la Fundación de Ayuda contra la Drogadicción.
	Haber detenido y comenzado a reducir, para el año 2015, la incidencia del paludismo y otras enfermedades graves	
Objetivo 7: Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente	Incorporar los principios del desarrollo sostenible en las políticas y los programas nacionales e invertir la pérdida de recursos del medio ambiente	<p><i>Ver el capítulo de Medio Ambiente de esta Memoria.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Iberia con las especies españolas protegidas. Los aviones que se incorporan a la flota de Iberia son bautizados con los nombres de las especies españolas en peligro de extinción. Iberia facilita el transporte en sus bodegas de animales en peligro de extinción que son devueltos a sus lugares de origen para su recuperación en centros especializados. • Iberia ha estado presente en el Foro Europeo de Energías Renovables celebrado en Bilbao, en el Congreso de la Fundación CONAMA (agua, cambio climático, naturaleza) en Iguazú, en la Conferencia sobre gestión del agua "AQUA 09" en Madrid y en el Congreso Internacional de Ingeniería Energética y Medio Ambiente en Portugal.
	Reducir a la mitad, para el año 2015, el porcentaje de personas que carezcan de acceso sostenible al agua potable y a servicios básicos de saneamiento	
	Haber mejorado considerablemente, para el año 2020, la vida de, por lo menos, 100 millones de habitantes de suburbios	
Objetivo 8: Fomentar una alianza mundial para el desarrollo	Desarrollar aún más un sistema comercial y financiero abierto, basado en normas, previsible y no discriminatorio	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso con los principios del Pacto Mundial. • Estrecha colaboración con la Agencia Española de Cooperación Internacional y Desarrollo (AECID).
	Atender las necesidades especiales de los países menos adelantados	
	Atender las necesidades especiales de los países en desarrollo sin litoral y de los pequeños Estados insulares en desarrollo	
	Encarar de manera general los problemas de la deuda de los países en desarrollo con medidas nacionales e internacionales a fin de hacer la deuda sostenible a largo plazo	



Iberia contribuye a la difusión de los Objetivos de Desarrollo del Milenio y a la sensibilización de sus grupos de interés hacia su consecución a través de la iniciativa: **“2015: Un mundo mejor para Joana”** del Foro de Reputación Corporativa, del que Iberia forma parte.

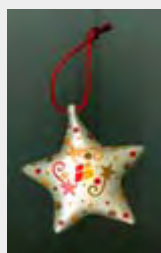
www.2015unmundomejorparaJoana.com



Iberia y Latinoamérica

Un año más, la compañía celebró una Navidad solidaria, obsequiando a sus clientes con adornos navideños artesanales, elaborados por hombres y mujeres de poblados peruanos.

Asimismo, los clientes Business recibieron esos días otro obsequio especial: una estrella de cerámica para colgar en el árbol de Navidad, elaborada y pintada a mano por jóvenes artesanos peruanos.



8.2 Participación en asociaciones y fundaciones

La compañía forma parte de diversas asociaciones y fundaciones relacionadas con la Responsabilidad Social de las Empresas.

- **Foro de Reputación Corporativa:**

El Foro de Reputación Corporativa (fRC), se fundó en septiembre de 2002 y actualmente está integrado por once importantes empresas españolas: Grupo Agbar, BBVA, Repsol YPF, Telefónica, Abertis, Ferrovial, Gas Natural, Iberdrola, Iberia, RENFE y Metro de Madrid.

El fRC es un lugar de encuentro, análisis y divulgación de tendencias, herramientas y modelos de gestión de reputación corporativa. Todas las empresas del Foro están adscritas al Pacto Mundial de las Naciones Unidas e impulsan la consecución de los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

El interés de estas empresas por la reputación surge de su convencimiento acerca del impacto que ésta tiene como elemento generador de valor para las empresas, para sus grupos de interés y, en definitiva, para la sociedad.



www.reputacioncorporativa.org

- **Fundación Empresa y Sociedad:**

La Fundación Empresa y Sociedad se constituyó en 1995 y cuenta con el patrocinio y apoyo estratégico de Fundación Once, Iberia y Mapfre. Promueve que las empresas tomen la iniciativa frente a retos relacionados con la plena integración en la sociedad de personas desfavorecidas (inmigración, envejecimiento, discapacidad, desarrollo local, educación, cooperación internacional...). Se fundamenta en el análisis comparativo de empresas españolas comprometidas en mejorar la integración social, contextualizando cada caso según su tipología, dimensión e impacto. Trata de inspirar líneas de acción concretas y que cada empresa reflexione sobre las iniciativas que tienen más sentido según sus recursos, características y circunstancias.



- **Fundación Carolina:**

Institución creada en el año 2000, que cuenta entre sus patrocinadores con empresas como Sogecable, PRISA, FCC, ACS, EL Corte Inglés e Iberia, entre otras. Está dedicada a la promoción de las relaciones culturales y la cooperación en materia educativa y científica entre España y los países de la Comunidad Iberoamericana de Naciones, así como con otros países con vínculos históricos, culturales o geográficos con España.

El Plan de Actuación 2009 de la Fundación Carolina parte del principio de que la educación y la investigación juegan un papel clave para la construcción de sociedades más justas y son la mejor garantía para el fortalecimiento de las instituciones democráticas y para el ejercicio de una ciudadanía responsable.



- **Exceltur:**

Asociación sin ánimo de lucro formada en la actualidad por 24 de los más relevantes grupos empresariales turísticos españoles. Esta asociación trata de anticiparse a los procesos de cambio que requieren los cada día más globales y exigentes mercados, difundiendo estudios relacionados con el sector turístico y recomendaciones de futuro.



- **Confederación Española de Organizaciones Empresariales - CEOE:**

Iberia forma parte de la **Comisión de Responsabilidad Social** de la CEOE junto a otras grandes empresas y asociaciones de PYMES españolas, configurada como un foro de encuentro y de debate para analizar las tendencias de la RSE en el mercado, y que a su vez representa a sus miembros en el grupo de trabajo de la Guía ISO 26000, y en el Consejo Estatal de Responsabilidad Social de las Empresas, creado en febrero de 2008 y presidido por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España.

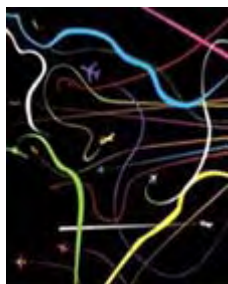
www.ceoe.es

- **Club Excelencia en Gestión:**

Iberia participa junto a otras empresas, organismos públicos y privados e instituciones académicas, en un grupo de trabajo creado en 2009, denominado **Excelencia Socialmente Responsable**, cuyo objetivo es encontrar soluciones para **incorporar los valores sociales a la estrategia** de las organizaciones, como fuente de oportunidades y ventajas competitivas.



www.clubexcelencia.org



Iberia y Latinoamérica

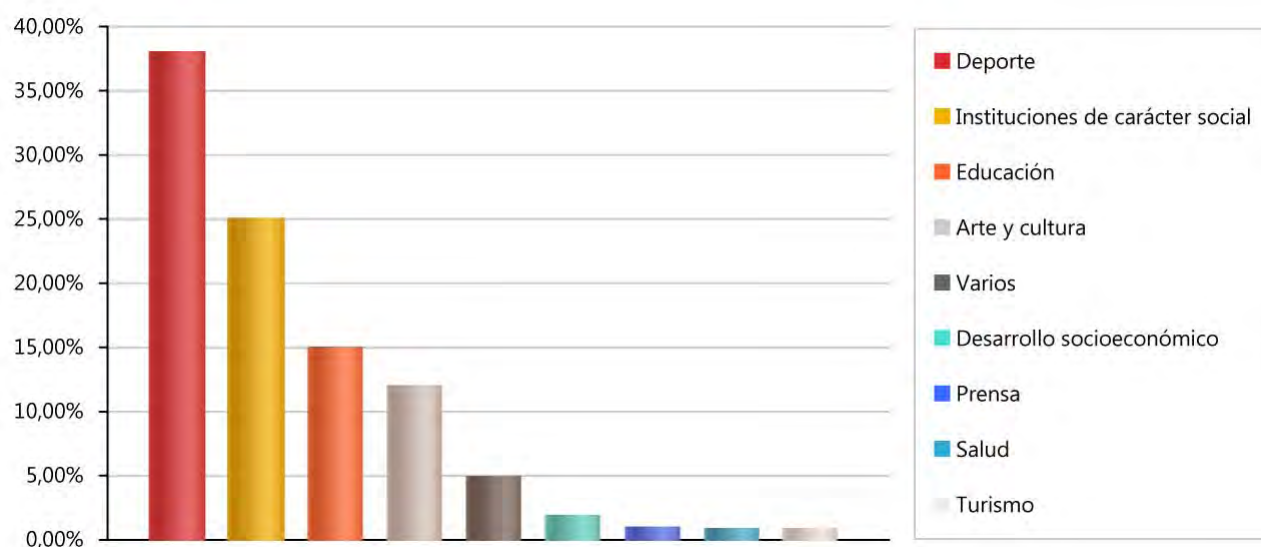
La **Fundación Euroamérica**, de la que Iberia es patrono, celebró su X Aniversario en 2009, diez años en los que ha impulsado proyectos de colaboración y entendimiento entre Europa e Iberoamérica y ha fomentado el diálogo entre los dos continentes.

Iberia también es patrono y miembro fundador de FUNDIBEQ, la **Fundación Iberoamericana para la Calidad**, que desarrolla un Programa de Calidad y Excelencia en la Gestión adscrito a la Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno, con la participación de grandes empresas españolas e iberoamericanas.

8.3 Inversión responsable

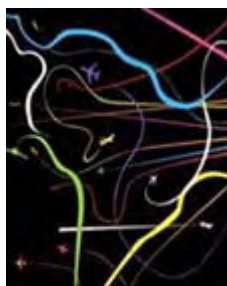
La **inversión directa** de Iberia a los grupos de interés social durante 2009, considerando las aportaciones dinerarias y las valoraciones en especie, ha sido de 1.617.919 €. Por tercer año consecutivo, la compañía ha realizado también aportaciones a proyectos externos de protección del medio ambiente. Puede observarse el desglose de las ayudas realizadas en los Anexos de esta Memoria.

En cuanto a las inversiones en **acuerdos de patrocinio**, es decir, convenios de colaboración con entidades de carácter deportivo, cultural, educativo, etc.; en 2009 alcanzaron los 7.870.765 €.



En todo momento, la compañía patrocina iniciativas y eventos que estén alineados con los valores con los que se identifica. Entre las novedades de 2009 han destacado:

- Acuerdo comercial con la **Federación Española de Cámaras del Libro** para transportar libros y material educativo, y facilitar el viaje de profesionales a eventos y actos culturales relacionados con el sector editorial. La compañía, consciente de la importancia de la producción literaria de España, aporta su colaboración en la difusión y el transporte de la cultura.
- Acuerdo de colaboración con la **Real Academia Española**, por el que Iberia ha sido designada como el transportista oficial de la Academia, facilitando el transporte a los miembros de la RAE y a sus colaboradores profesionales en sus viajes a los países de habla hispana y a los distintos centros de investigación lingüística nacionales y europeos. El servicio se extiende a los representantes de las 21 Academias asociadas que acuden a actos organizados por la RAE.
- Acuerdo de colaboración con la **Fundación Amigos del Museo del Prado**, por el que los empleados de la compañía y sus familiares pueden hacerse *Amigos del Museo del Prado* en unas condiciones económicas muy ventajosas, lo que permite acceder, entre otros beneficios, a sus exposiciones sin esperas innecesarias, y contribuir a la conservación y al desarrollo de una de las pinacotecas más importantes del mundo.



Iberia y Latinoamérica

Iberia y Casa de América tienen un acuerdo por el cual fomentan la asistencia al cine de los empleados y clientes de la compañía con descuentos para acceder a la "Sala Iberia" de la Casa de América. La "Sala Iberia" es la única sala en España dedicada exclusivamente a exhibir cine iberoamericano. Esto posibilita que las películas latinoamericanas que no encuentran distribución comercial puedan ser estrenadas y reconocidas por el Ministerio de Cultura español.



Campaña DONA TU MÓVIL

Con el lema *"Le queda mucha vida al móvil que ya no usas ¡DÓNALO!"*, **Iberia, Cruz Roja y la ONG Entreculturas** lanzaron en 2009 una campaña de colaboración para recoger móviles en desuso entre los clientes y empleados de la compañía, mediante bolsas en cajas expendedoras situadas en los centros de trabajo, oficinas de billetes y salas VIP de los aeropuertos nacionales, y disponibles a bordo de los aviones. Una vez introducido el móvil en la bolsa, el donante podía echar la bolsa en cualquier buzón de correos.

Los ingresos generados con la reutilización de los móviles donados se están destinando a proyectos humanitarios, sociales y de educación en países en vías de desarrollo. Además, al promover su reutilización y reciclado, se está favoreciendo la protección del medio ambiente.



ANEXOS

A.1. Desarrollo de los Principios del Pacto Mundial

A.2. Contenidos e Indicadores según Global Reporting Initiative - versión 3.0

A.3. Aportaciones de carácter social y Acuerdos de patrocinio

A.4. Plantilla y Relaciones Laborales

A.5. Certificado de verificación

A.1. Desarrollo de los Principios del Pacto Mundial

EL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS EN LA MEMORIA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2009				
Categorías	Principios	Indicadores GRI (relevancia directa)	Indicadores GRI (relevancia indirecta)	Ubicación en la Memoria
				> N°. CAPÍTULO > Apartado > Sección o Párrafo
DERECHOS HUMANOS	Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia	HR1 - HR7	LA4, LA13, LA14, SO1	> 1. IBERIA RESPONSABLE > Análisis de impactos > 2. COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS > Posturas públicas > <i>Protección de los DDHH y Ayuda Humanitaria</i>
	Principio 2: Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos	HR1, HR2		> 6. PROVEEDORES > Compras responsables > 7. EMPLEADOS > Ética y Códigos de conducta > <i>Guía Ética</i>
EMPLEADOS	Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	LA4, LA5, HR5		> 7. EMPLEADOS > Plantilla y relaciones laborales > <i>Participación, representación sindical y Negociación colectiva</i>
	Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	HR7	HR1 - HR3	> 6. PROVEEDORES > Compras responsables > 7. EMPLEADOS > Ética y Códigos de conducta > <i>Guía Ética</i>
	Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil	HR6	HR1 - HR3	
	Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación	HR4, LA2, LA13, LA14	HR1, HR2, EC5, EC7, LA3	> 7. EMPLEADOS > Igualdad de oportunidades y diversidad
MEDIO AMBIENTE	Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente	EN1-EN30, EC2		> 1. IBERIA RESPONSABLE > Análisis de impactos > 2. COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS > Posturas públicas > <i>Cambio climático</i>
	Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	EN2, EN5 - EN7, EN10, EN14, EN18, EN21, EN22, EN26, EN30	EC2, EN1, EN3, EN4, EN8, EN16, EN17, EN19, EN20, EN23, EN24, EN28, EN29, PR3, PR4	> 3. MEDIO AMBIENTE > 8. SOCIEDAD
	Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente	EN2, EN5 - EN7, EN10, EN18, EN26		
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno	SO2 - SO4	SO5	> 5. ACCIONISTAS > Políticas de prevención del fraude y lucha contra la corrupción

Iberia está adherida a estos principios como socio fundador desde el año 2004. Más información en www.pactomundial.org





Guía ética para la aplicación del Pacto Mundial en Iberia

Los empleados de Iberia somos conscientes del impacto que nuestro comportamiento puede tener en otras personas, especialmente en aquéllas con diferentes culturas a la nuestra. Por tanto, en aplicación de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, desarrollamos nuestro trabajo respetando los siguientes principios éticos:

1. Nunca discriminamos a nadie, por ningún motivo: raza, edad, sexo, creencias, condición física, o puntos de vista diferentes al nuestro.
2. Ofrecemos a nuestros clientes una correcta actitud de servicio, respetuosa y proactiva, y especialmente cuando se producen incidencias operativas.
3. Rechazamos cualquier actividad ilegal o poco ética que podamos observar, y la notificamos inmediatamente.
4. No divulgamos información confidencial de la compañía, y nunca tratamos de influir en las relaciones comerciales que puedan tener nuestros familiares y/o amigos con la compañía.
5. Ponemos toda nuestra atención en evitar cualquier accidente laboral que pueda afectarnos, o a nuestros compañeros y clientes.
6. Cuidamos el medio ambiente, y fomentamos su protección entre nuestros clientes, proveedores y colegas.
7. Utilizamos con máximo respeto y responsabilidad los bienes de la compañía, tanto materiales como intelectuales.
8. Trasmitimos internamente nuestras ideas de mejora, de manera que puedan ser útiles para el futuro de la empresa.
9. Colaboramos con nuestros compañeros siempre que nos piden ayuda y tenemos la posibilidad de dársela, y siempre contestamos a su petición a la mayor brevedad.
10. Mantenemos un alto nivel de eficiencia en nuestra actividad, haciendo nuestro trabajo compatible con nuestra vida personal, y optamos por el buen humor, el respeto, la lealtad y la cordialidad en todas las relaciones interpersonales que mantenemos en el trabajo.

Esta guía no reemplaza ninguno de los acuerdos, convenios, códigos, estatutos y normas suscritas por la compañía, sino que los complementa y busca ayudar a su cumplimiento. Enviar cualquier comentario o sugerencia sobre esta guía ética al buzón: daicrescor@iberia.es

A.2. Contenidos e Indicadores según Global Reporting Initiative - versión 3.0

Índice de contenidos básicos e indicadores del desempeño Guía GRI 3.0

Aclaraciones previas

- **Los indicadores GRI versión 3.0 se clasifican en principales y adicionales.** Los primeros son aquellos importantes para la compañía y para la mayoría de los grupos de interés. Los segundos son aquellos que representan una práctica destacada, aunque no muy extendida, en la medición de aspectos sociales, económicos o ambientales, y que ofrecen información relevante a las partes interesadas, pudiendo ser considerados en el futuro como indicadores principales.
- El estándar GRI A+ supone la inclusión de todos los indicadores principales o la explicación de su omisión. En la tabla de **Indicadores no aplicables** se detalla el motivo de los que no aplican al negocio de transporte aéreo o a Iberia.
- Iberia ha incluido igualmente algunos **indicadores complementarios** a los listados por la guía GRI 3.0, como consecuencia de la representatividad dentro de su actividad y del cumplimiento del principio de transparencia.
- Al igual que en anteriores Memorias, en el presente informe se ha incluido una **correspondencia aproximada de los indicadores GRI con los criterios de inclusión de los índices de sostenibilidad DJSI - Dow Jones Sustainability Indexes y FTSE4Good** (últimas columnas de las tablas). Se considera interesante realizar dicha correspondencia para identificar qué aspectos son considerados por las principales referencias para la compañía en materia de Responsabilidad Corporativa.
- Los indicadores publicados en esta Memoria **cubren todas las áreas y actividades desarrolladas en la compañía** sin existir ninguna limitación sobre el alcance o cobertura de la Memoria sobre esta materia. También se asegura la **comparabilidad adecuada de los indicadores 2009 con respecto a los años anteriores**. En el caso de información anual en porcentajes, se realiza la comparación en puntos porcentuales (p.p.)
- Como novedad desde 2008, **se añade una columna que identifica el área responsable de cada indicador**, de acuerdo a la organización y responsabilidades del Modelo de RC de Iberia (ver capítulo > 1. IBERIA RESPONSABLE).

Apartado GRI	Contenido	Ubicación en la Memoria o explicación	Área responsable	DJSI	FTSE4Good
		> N°. CAPÍTULO > Apartado > Sección o Párrafo			
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS					
1.1	Declaración del Presidente	Carta del Presidente > 2. COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS > Posturas públicas > <i>Crisis económica</i>	RESPONSABILIDAD CORPORATIVA		
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	> 0. INTRODUCCIÓN > <i>El sector del transporte áreo</i> > 0. INTRODUCCIÓN > <i>Un año de cambios para Iberia</i> > 1. IBERIA RESPONSABLE > Análisis de impactos > 1. IBERIA RESPONSABLE > Modelo de Responsabilidad Corporativa > <i>Política de RC</i>		✓	✓
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN					
2.1	Nombre organización informante	Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A.	TODAS	✓	✓
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	> 0. INTRODUCCIÓN > <i>Perfil de Iberia</i> > 5. ACCIONISTAS > Gestión de la Marca		✓	✓
2.3	Estructura operativa de la organización	> 0. INTRODUCCIÓN > <i>Un año de cambios para Iberia</i> > 1. IBERIA RESPONSABLE > Modelo de Responsabilidad Corporativa > <i>Organización y Responsabilidades de la RC en Iberia</i>			
2.4	Localización de la sede principal de la organización	c/ Velázquez, 130 - 28006 - MADRID (ESPAÑA)			
2.5	Países en los que opera la organización	> 7. EMPLEADOS > Plantilla y Relaciones Laborales	RECURSOS HUMANOS		✓
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Sociedad Anónima	TODAS		
2.7	Mercados servidos	Negocio de Transporte Aéreo: España, Europa, América, África y Oriente Medio Negocios de Mantenimiento y de Servicios Aeroportuarios: Con base en España, asisten a compañías aéreas de todo el mundo			
2.8	Dimensiones de la organización informante	> 0. INTRODUCCIÓN > Perfil de Iberia <i>Ver indicador EC1</i>		✓	
2.9	Cambios significativos acaecidos en la organización	> 0. INTRODUCCIÓN > <i>Un año de cambios para Iberia</i>			
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	> 1. IBERIA RESPONSABLE > Premios y Reconocimientos en 2009			

Apartado GRI	Contenido	Ubicación en la Memoria o explicación	Área responsable	DJSI	FTSE4Good
		> N°. CAPÍTULO > Apartado > Sección o Párrafo			
PARÁMETROS DE LA MEMORIA					
PERFIL DE LA MEMORIA					
3.1	Período cubierto de la Memoria	2009	RESPONSABILIDAD CORPORATIVA	✓	✓
3.2	Fecha de la Memoria previa más reciente	2008			
3.3	Ciclo de presentación de memorias	Anual			
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria	daicrescor@iberia.es		✓	✓
ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA					
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria	> 1. IBERIA RESPONSABLE > Modelo de Responsabilidad Corporativa > Política de RC y ámbitos de aplicación > 1. IBERIA RESPONSABLE > Análisis de impactos > 1. IBERIA RESPONSABLE > Evaluaciones externas Ver también el proceso consultivo descrito en la Memoria de 2008 (Apartado 1.1.)	RESPONSABILIDAD CORPORATIVA		
3.6	Cobertura de la memoria	Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A. Por su reducido tamaño y por desarrollar, en su mayoría, actividades completarias a la matriz, las empresas participadas del Grupo Iberia no tienen impactos significativos en materia de sostenibilidad, excepto Vueling, sobre la que existe un compromiso de independencia		✓	✓
3.7	Existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	> ANEXOS > Anexo A.2. > Indicadores no aplicables			
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, etc.	Los indicadores de esta Memoria pertenecen a Iberia L.A.E. En el Informe Anual Consolidado se puede consultar la información económica del Grupo			
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos	Los cálculos de los indicadores se realizan bajo metodologías internacionalmente aceptadas			
3.10	Efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores	No ha habido cambios de datos ni de metodologías con respecto al año anterior			
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance				
INDICE DEL CONTENIDO DEL GRI					
3.12	Localización de los contenidos básicos en la memoria	> GUÍA DE CONTENIDOS > 2. COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS > ANEXOS > A.2. Contenidos e Indicadores según GRI	RESPONSABILIDAD CORPORATIVA		
VERIFICACIÓN					
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	> 0. INTRODUCCIÓN > Acerca de esta Memoria	RESPONSABILIDAD CORPORATIVA	✓	

Apartado GRI	Contenido	Ubicación en la Memoria o explicación	Área responsable	DJSI	FTSE4Good
		> Nº. CAPÍTULO > Apartado > Sección o Párrafo			
GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS					
4.1	Estructura de gobierno de la organización	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, Comisión Ejecutiva, Comisión de Auditoría y Cumplimiento, Comisión de Nombramientos y Retribuciones, Comisión de Seguridad. Ver Informe Anual 2009 del Grupo Iberia; Apartado Informe Anual de Gobierno Corporativo	SECRETARÍA GENERAL	✓	✓
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	Sí. Ver Informe Anual de Gobierno Corporativo Ap.B.1.21		✓	✓
4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	10, todos excepto el Presidente y el Consejero Delegado		✓	✓
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	Junta General de Accionistas. Departamento de la compañía dedicado a la relación con los accionistas: invesrel@iberia.es > 7. EMPLEADOS > Plantilla y Relaciones Laborales > Representación y participación sindical		✓	✓
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano del gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización	CONSEJEROS: % fijo del beneficio atribuido ejercicio anterior ALTA DIRECCIÓN: Variable anual por objetivos		✓	✓
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	Reglamento del Consejo de Administración; Reglamento Interno de Conducta en materias relativas a Mercados de Valores de Iberia, LAE, SA y de su grupo de sociedades; Comisión de Nombramientos y Retribuciones			✓
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos	Propuesta del Consejo de Administración a la Junta General de Accionistas, previo informe de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones. Ver Informe Anual 2009 del Grupo Iberia; Apartado Informe Anual de Gobierno Corporativo		✓	
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social	> 1. IBERIA RESPONSABLE > Modelo de Responsabilidad Corporativa > Política de Responsabilidad Corporativa > 5. ACCIONISTAS > Buen Gobierno	RESPONSABILIDAD CORPORATIVA	✓	✓
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social.	El Consejo de Administración aprueba la Política de RC. La Comisión de Auditoría y Cumplimiento revisa la información anual de RC para su aprobación en el Consejo	SECRETARÍA GENERAL	✓	
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno	Comisión de Nombramientos y Retribuciones. Ver Informe Anual 2009 del Grupo Iberia; Apartado Informe Anual de Gobierno Corporativo		✓	✓
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	> 1. IBERIA RESPONSABLE > Análisis de impactos > 5. ACCIONISTAS > Gestión de Riesgos	RESPONSABILIDAD CORPORATIVA	✓	✓
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización apruebe	> 7. EMPLEADOS > Voluntariado social > 8. SOCIEDAD > Objetivos de Desarrollo del Milenio > ANEXOS > A.3. Aportaciones realizadas a entidades y causas de carácter social y medioambiental en 2009	PUBLICIDAD Y PATROCINIO		✓
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca o apoya	> 8. SOCIEDAD > Participación en asociaciones y fundaciones			
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	> 1. IBERIA RESPONSABLE > Modelo de Responsabilidad Corporativa > Esferas de influencia	RESPONSABILIDAD CORPORATIVA	✓	✓
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete			✓	✓
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés			✓	✓
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria	> 2. COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS		✓	✓

Dimensión económica: ENFOQUE DE GESTIÓN

Ubicación en la memoria: > Capítulo 5 > ACCIONISTAS

Ubicación en la memoria: > Capítulo 6 > PROVEEDORES

Indicadores del desempeño económico				2005	2006	2007	2008	2009	Variación 2009-2008 (% o p.p.)	Área responsable	DJSI	FTSE4Good
Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la memoria > N°. CAPÍTULO > Apartado > Sección o Párrafo									
EC1	Principal	Valor económico directo generado y distribuido incluyendo ingresos y costes de explotación.(Dato: ingresos de explotación en millones de €)	VER INFORME FINANCIERO ANUAL IBERIA L.A.E.	4.929	5.359	5.494	5.480	4.439	-19,0%	RELACIÓN INVERSORES		✓
EC2	Principal	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	> 2. COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS > Posturas públicas > <i>Cambio climático</i> > 3. MEDIO AMBIENTE > El Cambio Climático y las operaciones de vuelo	Cualitativo						CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	✓	✓
EC3	Principal	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales. (Dato: % de empleados cubiertos)	> 7. EMPLEADOS > Asistencia y beneficios sociales	100% (ver también indicador LA3)						RECURSOS HUMANOS		
EC4	Principal	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	<i>Esta página</i>	0	0	0	0	0	-	RESPONSABILIDAD CORPORATIVA		✓
EC5	Adicional	Salario mínimo interprofesional (en €)	<i>Esta página</i>	7.182	7.573	7.988	8.400	8.736	4,0%	RECURSOS HUMANOS		
		Salario mínimo IBERIA (en €)		14.684	13.930	14.635	15.147	15.147	0,0%			
		Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas		104,4%	84,0%	83,2%	80,3%	73,4%	-6,9 p.p.			✓
EC6	Principal	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	> 6. PROVEEDORES > Compras Responsables	Las operaciones significativas de contratación de bienes y servicios se realizan desde España (centralización de compras), sin que ello implique que se favorezca la contratación de proveedores nacionales (compiten en igualdad de condiciones)						COMPRAS E INVERSIONES		✓
EC7	Principal	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	> 7. EMPLEADOS > Igualdad de oportunidades y diversidad	Es política de la compañía contratar a personal local de los países en los que opera como multinacional. Aproximadamente el 50% de los directivos son contratados localmente. La contratación de personal local en el extranjero se rige por normativa interna. Ver Anexo A.4. (<i>Acuerdos laborales y representación sindical por países</i>)						RECURSOS HUMANOS		✓
EC8	Principal	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie	> 8. SOCIEDAD > Inversión responsable	Ver desglose en el Anexo A.3.						PUBLICIDAD Y PATROCINIO		
EC9	Adicional	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	> 1. IBERIA RESPONSABLE > Análisis de impactos	Cualitativo						RESPONSABILIDAD CORPORATIVA		✓
INDICADOR IBERIA		Ingresos procedentes de vuelos de menos de 400 km de ruta sobre total	> 3. MEDIO AMBIENTE > El Cambio Climático y las operaciones de vuelo	1,96%	1,53%	1,98%	0,32%	0,30%	-0,02 p.p.	CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	✓	
		Toneladas de carga transportada (en tráfico regular o especial)		209.684	208.762	260.601	242.213	211.243	-12,8%		✓	

Dimensión ambiental: ENFOQUE DE GESTIÓN

Ubicación en la memoria: > Capítulo 3 > MEDIO AMBIENTE > La gestión ambiental en Iberia

Indicadores del desempeño ambiental										Área responsable	DJSI	FTSE4Good
OPERACIONES VUELO												
Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la memoria	2005	2006	2007	2008	2009	Variación 2009-2008 (% o p.p.)			
			> N°. CAPÍTULO > Apartado > Sección o Párrafo									
EN3	Principal	Consumo de combustible (Ton/año)	> 3. MEDIO AMBIENTE > El Cambio Climático y las operaciones de vuelo	1.920.245	1.927.472	1.923.837	1.835.884	1.794.209	-2,27%	CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	✓	✓
		Consumo específico de combustible (litros/TKT)		0,470	0,432	0,417	0,411	0,414	0,73%		✓	✓
EN16	Principal	Emisiones de CO ₂ (Ton) para el total de vuelos de Iberia		6.049.793	6.071.538	6.060.086	5.783.034	5.651.758	-2,27%		✓	✓
INDICADOR IBERIA		Edad media de la flota (número de años)		7,95	7,92	7,66	7,13	7,30	2,38%		✓	✓
EN20	Principal	Emisiones de NOx en ciclos LTO (Ton)	> 3. MEDIO AMBIENTE > La Calidad del aire local y las operaciones de las aeronaves	2.995	2.841	2.673,90	2.185,00	2.161,96	-1,05%		✓	✓
		Emisiones de HC en ciclos LTO (Ton)		233	219	212	164	168	2,17%		✓	✓
		Emisiones de CO en ciclos LTO (Ton)		1.211	1.125	1.088	944	940	-0,44%		✓	✓
EN28	Principal	Episodios y multas asociados al incumplimiento de los convenios , tratados, declaraciones y normativas asociadas a los temas medioambientales.	> 3. MEDIO AMBIENTE > La gestión ambiental en Iberia	0	0	0	0	0	-			✓

■ Datos calculados de acuerdo a metodología interna. La Directiva 2008/101/EC se encuentra actualmente en estudio

ACTIVIDADES TIERRA										Área responsable	DJSI	FTSE4Good
Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la memoria	2005	2006	2007	2008	2009	Variación 2009-2008 (% o p.p.)			
			> N°. CAPÍTULO > Apartado > Sección o Párrafo									
CARGA										CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE		
		CLASIFICACIÓN EQUIPOS TIERRA										
INDICADOR IBERIA			> 3. MEDIO AMBIENTE > Emisiones de Gases de Efecto Invernadero de las actividades en tierra	44	49	33	30	28	-6,67%			
		Unidades gasoil		0	0	0	0	0	-			
		Unidades gasolina		159	145	139	134	125	-6,72%			
		Unidades eléctricos		102.135	91.387	79.412	64.465	43.150	-33,06%			
EN3	Principal	Consumo gasoil combustible (litros)	> 3. MEDIO AMBIENTE > Consumo de recursos de las actividades de tierra	23.671	7.888	9.540	9.835	9.362	-4,81%			
EN4	Principal	Consumo de energía eléctrica (J*10 ⁹)		8.647	5.210	4.157	3.102	4.095	32,01%			
EN8	Principal	Consumos de agua (m3)		66	60	61	32	33	2,14%			
EN1	Principal	Consumos de papel (Ton.)										
EN3	Principal	CONSUMO EN CALDERAS										
		Consumo de gasoleo C (litros)	> 3. MEDIO AMBIENTE > Consumo de recursos de las actividades de tierra	626.133	560.000	697.500	738.000	721.334	-2,26%			
EN24	Adicional	GESTION DE RESIDUOS PELIGROSOS (fluorescentes, tóner, baterías, filtros de aceite, absorbentes impregnados, otros)										
		Generación (Ton.)	> 3. MEDIO AMBIENTE > Residuos	2,15	3,89	6,54	3,22	3,28	1,86%			
EN22	Principal	GESTIÓN DE RESIDUOS URBANOS (papel/cartón, envases, madera, orgánica)										
		Generación (Ton)	> 3. MEDIO AMBIENTE > Residuos	270	207	213	223	211	-5,13%			
SERVICIOS AEROPORTUARIOS										CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE		
		CLASIFICACIÓN EQUIPOS TIERRA										
INDICADOR IBERIA			> 3. MEDIO AMBIENTE > Emisiones de Gases de Efecto Invernadero de las actividades en tierra	3.325	3.484	3.373	3.373	2.479	-26,50%			
		Unidades gasoil		88	93	52	42	26	-38,10%			
		Unidades gasolina		495	494	472	393	378	-3,82%			
		Unidades eléctricos		8.551.947	7.659.755	6.548.405	6.690.692	4.449.266	-33,50%			
EN3	Principal	Consumo gasoil combustible (litros)	> 3. MEDIO AMBIENTE > Consumo de recursos de las actividades de tierra	41.811	30.471	13.323	29.317	29.614	1,01%			
EN4	Principal	Consumo de energía eléctrica (J*10 ⁹)		100.796	88.073	76.242	28.257	34.852	23,34%			
EN8	Principal	Consumos de agua (m3)		123	109	78,0	82,0	71,7	-12,54%			
EN1	Principal	Consumos de papel (Ton.)										
EN24	Adicional	GESTION DE RESIDUOS PELIGROSOS (aceites y filtros, disolventes, baterías, zapatas, absorbentes y envases contaminados, taladrinas, anticongelantes, lodos de decantador, fluorescentes, pilas), incluyendo Vehiculos Fuera de Utilización entregados a CART										
		Generación (Ton.)	> 3. MEDIO AMBIENTE > Residuos	264	249	183,55	258,4	378,6	46,54%			
EN22	Principal	GESTIÓN DE RESIDUOS URBANOS (papel/cartón, envases y embalajes, pallets, otros)										
		Generación (Ton.)	> 3. MEDIO AMBIENTE > Residuos	892	1098,2	586,56	1.123,24	277,36	-75,31%			

ACTIVIDADES TIERRA										Área responsable	DJSI	FTSE4Good
Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la memoria	2005	2006	2007	2008	2009	Variación 2009-2008 (% o p.p.)			
			> N°. CAPÍTULO > Apartado > Sección o Párrafo									
ZONAS INDUSTRIALES - MADRID										CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE		
EN3	Principal	CONSUMO DE COMBUSTIBLE EN CALDERAS										
		Consumo de gas natural (Kwh)	> 3. MEDIO AMBIENTE > Consumo de recursos de las actividades de tierra	181.808.413	144.358.672	206.266.380	124.882.001	91.921.933	-26,39%			
		Consumo de gasóleo C (litros)		257.632	244.900	161.357	118.047	163.512	38,51%			
EN4	Principal	GENERACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN LA PLANTA DE COGENERACIÓN										
		Total neto (julios*10 ⁹)	> 3. MEDIO AMBIENTE > Consumo de recursos de las actividades de tierra	142.035	101.369	55.955	79.419	35.882	-54,82%			
		% Consumido en Iberia		33	27	36,24	83,96	83,65	- 0,31 p.p			
		% Vendido a la red		67	73	64	16,04	16,35	+ 0,31 p.p			
		Consumo Gas Natural (KWh)		118.742.426	85.309.139	47.859.872	66.149.494	29.886.531	-54,82%			
CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA (julios*10 ⁹)	217.993	247.180		270.788	223.855	257.928	15,22%					
EN8	Principal	CONSUMO TOTAL DE AGUA (m3)		557.003	414.898	376.227	403.498	405.996	0,62%			
EN16	Principal	EMISIONES DE CALDERAS EN ZONAS INDUSTRIALES										
		CO ₂ (Ton)	> 3. MEDIO AMBIENTE > Emisiones de Gases de Efecto Invernadero de las actividades en tierra	33.967	27.276	19.209	24.286	19.541	-19,54%			
EN20	Principal	SO ₂ (Ton)		1,01	0,39	0,63	0,46	0,62	35,43%			
		NOx (Ton)		32,5	25,9	18,4	22,2	17,8	-19,82%			
EN19	Principal	USOS CRÍTICOS DE HALÓN										
		Kg. instalados en los equipos	> 3. MEDIO AMBIENTE > Emisiones de Gases de Efecto Invernadero de las actividades en tierra	7.645	7.270	7.312	6.336	7.250	14,43%			
		Kg. utilizados		120,00	71,15	24,92	52,05	18,63	-64,21%			
		Kg. almacenados para estos usos		0	0	0	0	0	-			
Uso de productos con COVs en zonas industriales (litros)	122.729	101.101		110.074	113.651	118.351	4,14%					
EN22	Principal	GENERACIÓN DE RESIDUOS URBANOS (papel y cartón, madera, no segregados) en toneladas	> 3. MEDIO AMBIENTE > Residuos actividades tierra	1.250	1.487	1.537	1.555	1.322	-14,98%			
EN24	Adicional	GENERACIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS (aguas de lavado, pinturas, disolventes, metales en solución, aceites, envases y absorbentes contaminados, lodos de hidróxidos, queroseno residual, RAEE, otros) en toneladas (*)		17.496	16.362	15.013	13.760	14.387	4,56%			
DATOS COMUNES PARA ACTIVIDADES TIERRA												
EN22	Principal	Gestión de residuos urbanos (%)										
		Reutilización	> 3. MEDIO AMBIENTE > Residuos actividades tierra	0	0	0	0,7	0,0	- 0,7 p.p.			
		Reciclaje		29	28	27,4	21,8	27,2	+ 5,6 p.p.			
		Valorización		0	1,9	2,1	1,1	0,6	- 0,5 p.p.			
		Eliminación		71,0	70,1	70,5	76,4	72,2	- 4,2 p.p.			
EN24	Adicional	Gestión de residuos peligrosos (%)										
		Reutilización	> 3. MEDIO AMBIENTE > Residuos actividades tierra	9	9	0,0	0,0	0,0	-			
		Reciclaje		21	21	0,2	0,2	0,3	+ 0,1 p.p.			
		Valoración energética		24	24	5,5	2,3	3,4	+ 1,1 p.p.			
		Depósito de seguridad		46	46	94,3	97,5	96,3	- 1,2 p.p.			

(*) Incluye aguas industriales (95% de los residuos peligrosos)



ASPECTOS AMBIENTALES GENERALES										Área responsable	DJSI	FTSE4Good
Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la memoria > N°. CAPÍTULO > Apartado > Sección o Párrafo	2005	2006	2007	2008	2009	Variación 2009-2008 (% o p.p.)			
EN2	Principal	% de los materiales utilizados que son materiales valorizados	> 3. MEDIO AMBIENTE > Consumo de recursos de las actividades de tierra	Dadas las particularidades del sector aéreo, la normativa técnica de aplicación y los parámetros de seguridad vigentes, no se emplean materiales procedentes de valorización, sino originales						CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE		
EN5	Adicional	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia (variación del consumo específico)	> 3. MEDIO AMBIENTE > El Cambio Climático y las operaciones de vuelo	-5,24%	-8,09%	-3,47%	-1,44%	0,73%	+ 0,71 p.p.		✓	
EN6	Adicional	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	> 3. MEDIO AMBIENTE > La gestión ambiental en Iberia	Ver también proyectos innovadores en el capítulo >4. CLIENTES								✓
EN7	Adicional	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas		Ver indicadores EN6, EN18, y EN26							✓	
EN10	Adicional	% y volumen total de agua reciclada y reutilizada	> 3. MEDIO AMBIENTE > Consumo de recursos de las actividades de tierra	0	0	0	0	0	-			
EN13	Adicional	Hábitats protegidos o restaurados	> 3. MEDIO AMBIENTE > Entorno y biodiversidad	Iberia no opera en espacios protegidos, no obstante, realiza actuaciones de protección de los hábitats ya sea de forma directa o a través de sus actividades de patrocinio						PUBLICIDAD Y PATROCINIO		✓
EN14	Adicional	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad										✓
EN17	Principal	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	> 3. MEDIO AMBIENTE > El Cambio Climático y las operaciones de vuelo	Las emisiones indirectas producidas en Iberia están incluidas en el Indicador EN16 y EN20, así como en el inventario de emisiones CO ₂						CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	✓	✓
EN 18	Adicional	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas		Estas tablas proporcionan información de la reducciones logradas en los indicadores ambientales relacionados desde 2005 hasta 2009							✓	✓
EN21	Principal	Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino (m3)	> 3. MEDIO AMBIENTE > Residuos actividades tierra	168.832	142.048	120.792	102.790	106.115	3,23%			
EN23	Principal	Nº total y volumen de los derrames accidentales más significativos		Todos los vertidos son tratados cumpliendo con los requisitos normativos vigentes								
EN26	Principal	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	> 3. MEDIO AMBIENTE > El Cambio Climático y las operaciones de vuelo	0	0	0	0	0	-		✓	✓
EN29	Adicional	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	> 3. MEDIO AMBIENTE > Emisiones de Gases de Efecto Invernadero de las actividades en tierra	Ver inventario de emisiones CO ₂							✓	✓
EN30	Adicional	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales (miles de euros)	> 3. MEDIO AMBIENTE > La gestión ambiental en Iberia	3.139	3.926	2.869	3.995	6.000	50,19%		✓	

INVENTARIO DE EMISIONES CO ₂ SEGÚN METODOLOGÍA GHG PROTOCOL													
Alcance GHG Protocol	Tipos de emisión	Emisiones GEIs (tCO ₂)						Emisiones por empleado* (tCO ₂ /empleado)					
		2005	2006	2007	2008	2009	Variación 2009 - 2008	2005	2006	2007	2008	2009	Variación 2009 - 2008
Emisiones directas (Alcance 1)	Calderas y grupos electrógenos (gas natural)	55.542	42.443	46.963	35.303	22.510	-36,24%	2,16	1,70	1,99	1,57	1,06	-32,62%
	Calderas y grupos electrógenos (gasóleo)	2.383	2.171	2.316	3.372	2.386	-29,23%	0,09	0,09	0,10	0,15	0,11	-25,22%
	Vehículos propiedad de Iberia o en renting (gasolina)	56	55	38	38	15	-60,30%	0,002	0,002	0,002	0,002	0,001	-58,05%
	Vehículos propiedad de Iberia o en renting (gasóleo)	23.193	20.773	17.763	17.722	12.040	-32,07%	0,90	0,83	0,75	0,79	0,57	-28,21%
Emisiones indirectas (Alcance 2)	Consumo eléctrico	37.875	34.423	36.135	26.304	26.391	0,33%	1,47	1,38	1,53	1,17	1,24	6,02%
Otras emisiones indirectas (Alcance 3)	Desplazamiento hacia trabajo en vehículo privado	19.375	18.833	17.744	16.930	16.021	-5,36%	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75	0,00%
	Desplazamiento hacia trabajo en autobús	9.328	9.067	8.542	8.150	7.713	-5,36%	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,00%
	Desplazamiento hacia trabajo en tren/metro	5.550	5.395	5.083	4.850	4.590	-5,36%	0,22	0,22	0,22	0,22	0,22	0,00%
Totales	Total Alcance 1 (emisiones directas)	81.174	65.441	67.079	56.435	36.951	-34,52%	3,15	2,61	2,84	2,51	1,74	-30,81%
	Total Alcance 2 (emisiones indirectas)	37.875	34.423	36.135	26.304	26.391	0,33%	1,47	1,38	1,53	1,17	1,24	6,02%
	Total Alcance 3	34.253	33.294	31.369	29.930	28.324	-5,36%	1,33	1,33	1,33	1,33	1,33	0,00%
	Total (alcance 1+2+3)	153.303	133.159	134.583	112.669	91.667	-18,64%	5,95	5,32	5,71	5,01	4,31	-14,03%
	Total (incluyendo operaciones vuelo, que son de alcance 1)	6.203.096	6.204.697	6.194.669	5.895.703	5.743.425	-2,58%	241	248	263	262	270	2,94%

* Aunque las emisiones totales de CO₂ se han reducido un 2,58%, las emisiones por empleado han aumentado debido al descenso de plantilla en un 5%. Sin incluir las operaciones vuelo, las emisiones se han reducido un 18% y las emisiones por empleado un 14%.

Dimensión social / Prácticas laborales y ética del trabajo: ENFOQUE DE GESTIÓN

Ubicación en la memoria: > Capítulo 7 > EMPLEADOS

Indicadores del desempeño social										Área responsable	DJSI	FTSE4Good		
Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la memoria > N°. CAPÍTULO > Apartado > Sección o Párrafo	2005	2006	2007	2008	2009	Variación 2009-2008 (% o p.p.)					
LA1	Principal	Plantilla								RECURSOS HUMANOS				
		Tierra	> 7. EMPLEADOS > Plantilla y Relaciones Laborales	19.503	19.068	17.548	16.678	15.743	-5,61%					
		Vuelo		6.247	5.961	6.034	5.822	5.550	-4,67%					
		Plantilla TOTAL		25.750	25.029	23.582	22.500	21.293	-5,36%					
		Antigüedad media (años)		14,72	14,29	13,98	15,75	16,73	6,22%					
		Edad media de la plantilla (años)		42,0	41,9	41,7	42,5	43,5	2,21%					
		Tipo de contrato de trabajo												
		Fijo		20.651	19.948	21.068	18.843	18.164	-3,60%					
		Fijo a tiempo parcial		1.519	1.827	1.177	1.732	1.747	0,87%					
		Fijo discontinuo		180	175	40	17	2	-88,24%					
Eventual	3.373	3.079		2.474	1.908	1.380	-27,67%							
LA2	Principal	Nº total de empleados y rotación media de emplados, desglosados por grupo de edad, sexo y región		Ver desgloses en Anexo A.4. y gráfico de pirámide de edades en > 7. EMPLEADOS > Igualdad de oportunidades y diversidad.								✓		
LA3	Adicional	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal	> 7. EMPLEADOS > Asistencia y beneficios sociales	Los empleados con contrato eventual disfrutaban de los mismos beneficios sociales que los trabajadores con contrato indefinido (asistencia médica, acceso a becas, premios buzón de sugerencias, nóminas especiales, vales de comida y billetes de avión gratuitos, entre otros)										
LA4	Principal	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo		Aproximado al 100% (Ver Anexo A.4. para excepciones)								✓		
INDICADOR IBERIA		Porcentaje de afiliación sindical (%)		> 7. EMPLEADOS > Plantilla y Relaciones Laborales							RECURSOS HUMANOS	✓		
		Tierra	57,5		68,3	69,8	72,2	73,0	+ 0,8 p.p.	✓				✓
		Triplantes Pilotos	100		100	100	100	100	-	✓				✓
		Triplantes de Cabina de Pasajeros	31,3		31,5	31,7	31,3	31,7	+ 0,4 p.p.	✓				✓
LA5	Principal	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos		La legislación española contempla los supuestos en que es exigible un periodo mínimo de preaviso en aquellos casos en que la empresa procede a una modificación sustancial en las condiciones de trabajo de sus empleados, que no ha tenido lugar en Iberia en 2009										
LA6	Adicional	% del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo		100%	100 % (24 comités y 108 delegados de prevención)	100 % (21 comités y 87 delegados de prevención)	100 % (22 comités y 105 delegados de prevención)	100 % (22 comités y 105 delegados de prevención)	-			✓		
LA7	Principal	Tasa de absentismo por enfermedad común y accidente laboral	> 7. EMPLEADOS > Seguridad y Salud Laboral	Indicador nuevo a partir de 2008			5,1%	5,3%	+ 0,2 p.p.			✓		
		Enfermedades profesionales		0	0	0	0	0	-			✓		
		Número de accidentes laborales o in itinere		2.724	2.591	2.142	1.878	2.703	43,93%			✓		
		Número de días de baja por accidentes laborales o in itinere		Indicador nuevo a partir de 2008			35.404	31.974	-9,69%			✓		
		Número de accidentes mortales		0	0	0	0	1 (in itinere)	100,00%			✓		
LA8	Principal	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves (número de cursos impartidos)		481	747	805	844	294	-65,17%			✓		
LA9	Adicional	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos		100% (Ver indicador LA6 y Anexo A.4.)								✓		

Indicadores del desempeño social										Área responsable	DJSI	FTSE4Good	
Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la memoria	2005	2006	2007	2008	2009	Variación 2009-2008 (% o p.p.)				
LA10	Principal	Formación: nº total de cursos	> 7. EMPLEADOS > Formación y Desarrollo	11.079	10.777	11.919	11.817	10.552	-10,70%	RECURSOS HUMANOS	✓		
		Formación: nº total de alumnos		80.355	68.625	70.475	82.834	74.481	-10,08%		✓		
		Horas promedio desglosadas por categoría laboral									✓		
		Grupo Superior de Gestores y Técnicos		Indicadores nuevos a patir de 2008			8	14,4	80,02%		✓		
		Pilotos					67	43,6	-34,89%		✓		
		Tripulantes de Cabina de Pasajeros (TCP)					24	21,3	-11,42%		✓		
		Técnicos/Especialistas					28	43,7	56,07%		✓		
		Administrativos/Servicios Auxiliares					34	13,5	-60,33%		✓		
INDICADOR IBERIA		Programas de prácticas									✓		
		Novaciones contractuales a empleados	7	9	10	9	10	11,11%	✓		✓		
		Nº de becarios: titulados, estudiantes universitarios y FP	178	229	334	414	427	3,14%	✓		✓		
		Nº de personas con contratos en prácticas	69	31	67	81	40	-50,62%	✓		✓		
LA11	Adicional	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales		Cualitativo							✓	✓	
LA12	Adicional	% de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	> 7. EMPLEADOS > Satisfacción, comunicación interna y motivación	100%, reguladas por Convenio					-		✓		
LA13	Principal	Igualdad de oportunidades (Ver desglose en el Anexo A.4.)	> 7. EMPLEADOS > Igualdad de oportunidades y diversidad > ANEXOS > Anexo A.4. > Plantilla por cualificación y género							✓			
		% Mujeres		36,8%	37,2%	38,5%	38,3%	38,0%	- 0,3 p.p.	✓	✓		
		% Hombres		63,2%	62,8%	61,5%	61,7%	62,0%	+ 0,3 p.p.	✓	✓		
		Nº de mujeres en puestos de responsabilidad (estructura organizativa)		131	139	146	161	128 (*)	-20,50%	✓	✓		
		Nº de mujeres en el Consejo de Administración		0	0	0	0	0	-	✓	✓		
LA14	Principal	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional		El salario entre hombres y mujeres es el mismo para los diferentes niveles profesionales, y está regulado por los Convenios Colectivos.						✓			

(*) En 2009 se produjo un cambio organizativo con una reducción equivalente en el nº total de puestos de estructura, del 19,31%



Dimensión social / Derechos Humanos: ENFOQUE DE GESTIÓN

Ubicación en la memoria: > Capítulo 6 > PROVEEDORES

Ubicación en la memoria: > Capítulo 7 > EMPLEADOS

Indicadores del desempeño social										Área responsable	DJSI	FTSE4Good
Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la memoria > Nº. CAPÍTULO > Apartado > Sección o Párrafo	2005	2006	2007	2008	2009	Variación 2009-2008 (% o p.p.)			
HR1	Principal	% y nº total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	6. PROVEEDORES > Compras responsables	100% (Iberia requiere en los contratos firmados con los proveedores una serie de clausulas en virtud de las cuales el proveedor se compromete a "no vulnerar ninguno de los principios establecidos en el Pacto Mundial de Naciones Unidas, del que Iberia es miembro, y a ofrecer, en el desarrollo de sus funciones, un efectivo cumplimiento de todas aquellas obligaciones que se deriven de los mismos")						COMPRAS E INVERSIONES	✓	✓
HR2	Principal	% de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia									✓	✓
HR3	Adicional	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados	7. EMPLEADOS > Formación y Desarrollo	Los contenidos formativos no solamente están ligados al desarrollo de las competencias asociadas a la ocupación sino también a la alineación con los valores y objetivos estratégicos de la compañía, como el respeto al medio ambiente y los derechos humanos. Estos temas son tratados de manera horizontal en todos los cursos de gestión de la empresa, así como en la formación en el puesto de trabajo. Se estiman 3 horas de formación al año para 7.000 empleados aproximadamente. Ver también indicadores HR6 y HR7. Para llegar a todos los empleados se ha elaborado una Guía Ética. Ver Anexo A.1.						RECURSOS HUMANOS		✓
HR4	Principal	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	> 1. IBERIA RESPONSABLE > Análisis de impactos	0	0	0	0	0	-			✓
HR5	Principal	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos		Ninguna. Ver indicador LA4								✓
HR6	Adicional	Actividades identificativas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación		Iberia está adherida al Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde el año 2004, e incluye en sus contratos una cláusula de compromiso del cumplimiento de sus Principios								✓
HR7	Principal	Operaciones identificativas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación										✓
HR8	Adicional	% del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades	> 6. PROVEEDORES > Compras responsables	100%. Ver indicador HR2						COMPRAS E INVERSIONES		

Dimensión social / Sociedad: ENFOQUE DE GESTIÓN

Ubicación en la memoria: > Capítulo 5 > ACCIONISTAS

Ubicación en la memoria: > Capítulo 8. SOCIEDAD

Indicadores del desempeño social										Área responsable	DJSI	FTSE4Good
Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la memoria	2005	2006	2007	2008	2009	Variación 2009-2008 (% o p.p.)			
			> N°. CAPÍTULO > Apartado > Sección o Párrafo									
SO1	Principal	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa	> 3. MEDIO AMBIENTE > Calidad del aire local > 3. MEDIO AMBIENTE > Ruido en el entorno aeroportuario	Fruto de la renovación de la flota, las medidas operacionales y los Sistemas de Gestión Ambiental implantados en la compañía, el impacto de las operaciones en las comunidades del entorno aeroportuario, ruido y emisiones, se reduce año a año.						CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	✓	✓
SO2	Principal	% y nº total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	> 5. ACCIONISTAS > Políticas de prevención del fraude y lucha contra la corrupción > 5. ACCIONISTAS > Buen Gobierno	100%	100%	100%	100%	100%	-	RESPONSABILIDAD CORPORATIVA	✓	✓
SO3	Principal	% de empleos formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización		100% de los empleados con responsabilidad en el control interno, de gestión y presupuestario: formación en el puesto de trabajo. Adicionalmente, la Guía Ética para la aplicación de los principios del Pacto Mundial está destinada a todos los empleados							✓	✓
SO4	Principal	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción		En 2009 no ha habido ningún caso significativo. Las obligaciones y medidas a tomar en caso de incumplimientos están recogidas en las normativas de gobierno corporativo y los convenios colectivos.							✓	✓
SO5	Principal	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"		Cualitativo								✓
SO6	Adicional	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	Esta página	0	0	0	0	0	-		RELACIÓN INVERSORES	✓
SO7	Adicional	Nº total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados		0	0	0	1 (+)	0	-			✓
SO8	Principal	Valor monetario de sanciones y multas significativas (Dato: En millones de €, total gastos de explotación por indemnizaciones pasajeros y equipajes, en cumplimiento del Reglamento CE nº 261/2004).	> 4. CLIENTES > Los pasajeros de Iberia: nuestra razón de ser > Compromiso con los derechos del pasajero	35,5	51,6	37,0	33,0	25,0	-24,24%			
		0		0	0	0	0	-	INNOVACIÓN Y RIESGOS DE NEGOCIO			

(+) El Tribunal Supremo confirmó en 2008 una multa de 3,6 millones de euros impuesta por el Tribunal de Defensa de la Competencia a Air Europa, Iberia y Spanair, y a las agencias de la Cúpula de Agencias de Viajes Españolas (CAAVE), por fijar cargos a la emisión de billetes aéreos en 2005.



Dimensión social / Responsabilidad sobre productos: ENFOQUE DE GESTIÓN

Ubicación en la memoria: > Capítulo 4 > CLIENTES

Indicadores del desempeño social										Área responsable	DJSI	FTSE4Good
Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la memoria > N°. CAPÍTULO > Apartado > Sección o Párrafo	2005	2006	2007	2008	2009	Variación 2009-2008 (% o p.p.)			
PR1	Principal	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	> 4. CLIENTES > Los Pasajeros de Iberia: nuestra razón de ser > <i>Compromiso con la calidad</i> > <i>Nivel de Calidad Obtenida</i> > 4. CLIENTES > Los Pasajeros de Iberia: nuestra razón de ser > <i>Salud a bordo</i>	100%	100%	100%	100%	100%	-	MARKETING Y FIDELIZACIÓN	✓	
PR2	Adicional	Nº total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	> 4. CLIENTES > Garantías para todos nuestros clientes > <i>La Seguridad</i> > 6. PROVEEDORES > <i>Relaciones específicas del sector</i>	0	0	0	0	0	-			
PR3	Principal	Tipo de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y % de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos	> 4. CLIENTES > Los Pasajeros de Iberia: nuestra razón de ser > <i>Compromiso con los derechos de los pasajeros, Compromiso con la transparencia en precios, Atención a pasajeros con necesidades especiales</i>	100%	100%	100%	100%	100%	-		✓	
PR4	Adicional	Nº total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes		0	0	0	0	1 (++)	-			
PR5	Adicional	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	> 4. CLIENTES > Los Pasajeros de Iberia: nuestra razón de ser > <i>Compromiso con la Calidad</i>	Cualitativo						CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE		
PR6	Principal	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	> 4. CLIENTES > Los Pasajeros de Iberia: nuestra razón de ser > <i>Compromiso con la transparencia en precios</i> > 4. CLIENTES > Garantías para todos nuestros clientes > <i>Ética publicitaria</i>	Cualitativo						PUBLICIDAD Y PATROCINIO		
PR7	Adicional	Nº total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes		1 (0 euros)	1 (0 euros)	0	0	0	-			
PR8	Adicional	Nº total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	> 4. CLIENTES > Los Pasajeros de Iberia: nuestra razón de ser > <i>Compromiso con los derechos de los pasajeros</i>	0	0	0	0	0	-	INNOVACIÓN Y RIESGOS DE NEGOCIO		
PR9	Principal	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	> 4. CLIENTES > Los Pasajeros de Iberia: nuestra razón de ser > <i>Atención a pasajeros con necesidades especiales</i>	0	0	0	0	0	-	RESPONSABILIDAD CORPORATIVA		✓

(++) Sentencia de la Audiencia de Madrid por denegar el embarque sin acompañante a tres personas con discapacidad auditiva en un vuelo de Melilla a Madrid en 2004. Iberia y Air Nostrum aceptaron los términos del fallo: modificar sus normas de atención y abonar la cantidad simbólica de 1 euro a cada uno ellos.

INDICADORES NO APLICABLES				Área responsable
Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Motivo	
EN9	Adicional	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	No existen impactos significativos en el caso de Iberia. El agua empleada por Iberia procede exclusivamente de la red municipal de suministro, no contando con pozos ni puntos de captación propios.	CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE
EN11	Principal	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad	Iberia no opera en terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o an áreas de alta diversidad.	
EN12	Principal	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad	Así mismo, Iberia no supone una amenaza para las especies incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales, ya que las operaciones de la Compañía no se desarrollan en los hábitats de estas especies. Ver indicador EN13.	
EN15	Adicional	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie	Paralelamente, la actividad de Iberia no afecta a los recursos hídricos y hábitats relacionados. Adicionalmente, los vertidos de la compañía quedan muy por debajo de los límites establecidos en la legislación aplicable.	
EN25	Adicional	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía		
EN27	Principal	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	Este indicador no es aplicable al transporte aéreo. No obstante, es destacable el ahorro de recursos que supone la emisión del billete y de la tarjeta de embarque electrónicos, tanto en los servicios de pasaje como de carga, y la gestión de residuos de las actividades de tierra, que se detallan en el capítulo de Medio Ambiente de esta Memoria.	
HR9	Adicional	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	La estructura internacional de la compañía desarrolla funciones exclusivamente comerciales y administrativas en zonas urbanas, por tanto, sin impactos significativos en estos aspectos.	RECURSOS HUMANOS

A.3. Aportaciones de carácter social y Acuerdos de patrocinio

2009 / Aportaciones realizadas por Iberia a entidades y causas de carácter social: 1.617.919 €			
Entidad	Colaboración	Euros	Valoración en especie (€)
Mano a Mano	Envío de ayuda humanitaria (118.120 kilos)		144.226
	Coordinación de proyectos (4 billetes)		6.159
	Asistencia médica para niños extranjeros en España (11 billetes)		23.913
APMIB	Transporte mercancías (83.109 kilos)		84.713
	Ayuda anual a Fondo Perdido	72.121	
	Campaña Navidad 2008 "Puja por ellos"	36.041	
	Donativo Fondo Social Interno de Tierra	144.243	
	Aportación empresa por TCP's	118.331	
	Billetes para coordinación de gestión de los C.E.E. (20 billetes)		12.684
Agencia Española de Cooperación Internacional AECID	Colaboración en todas sus actividades y proyectos		800.000
Fundación Europa Nostra	Cena benéfica		1.950
CRUZ ROJA ESPAÑOLA	Donación	600	
	Traslado Brasil de una niña tras ser operada		14.315
Marcha Mundial por la Paz	Billetes de avión para los periodistas que cubrieron el evento		9.296
Fundación Empresa y Sociedad	Colaboración con sus actividades	4.263	
Fundación Ilusiones	Colaboración en sus proyectos con niños enfermos		30.000
Fundación "You First"	Transporte de 10 ordenadores a Dakar		516
Centro Internacional de Toledo para la Paz	Colaboración en sus actividades		50.000
Foro de Reputación Corporativa	Colaboración en sus actividades	31.800	
Fundación de Ayuda contra la Drogadicción	Colaboración con sus actividades		30.500
Asociación Española contra el Cáncer	Donación	600	
Ruta de la sonrisa	Autorización de 70 kgs. de exceso de equipaje		150
Delegación española de la OTAN en la U.E	Bazar benéfico		1.498
TOTAL		407.999	1.209.920
Otras:	Recaudación a bordo para Special Olympics : donación clientes	2.188	
	Organización Nacional de Trasplantes: Transporte de 83 órganos para trasplante		

2009 / Aportaciones realizadas por Iberia en proyectos de medio ambiente: 675 €			
Entidad	Colaboración	Euros	Valoración en especie (€)
Embajada de Cuba	Traslado a cuba de reptil en peligro de extinción		545
Consejería de medio ambiente de Andalucía	Traslado del lagarto tiznada desde Sevilla a Tenerife		130
TOTAL			675

Agradecimientos

Iberia desea agradecer a todos los clientes, accionistas, proveedores, instituciones y empleados que colaboran desinteresadamente con las iniciativas y proyectos socialmente responsables que la compañía pone en marcha cada año.



Acuerdos de patrocinio año 2009

Inversión total euros: 7.870.765

INSTITUCIONES DE CARÁCTER SOCIAL		€
Agencia Española de Cooperación Internacional		
Fundación You First Foundation		
Centro Internacional de Toledo para la Paz		
Cruz Roja Española		
Fundación Ilusiones		
Fundación de Ayuda contra la Drogadicción		
Fundación Ulls del Mon		
TOTAL		1.958.515
EDUCACIÓN		€
C.R.U.E		
Fundación Carolina		
Premio Ingeniero Rafael de Ureña		
Instituto de Empresa		
Universidad Rey Juan Carlos		
Universidad de Alcalá de Henares		
Fundación Ecomar		
TOTAL		1.166.022
ARTE Y CULTURA		€
Asociación Bilbaína de Amigos de la Ópera		
Pilgrim Pictures Media		
Asociación Cultural Aldivia		
Casa de América		
Art Fair		
Círculo de Bellas Artes		
Fundación Cristóbal Gabarrón		
Fundación Gran Teatre del Liceu de Barcelona		
Fundación Isacc Albéniz		
Fundación Juan March		
Fundación Museo Guggenheim de Bilbao		
Fundación Príncipe de Asturias		
Cortometraje "El milagro de la pupuna y los aviones"		
SEACEX		
I.E.S.E.		
Instituto Cervantes		
Instituto Valenciano de Arte Moderno		
Egeda-Premios José María Forqué		
Fundación First Team		
Fundación Carlos de Amberes		
José Manuel Ciria		
Fest. Int. De Música Clásica de Villanueva de los Infantes		
Madrid Fusión - Jornadas Gastronómicas		
Asociación Cultural Romanza		
Organización de Estados Iberoamericanos		
Museo del Prado		
Orfeón Donostiarra		
Semana Internacional de Cine de Valladolid		
OEPLY		
Fundación Francisco Godia		
Fundación Pablo Iglesias		
TOTAL		944.146
DESARROLLO SOCIOECONÓMICO		€
Asociación Plan Estratégico Metropolitano de Barcelona		
Centro Iberoamericano de Desarrollo Estratégico Urbano (CIDEU)		
Club de Madrid		
Fundación Sistema		
Fundación Madrid Excelente		
Management Focus		
Fundación CIDOB		
Fundación Rayet		
Asociación Española de Accionistas Minoritarios de Empresas Cotizadas		
Asociación de Creadores de Moda de España		
Feria ágora sobre salud laboral		
Fundación EOI		
Fundación SISTEMA		
IESE/Instituto Estudios Superiores de Empresa		
Fundación Euroamérica		
Real Instituto Elcano de Estudios Internacionales y Estratégicos		
Fundación Iberoamericana para la gestión de la calidad (FUNDIBEQ)		
TOTAL		191.362
DEPORTE		€
CETURSA Sierra Nevada		
Pilates Day		
XXII Trofeo de orientación "Martin Kronlund"		
Vuelta al Mundo de Vela (Volvo Ocean Race)		
TOTAL		3.007.165
SALUD		€
Centro Nacional de Investigaciones Oncológicas Carlos III		
Barcelona Centro Médico		
Fundación Respira		
TOTAL		105.000
TURISMO		€
Oficina de Turismo de Centroamérica		
Asociación EXCELTUR		
TOTAL		49.585
MEDIOS DE COMUNICACIÓN		€
Asociación Prensa de Segovia		
Federación Gremios Editores de España		
Onda Cero - Premios "Protagonistas"		
Telemadrid - Programa "Madrileños por el mundo"		
Asociación de Periodistas Europeos		
TOTAL		86.405
VARIOS		€
Asociación de Marcas Renombradas Españolas		
Infiniconsulting		
Fundación Ideas		
Gate Gourmet		
Embajada de Guatemala - Fiesta de Navidad		
Instituto de Consejeros-Administradores		
Fundación Dña. María de las Mercedes		
Fundación Empresa y Sociedad		
Foro de Reputación Corporativa		
TOTAL		362.565



A.4. Plantilla y Relaciones Laborales

Por países:

País	Nº empleados a 31-12-09	Acuerdo laboral	Representación sindical
ALEMANIA	60	✓	✓
ARGENTINA	68	✓	✓
AUSTRIA	4	✓	✓
BELGICA	16	✓	✓
BRASIL	109	✓	✓
CHILE	31	✓	✓
COLOMBIA	9		
COSTA RICA	9		
CUBA	15		
DINAMARCA	7		
ESPAÑA	20.432	✓	✓
EE.UU.	45		
ECUADOR	24		
EGIPTO	9		
FRANCIA	53	✓	✓
GRECIA	10	✓	✓
GUATEMALA	10		
GUINEA ECUATORIAL	8		
HOLANDA	15	✓	✓
IRLANDA	3	✓	✓
ISRAEL	17	✓	
ITALIA	54	✓	✓
MARRUECOS	14		
MEXICO	50	✓	✓
NIGERIA	1		
PANAMA	8		
PARAGUAY	2		
PERU	23		✓
POLONIA	2		
PORTUGAL	24	✓	✓
PUERTO RICO	7		
REINO UNIDO	43	✓	✓
REPUBLICA CHECA	2		
REPUBLICA DOMINICANA	21		
RUMANIA	2		
RUSIA	7		
SENEGAL	8		
SUDAFRICA	10		
SUECIA	4	✓	
SUIZA	18		
TURQUIA	7		
URUGUAY	5	✓	
VENEZUELA	27	✓	✓
TOTAL PLANTILLA	21.293		

Plantilla por colectivo, edad y antigüedad:

Colectivo	Nº de personas	Edad media	Antigüedad media
Tierra Nacional	14.862	43,65	16,94
Tripulantes de Cabina de Pasajeros	3.910	41,71	16,47
Pilotos	1.640	46,00	17,12
Personal local en el extranjero	861	43,46	13,35
Españoles fuera del territorio nacional	20	46,05	21,40
TOTAL	21.293	43,47	16,73

Plantilla por negocio:

Área	Tierra	Vuelo	Total
CORPORATIVA	1.122	n.a.	1.122
TRANSPORTE AÉREO	2.871	5.550	8.421
AEROPUERTOS	7.926	n.a.	7.926
MANTENIMIENTO	3.824	n.a.	3.824
TOTAL	15.743	5.550	21.293

Plantilla por tipo de contrato:

Tipo de contrato	
FIJO	18.164
FIJO A TIEMPO PARCIAL	1.747
FIJO DISCONTINUO	7.926
EVENTUAL	2
TOTAL	21.293

Desglose de plantilla por cualificación y género:

GRUPO LABORAL	MUJERES		HOMBRES		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
ALTA DIRECCIÓN	1	10,00%	9	90,00%	10	0,05%
GRUPO SUPERIOR DE GESTORES Y TÉCNICOS	431	38,93%	676	61,07%	1.107	5,20%
TÉCNICOS DE MANTENIMIENTO DE AERONAVES	32	1,09%	2.891	98,91%	2.923	13,73%
TÉCNICOS DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS TIERRA		0,00%	9	100,00%	9	0,04%
TÉCNICOS DE MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES		0,00%	18	100,00%	18	0,08%
TÉCNICOS DE EXPLOTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	26	21,67%	94	78,33%	120	0,56%
TÉCNICOS DE PROCESO DE DATOS	7	14,58%	41	85,42%	48	0,23%
ADMINISTRATIVOS	3.657	66,37%	1.853	33,63%	5.510	25,88%
PVT	38	36,54%	66	63,46%	104	0,49%
SERVICIOS AUXILIARES	455	9,04%	4.578	90,96%	5.033	23,64%
SUBTOTAL TIERRA (a)	4.646	31,24%	10.226	68,76%	14.872	69,84%
PERSONAL LOCAL EN EL EXTRANJERO	449	52,15%	412	47,85%	861	4,04%
SUBTOTAL TIERRA (b)	449	52,15%	412	47,85%	861	4,04%
SUBTOTAL TOTAL TIERRA (C)	5.096	32,37%	10.647	67,63%	15.743	73,94%
PILOTOS	60	3,66%	1.580	96,34%	1.640	7,70%
TRIPULANTES DE CABINA DE PASAJEROS	2.935	75,06%	975	24,94%	3.910	18,36%
SUBTOTAL VUELO (D)	2.995	53,96%	2.555	46,04%	5.550	26,06%
TOTAL (C + D)	8.091	38,00%	13.202	62,00%	21.293	100,00%

A.5. Certificado de verificación

AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-Nº 008/10

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) ha verificado que la Memoria de la empresa:

IBERIA L.A.E., S.A

Titulada: **MEMORIA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2009**

Y con número de depósito legal: M-15909-2010

Proporciona una imagen razonable y equilibrada del desempeño, teniendo en cuenta tanto la veracidad de los datos de la memoria como la selección general de su contenido, siendo su nivel de aplicación: **A⁺**

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la Guía G3 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 18 de marzo de 2010, no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente verificación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud nº GRI-006/10 de fecha 8 de febrero de 2010 y en el Reglamento General de verificación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2007 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

Esta declaración no condiciona la decisión que el propio Global Reporting Initiative pueda adoptar para incorporar a IBERIA, L.A.E., S.A., en la lista de entidades que han realizado la memoria en conformidad con la Guía GRI, y que publica en su página Web: <http://www.globalreporting.org/GRIReports/GRIReportsList/>.

Fecha de emisión: 13 de abril de 2010


El Director General de AENOR