

# Memoria de Responsabilidad Social Corporativa.

2003





5	1.- CARTA DEL PRESIDENTE.
7	2.- PRESENTACIÓN.
8	3.- PERFIL.
8	3.1.- ¿Quiénes somos?.
8	3.2.- Principales cifras del Grupo Iberia.
10	4.- ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA.
10	4.1.- Gobierno corporativo.
11	4.2.- Visión, estrategia y organización.
14	4.3.- Relaciones con nuestros grupos de interés.
17	5.- HECHOS RELEVANTES, PRINCIPALES OBJETIVOS E INDICADORES.
17	5.1.- Hechos relevantes.
18	5.2.- Objetivos 2004.
20	5.3.- Principales indicadores 2003.
20	5.4.- Premios, reconocimientos y certificaciones.
23	6.- RESPONSABILIDAD SOCIAL.
23	6.1.- Alcance de la responsabilidad social en Iberia.
23	6.2.- Empleados.
34	6.3.- Proyectos de acción social con la comunidad.
52	6.4.- Clientes.
55	7.- RESPONSABILIDAD MEDIOAMBIENTAL.
55	7.1.- Gestión medioambiental.
58	7.2.- Ruido.
60	7.3.- Emisiones.
73	7.4.- Residuos.
74	7.5.- Aguas.
76	8.- HACIA UN MODELO SOSTENIBLE.
76	8.1.- ¿Qué es el transporte intermodal? Importancia medioambiental.
77	8.2.- Análisis de Ciclo de Vida en el transporte aéreo.
79	9.- MÁS INFORMACIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL DE IBERIA.
81	10.- INDICADORES SEGÚN EL GLOBAL REPORTING INITIATIVE.
87	11.- GLOSARIO Y ABREVIATURAS.
87	Glosario.
91	Abreviaturas.
93	12.- INFORME DE VALIDACIÓN.





*Los principios básicos que presiden la actuación del Consejo de Administración de Iberia y, por tanto, los de todos los máximos ejecutivos de la compañía son los de eficacia, transparencia y responsabilidad. Todos en Iberia tenemos el objetivo prioritario de incrementar el valor de la empresa en interés de los accionistas y conseguir las más altas cotas de eficiencia en nuestra actividad diaria, siendo honestos en nuestra toma de decisiones a la vez que, a través de las mismas, aseguramos la viabilidad futura de la compañía y su competitividad. Todo ello, y aunque no por obvio hay que dejar*

*de decirlo, con respeto a la legalidad vigente y de conformidad con valores y criterios socialmente responsables.*

*Esta Memoria de Responsabilidad Social Corporativa se ha elaborado en conformidad con la Guía de 2002 del GRI (Global Reporting Initiative), y constituye una presentación equilibrada y razonable del desempeño económico, social y medioambiental de nuestra organización. En esta publicación se detallan aquellos aspectos, al margen de los económico-financieros, en los que Iberia sustenta su beneficio anual y sobre los cuales cada vez existe un creciente interés por parte de accionistas e inversores. En definitiva, se trata de explicar a nuestros más de 120.000 accionistas, a nuestros distintos grupos de interés y a la sociedad en general cómo ganamos el dinero y, también, cómo lo gastamos; siempre con la idea clara de que nuestra actividad empresarial ha de estar basada en conseguir que Iberia sea una empresa rentable y contribuir a un crecimiento sostenible de la misma e igualmente de la sociedad donde desarrollamos nuestra actividad. Esto es, un crecimiento que favorezca el desarrollo personal y profesional de los empleados, impulse el bienestar de las personas y su entorno y no hipoteque con sus decisiones el modo de vida de generaciones futuras, más bien todo lo contrario.*

*Iberia se adhirió desde su constitución al Compromiso Voluntario con el Cliente promovido por la Unión Europea y donde las compañías aéreas firmantes se comprometen a cumplir un código de conducta que establece los derechos de los pasajeros. Asimismo, Iberia respeta los nueve principios del Pacto Mundial (Global Compact) de las Naciones Unidas en materia de derechos humanos, trabajo y medio ambiente y en esta memoria da cumplida cuenta de sus actividades en materia de empleo y formación de sus trabajadores, así como en todo lo relativo a las distintas iniciativas que promueven una mayor responsabilidad social y medioambiental, ámbitos en los que Iberia es una empresa pionera.*

Fernando Conte  
Presidente de Iberia



**2****PRESENTACIÓN.**

La Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2003, al igual que la del ejercicio anterior, detalla todos los compromisos adquiridos en materia de acción social y medioambiental, así como su grado de cumplimiento de acuerdo con los estándares internacionalmente reconocidos, reflejando dos de los tres vértices clave del desarrollo sostenible. Este informe complementa la información financiera y de gobierno corporativo que se presenta ante la Junta General de Accionistas.

La intención de esta Memoria es seguir siendo un instrumento útil para comunicar a los grupos de interés de la compañía, tanto internos como externos, la actividad y resultados que Iberia ha obtenido en el ámbito social y medioambiental.

Este informe abarca las actividades del Grupo Iberia. La metodología que se ha empleado en la recopilación de la información necesaria para la elaboración de esta Memoria se ha basado, fundamentalmente, en la marcada por el Global Reporting Initiative (GRI), por ser el estándar más reconocido a nivel mundial. De igual forma, se han tenido en cuenta otros estándares internacionales como el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero<sup>1</sup> o las normas ISO<sup>2</sup>, así como el estudio de buenas prácticas en esta materia.

La información contenida en esta memoria ha sido validada internamente por la compañía, y externamente por AENOR, entidad acreditada de certificación (ver informe de validación en el capítulo 12 de esta memoria).

(1) World Business Council for Sustainable Development / World Resources Institute.  
(2) International Standardization Organization.

## 3

## PERFIL.

## 3.1.- ¿Quiénes somos?

Iberia Líneas Aéreas de España S.A. fue creada en 1927. Nuestra compañía se dedica al transporte de pasajeros y mercancías, y realiza también diferentes actividades conexas a esta actividad principal. En este sentido cabe destacar que la actividad que desarrolla nuestra compañía tiene una importante proyección sobre la sociedad, siendo Iberia una de las diez marcas españolas más conocidas en el exterior<sup>3</sup>.

Iberia opera fundamentalmente en tres mercados: España, Europa y América, siendo, de hecho, la principal línea aérea que opera entre Europa y Latinoamérica. A finales del año 2003, nuestro Grupo empleaba a más de 26.000 personas, de las cuales el 94% se encuentran en España.

La compañía vuela a 97 destinos de 41 países. Además, en código compartido con otras compañías aéreas, ofrece vuelos a otros 59 destinos de 25 países. Asimismo, Iberia pertenece oneworld, alianza internacional entre compañías aéreas de todo el mundo, lo que permite ofrecer a sus clientes más de 553 destinos en 134 países.

Las principales características y actividades de Iberia son las mostradas en el esquema adjunto:



(3) "Made in Spain: La imagen de España y sus marcas en el mundo" 2003. Estudio de la Universidad Carlos III para el Foro de Marcas Renombradas Españolas (FMRE).

## PRINCIPALES SOCIEDADES DEL GRUPO IBERIA

NOMBRE DE LA EMPRESA	% PARTICIPACIÓN IBERIA	ACTIVIDAD
CACESA, S. A.	75,0	Transporte de mercancías.
IBER-SWISS CATERING, S. A. (1)	70,0	Preparación y comercialización de comidas y otros servicios para aeronaves.
SAVIA, S. A.	75,0	Servicios informáticos aplicables al sector de viajes y turismo.
CAMPOS VELÁZQUEZ, S. A.	100,0	Adquisición y tenencia de fincas urbanas.
AUXILIAR LOGÍSTICA AEROPORTUARIA, S. A.	75,0 a través de Cacesa	Transporte de mercancías.
IBERIA TECNOLOGÍA, S. A.	100,0	Servicios de mantenimiento aéreo.
CONSULTORES HANSA, S. A.	99,0	Consultoría de mercados.
AMADEUS (2)	27,9	Gestión y explotación de un sistema automático de reservas.
IBERIA CARDS	40,0	Emisión y gestión de medios de pago.

Nota: (1) Iber-Swiss fue vendida por Iberia a Gate Gourmet en diciembre de 2003; la operación quedó pendiente de autorización por las Autoridades de la Competencia y ha sido aprobado en abril de 2004.

Nota: (2) Los derechos económicos de esta participación ascienden a 18,28%, que es el porcentaje que se ha utilizado en el proceso de consolidación.

## ACCIONARIADO DE IBERIA AL 31-12-2003

ACCIONISTA	% DEL TOTAL
BA & AA HOLDINGS LIMITED	9,93
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID	9,93
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S. A.	7,50
COMPAÑÍA DE DISTRIBUCIÓN INTEGRAL LOGISTA, S. A.	6,66
SOCIEDAD ESTATAL DE PARTICIPACIONES INDUSTRIALES	5,35
CORPORACIÓN FINANCIERA DE GALICIA	3,53
EL CORTE INGLÉS, S. A.	2,98
OTROS, INCLUIDO PERSONAL	54,12
TOTAL	100,00

## 3.2.- Principales cifras del Grupo Iberia.

En el ejercicio 2003, el Grupo Iberia obtuvo un beneficio después de impuestos de 145,8 millones de euros, un 8,7% por debajo del obtenido en 2002.

Iberia ofrece una media aproximada de 700 vuelos diarios con un total de 236.593 vuelos y 25.613.000 pasajeros transportados durante el año 2003, contando con una flota de 149 aviones, de los cuales 47 son en propiedad, 12 en arrendamiento financiero y 90 en arrendamiento operativo.

Sumada la capacidad operativa de la compañía Regional Air Nostrum, franquiciada de Iberia, que



añade a la operación una flota de más de 50 aviones, la media diaria supera los 1000 vuelos y los pasajeros transportados durante 2003 fueron mas de 29 millones.

#### PRINCIPALES CIFRAS DEL GRUPO IBERIA

CONCEPTO	ACUMULADO 2003	ACUMULADO 2002	% VARIACIÓN
INGRESOS DE EXPLOTACIÓN (MILLONES DE EUROS)	4.619,3	4.699,5	-1,7
GASTOS DE EXPLOTACIÓN (MILLONES DE EUROS)	4.458,6	4.450,4	0,2
AKO x 10 <sup>6</sup>	56.145,0	55.405,0	1,3
PKT x 10 <sup>6</sup>	42.100,0	40.470,0	4,0
COEFICIENTE DE OCUPACIÓN (%)	75,0	73,0	1,9
TKT x 10 <sup>6</sup>	868,0	850,0	2,1

La tendencia en el precio de la acción de Iberia ha seguido siendo ascendente durante 2003. Es más, si bien durante el ejercicio 2002 dicha revalorización tuvo diversas oscilaciones, durante 2003, como puede observarse a continuación, la tendencia ha sido claramente positiva.

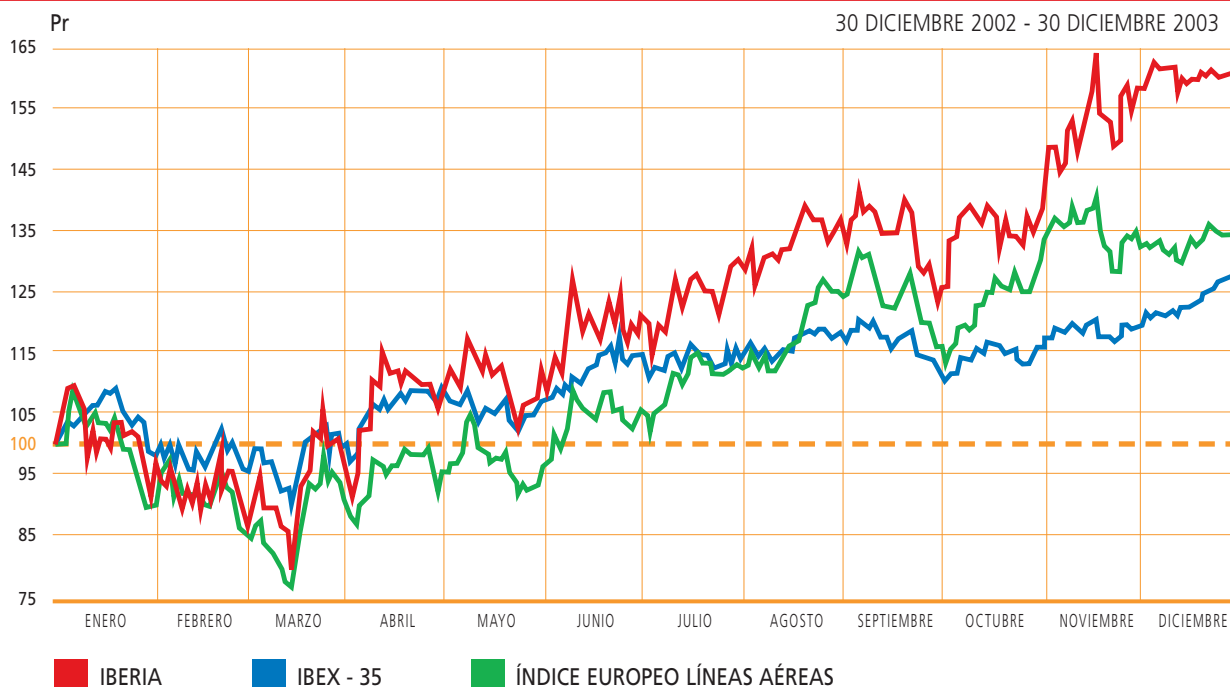
#### EVOLUCIÓN BURSÁTIL DE IBERIA 2003

COTIZACIÓN A 30 DICIEMBRE 2003	2,28 €
COTIZACIÓN MEDIA ANUAL	1,72 €
MÁXIMO	2,32 €
MÍNIMO	1,13 €
VOLUMEN MEDIO DIARIO (ACCIONES)	4.180.945

La acción de Iberia se revalorizó un 62,9% en el ejercicio 2003. La evolución de la cotización durante la primera mitad del año estuvo marcada por la guerra de Irak y la neumonía atípica en el sudeste asiático. El fin de ambas crisis propició la paulatina mejora de las cifras de tráfico, favoreciendo la evolución bursátil de las compañías del sector.

Al comenzar el año la valoración de Iberia en Bolsa era de 1.278 millones de euros, mientras que al final de 2003 la capitalización bursátil alcanzó los 2.095 millones. A principios del mes de noviembre, como consecuencia del Plan de Opciones sobre Acciones para Empleados comenzaron a cotizar 6.054.859 nuevas acciones.

#### EVOLUCIÓN BURSÁTIL DE IBERIA - IBEX 35 - SECTOR AÉREO EUROPEO (BASE 100 = 30 DICIEMBRE 2002)



## 4

## ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA.

### 4.1.- Gobierno corporativo.

Los principios básicos que presiden la actuación del Consejo de Administración de Iberia son los de eficacia, transparencia y responsabilidad, con el objetivo prioritario de incrementar el valor de la empresa en interés de los accionistas, supervisando el desarrollo de la actividad empresarial y asegurando la viabilidad futura de la compañía y su competitividad, con la consideración debida a los intereses de los empleados y de la sociedad, con respeto, en todo caso, a la legalidad vigente y de conformidad con los valores y criterios de conducta de general aceptación.

La composición y reglas de gobierno actuales de Iberia se encuentran en sus Estatutos Sociales, en el Reglamento de su Consejo de Administración, en el Estatuto del Directivo y en el Reglamento Interno de Conducta en materias relativas a los mercados de valores. Iberia está igualmente elaborando el Reglamento de la Junta de Accionistas de acuerdo a las recomendaciones establecidas en la Ley 26/2003<sup>4</sup> sobre transparencia de las sociedades anónimas cotizadas que se propondrá para su aprobación a la Junta General de Accionistas y también las posibilidades técnicas de introducir el voto electrónico.

Tanto en la normativa de la empresa, como en las actitudes y comportamientos de los Consejeros, se observa el más escrupuloso respeto a los principios de lealtad y confidencialidad.

Señalar igualmente que Iberia comunica con transparencia, rigor, calidad y rapidez los resultados de la compañía, así como toda la información relevante de la sociedad, en la forma y tiempos establecidos legalmente, tanto a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, como a los accionistas a través de su página web.

Iberia publicó en 2002, adelantándose a lo que hoy es una exigencia normativa, su primer informe de Gobierno Corporativo, que ahora también acompaña a esta memoria, de acuerdo a las recomendaciones sobre la materia. Reflejo de la buena labor de gestión y transparencia llevada a cabo por Iberia es la obtención del premio de la publicación "Actualidad Económica" al mejor Consejo de Administración del IBEX 35, concedido el pasado 26 de septiembre de 2003.

El pasado 6 de octubre de 2003 Iberia se incorporó al Foro de Reputación Corporativa. Este Foro es un lugar de encuentro, al que pertenecen como socios otras 10 importantes empresas españolas, destinado a compartir, analizar y poner en práctica las variables intangibles que configuran la reputación de una compañía: ética, misión, visión, valores, responsabilidad social, identidad y marca, y gobierno corporativo. Por tanto, esta incorporación implica un compromiso de la compañía para el refuerzo de sus prácticas en este ámbito.



**IBERIA, como PATRONO DE LA FUNDACIÓN EMPRESA Y SOCIEDAD es una empresa comprometida a:**

1. *Mejorar su estrategia y su práctica de acción social.*
2. *Comunicar adecuadamente su acción social.*
3. *Apoyar las actividades institucionales de la Fundación para promover la acción social en el sector empresarial.*

(4) Ley 26/2003, de 17 de julio, por la que se modifican la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, y el texto refundido de la Ley de Sociedades Anónimas, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1564/1989, de 22 de diciembre, con el fin de reforzar la transparencia de las sociedades anónimas cotizadas.

## 4.2.- Visión, estrategia y organización.

### • Visión y estrategia.

#### **POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA:**

- Gestionar la compañía con eficacia, transparencia y responsabilidad.
- Responder a las principales preocupaciones manifestadas por los Grupos de Interés de la Compañía.
- Fomentar el desarrollo personal, laboral y social de todos los empleados.
- Participar activamente, en la medida de lo posible, en proyectos para el fomento del desarrollo social, cultural, económico, educativo y deportivo en los mercados en los que opera Iberia.
- Gestionar adecuadamente la utilización de los recursos naturales y minimizar la generación de impactos medioambientales.
- Participar en foros y organismos nacionales e internacionales que promuevan programas en apoyo de la responsabilidad social corporativa y la protección medioambiental.
- Promocionar los valores de desarrollo sostenible y buenas prácticas de gestión ambiental entre proveedores y contratistas de bienes y servicios.
- Ofrecer transparencia informativa en materia social y medioambiental.

#### **PUNTOS CLAVE DE LA ACCIÓN SOCIAL EN IBERIA:**

- Impulsar proyectos sociales, educativos y culturales en los mercados en los que opera Iberia.
- Incremento continuo de la formación de los empleados para asegurar la adaptación a un entorno dinámico.
- Adecuación de ordenamientos de grupos laborales.
- Mejora de las vías de comunicación con los empleados.
- Fomento de la participación y motivación de los empleados.
- Programas de integración laboral y social para minusválidos.
- Apoyo a proyectos sociales, culturales, educativos y deportivos, facilitando el transporte aéreo de personas y bienes.
- Envío de ayuda humanitaria a países de vías de desarrollo. Seguimiento de la correcta y buena aplicación de dicha ayuda.

#### **PUNTOS CLAVE DEL MEDIO AMBIENTE EN IBERIA:**

- Los procesos y operaciones presentes y futuras de Iberia cumplirán la legislación vigente sobre protección del Medio Ambiente.
- Iberia se compromete a reducir al mínimo los efectos perjudiciales para el Medio Ambiente originados por sus actividades. Se incluyen los productos y servicios contratados por Iberia a proveedores y subcontratistas.
- Iberia favorecerá e impulsará la implantación de Sistemas de Gestión Medioambiental certificados, en todas aquellas áreas operativas con impactos medioambientales significativos.
- Iberia se involucrará activamente en acciones internacionales y nacionales dedicadas a resolver problemas globales de Medio Ambiente y proporcionar el desarrollo sostenible. Iberia apoyará el desarrollo de programas y acciones públicas que apunten a proteger, mejorar y concienciar sobre el Medio Ambiente.
- Iberia impartirá formación, motivando y sensibilizando a sus empleados para que ejecuten sus trabajos con responsabilidad medioambiental.
- Iberia periódicamente llevará a cabo auditorías de Medio Ambiente de sus sistemas de gestión medioambientales y mejorará continuamente su funcionamiento.
- Iberia promoverá el dialogo abierto con sus empleados y con el público en general sobre temas medioambientales e informará sobre su actuación medioambiental.

## • Organización y Sistemas de gestión.

La política de Responsabilidad Social Corporativa en Iberia emana directamente de los máximos órganos de gestión de la compañía, siendo el presidente de la misma su principal impulsor y una guía de conducta para todos los directivos de la empresa.

### → *Gestión Social.*

En el ámbito social, es la Dirección de Comunicación a través de las Unidades de Publicidad y Patrocinio, Relaciones Institucionales y Relaciones Públicas, la que canaliza y gestiona todos los proyectos de ayuda y patrocinio aportados por Iberia, ya sea a las asociaciones creadas por personal de la compañía como a organizaciones y entidades externas.

La gestión de la acción social en nuestra compañía, se articula en torno a varios elementos fundamentales:

- 1) Programas e iniciativas de transporte gratuito de personas y bienes, fundamentalmente a países en vías de desarrollo.
- 2) Programas de integración laboral de personas minusválidas y discapacitadas, como los proyectos desarrollados por la Asociación de Empleados Padres de Minusválidos (APMIB).
- 3) Programas de acción social en colaboración con nuestros empleados, como son Special Olympics, Mano a Mano y la APMIB entre otros.
- 4) Programas sociales en colaboración con instituciones y entidades públicas y privadas, a través de la prestación de productos y/o servicios.
- 5) Programas de acción social en colaboración con clientes, como por ejemplo el proyecto de Reagrupación Familiar de Cruz Roja Española.

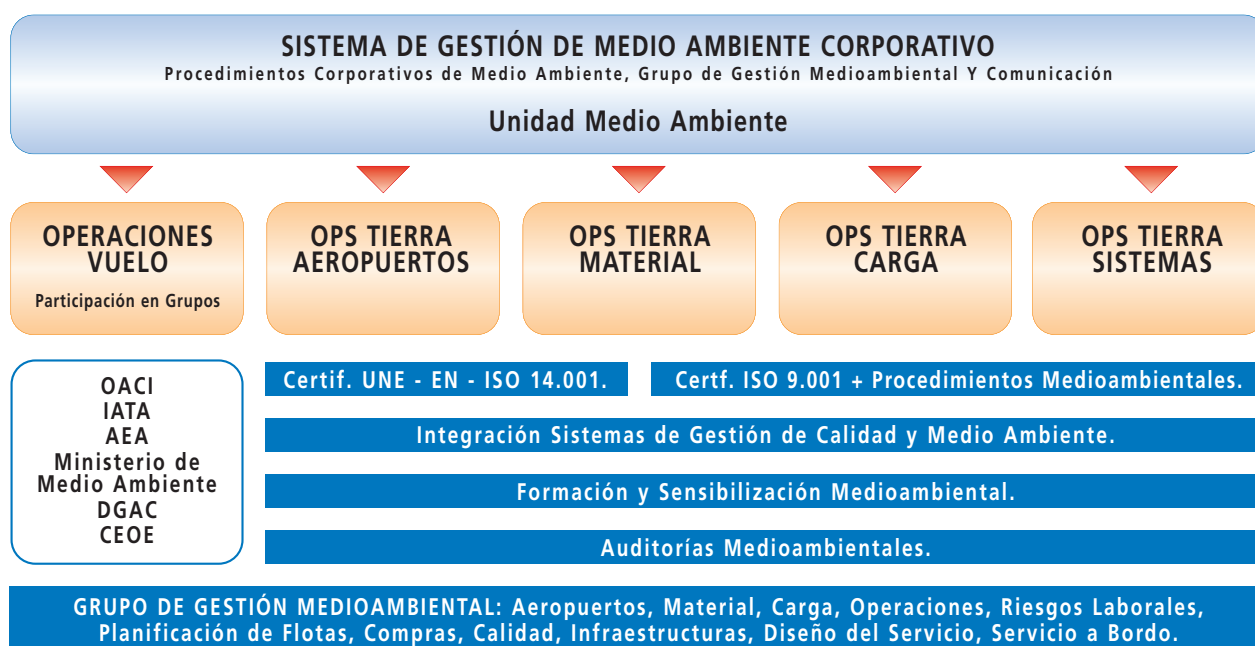
### → *Gestión del Capital Humano.*

La gestión del capital humano, llevada a cabo fundamentalmente por la Dirección de Recursos Humanos, se basa en las siguientes vías de actuación:

- 1) Sistema de Seguridad y Salud para la prevención de riesgos laborales.
- 2) Sistema de formación de los empleados: el fin es el desarrollo profesional de todos los trabajadores de la empresa de una forma continua, con especial atención a la formación para la incorporación a las nuevas tecnologías, a la prevención de riesgos laborales, y al compromiso con la calidad y la protección del medio ambiente.
- 3) Sistemas de planificación de necesidades de personal con el objetivo de mejorar la eficiencia y calidad del servicio prestado, asegurando la competitividad de los recursos humanos de la compañía.
- 4) Sistemas de remuneración y otros (cobertura sanitaria).
- 5) Mejora de la comunicación con los empleados con la incorporación del portal del empleado, llamado IBpersonas, que permite funciones de autoservicio y funciones de gestión de Recursos Humanos, optimizando todos los procesos de información de la Compañía con sus empleados.

### → *Impuestos que revierten a la sociedad.*

Los pagos realizados por Iberia y sus trabajadores como tales en concepto de impuestos y seguridad social, revertidos a la sociedad durante 2003, ascendieron a 493,6 millones de euros. En este importe no se incluyen las tasas pagadas a Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (AENA) por la prestación de sus servicios, que ascendieron a 478 millones de euros durante el pasado ejercicio.



#### → *Gestión medioambiental.*

Iberia cuenta con responsables de medio ambiente en las diferentes unidades de negocio con repercusión ambiental, habiéndose constituido el Grupo de Gestión Medioambiental que es coordinado por la Unidad de Medio Ambiente (UMA) de la Dirección de Auditoría Interna y Calidad. Su existencia permite a la Unidad de Medio Ambiente impulsar y promover proyectos para lograr la integración de la variable medioambiental en las diferentes unidades de negocio.

Los sistemas de gestión son herramientas básicas para poder mejorar el proceso y los resultados de actuación en un ámbito concreto.

Las áreas de Iberia que presentan una mayor vinculación ambiental cuentan con sistemas de gestión que garantizan una correcta gestión medioambiental durante el desarrollo de sus actividades. Como ejemplo, la Dirección de Aeropuertos de Iberia cuenta con un Sistema

Integrado de Calidad y Medio Ambiente certificado por un organismo externo e independiente.

Los Sistemas de Gestión Medioambiental comprenden la gestión general de la estructura organizativa, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para determinar y llevar a cabo una política medioambiental. Para más información sobre la gestión medioambiental de Iberia se recomienda consultar el apartado 7.1 de esta Memoria.

En el ejercicio 2003, Iberia presentó su candidatura para cotizar en el índice de sostenibilidad de Dow Jones (Dow Jones Sustainability Index), situándose en el ranking de este índice como la cuarta compañía aérea a nivel mundial y la tercera a nivel europeo. Esta candidatura ha permitido a Iberia detectar áreas de mejora en el ámbito de la sostenibilidad y en consecuencia preparar un plan de actuación para promover dichas mejoras.

### 4.3.- Relaciones con nuestros grupos de interés.

Iberia es un gran grupo empresarial y, como tal, tiene relación con numerosos grupos de interés o stakeholders, tanto a nivel interno como externo.

Los principales grupos de interés de Iberia son los citados a continuación:

#### GRUPOS DE INTERÉS INTERNOS

ACCIONISTAS

EMPLEADOS

SINDICATOS



#### GRUPOS DE INTERÉS EXTERNOS

CLIENTES

ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

SOCIEDAD

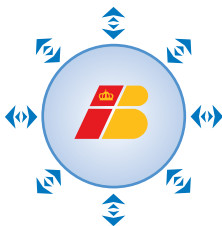
MEDIOS DE COMUNICACIÓN

COMUNIDADES DEL ENTORNO AEROPORTUARIO

PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

ASOCIACIONES Y ORGANISMOS DEL SECTOR AÉREO

ALIANZAS Y COMPETENCIA



En materia de acción social y medioambiental, los principales canales que Iberia posee para garantizar una correcta relación con sus **grupos de interés internos** son los que se describen a continuación:

- En relación con nuestros accionistas e inversores, Iberia celebra anualmente su Junta General de Accionistas en la que se presentan las Cuentas Anuales y el Informe de Calidad así como el informe de Gobierno Corporativo y la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa que incluye información social y medioambiental del ejercicio.

De igual forma, se celebra una reunión periódica anual con los inversores (Día del Inversor) y *Road Shows* trimestrales por parte del Presidente Ejecutivo, en los que la información financiera, social y medioambiental es difundida.

Asimismo se publican los resultados financieros con periodicidad trimestral y las estadísticas de tráfico mensualmente. Toda esta información se encuentra recogida en el apartado dedicado al accionista en la página web de Iberia, denominada [www.iberia.com](http://www.iberia.com).

- En relación con sus empleados, Iberia tiene abiertos diversos canales de comunicación con objeto de dar respuesta a sus necesidades. En la página de Intranet, además de todo tipo de información relacionada con la compañía, los empleados tienen acceso al "Portal del empleado" ahora llamado IBpersonas, que facilita el acceso a información personal y permite realizar ágilmente todo tipo de gestiones laborales internas de emisión de billetes de avión para empleados o la consulta de nóminas, entre otras posibilidades.
- Intranet también permite el desarrollo del conocimiento, la sensibilización y la formación de los empleados en materia de acción social y medioambiental.
- Por otro lado, mensualmente se publica la revista interna Iberiavión, que se envía por correo ordinario directamente al domicilio particular de los empleados. A través de esta revista se informa a los trabajadores sobre temas de actualidad internos de la compañía, incluyendo también datos sobre la acción social y medioambiental que se desarrolla, y noticias generales que afectan al transporte aéreo.
- Además de los medios generales de comunicación disponibles, Iberia informa a sus sindicatos, en materia social y medioambiental, a través de los Comités de Seguridad y Salud, en los que estos órganos de representación laboral participan.





Los principales contactos e iniciativas llevadas a cabo con los **grupos de interés externos** son los descritos a continuación:

- Debido a la importante dimensión geográfica y social abarcada por las operaciones de Iberia, la sociedad en general se ha constituido en un grupo de interés muy representativo para la compañía. Iberia se comunica directamente con la sociedad a través de canales generales de comunicación como internet, así como a través de canales más específicos como jornadas, foros o visitas a las instalaciones de la compañía.

Un ejemplo de estos últimos canales más específicos en los que ha participado Iberia se observa en la Jornada sobre elaboración de informes de sostenibilidad de 10 de noviembre de 2003 (organizada dentro del Ciclo Superior de Formación Ambiental Empresarial de la Fundación Entorno, Empresa y Medio Ambiente) o en el X Foro de Gestión del Medio Ambiente CIMAT 2003.

Junto a esta relación directa con la sociedad, Iberia también colabora intensamente con los Medios de Comunicación, transmitiendo cualquier información relevante en el campo de la acción social así como en el de la protección del entorno en el que la compañía desarrolla sus actividades.

- Medios de Comunicación: Durante 2003, hubo una comunicación constante con los medios de comunicación sobre diferentes cuestiones de acción social y medio ambiente, que reflejaron en numerosas ocasiones la labor realizada por Iberia. Además, se han organizado visitas para conocer de cerca los proyectos llevados a cabo por la compañía, en los centros de la Asociación de Padres de Minusválidos de Iberia y los programas de ayuda al desarrollo llevados a cabo por Mano a Mano.

- Entre los diversos mecanismos que existen en Iberia para satisfacer las necesidades de información que muestran los clientes destacan las estadísticas sobre puntualidad de los vuelos, que han permitido recientes campañas de comunicación aparecidas en prensa y televisión, la implantación de mejoras continuas en el tratamiento y resolución de quejas y reclamaciones, así como la labor continua de medición, análisis y comunicación de datos sobre la calidad percibida por los clientes (Índice NCP, Nivel de Calidad Percibida) y la calidad observada internamente por la Compañía (Índice NCO, Nivel de Calidad Observada).

La compañía Iberia ha sido en 2003 la aerolínea de red más puntual de Europa, con el 83,8 por ciento de sus vuelos en hora, según los últimos datos publicados por la Asociación Europea de Líneas Aéreas (AEA). Los índices logrados por Iberia son tres puntos superiores a la media de todas las compañías europeas.

Además Iberia está en proceso de desarrollo e implantación de un sistema muy avanzado de CRM (Customer Relationship Management) que le permite gestionar, mediante un potente soporte informático y de forma sistematizada, las necesidades de los clientes de la compañía.

- Iberia también colabora con las Administraciones Públicas a la hora de elaborar e implantar marcos de actuación que permitan a las empresas desarrollar eficazmente sus actividades garantizando el máximo respeto por su entorno social y medioambiental.

Desde el punto de vista social, la compañía desarrolla proyectos conjuntos con los organismos públicos competentes.

Desde el punto de vista ambiental, Iberia colabora con la Dirección General de Aviación Civil española, acompañando y asesorando a este organismo en el grupo de medio ambiente, CAEP (Comité de Protección Ambiental), de OACI (Organización de Aviación Civil Internacional). Durante 2003, la compañía además participa con la Administración General del Estado español en la elaboración de la Estrategia Nacional en la lucha contra el Cambio Climático.

- En relación con los proveedores y contratistas, durante 2003 se ha elaborado y comenzado la aplicación de un procedimiento para el establecimiento de criterios medioambientales a proveedores en la contratación de bienes y servicios (ver apartado 7.1). Mediante el mismo se pretende también reforzar la comunicación en el ámbito medioambiental, incentivando las mejores prácticas de actuación.
- Uno de los contactos más importantes desarrollado por Iberia en 2003 con las comunidades situadas en el entorno aeroportuario, se ha mantenido a través del Comité de Ruido del Aeropuerto de Madrid (Barajas). Este Comité se creó dentro del marco de medidas preventivas recogidas en la Declaración de Impacto Ambiental de la ampliación de este aeropuerto, y reúne al Organismo español de aeropuertos y navegación aérea (AENA), a las comunidades de vecinos y a las compañías aéreas que operan en esta infraestructura aeroportuaria.
- Finalmente conviene señalar que Iberia desde el punto de vista social y medioambiental, forma parte de los grupos de medio ambiente de IATA (Asociación Internacional de Transporte Aéreo), de AEA (Asociación Europea de Transporte Aéreo) así como del grupo medioambiental de la Alianza oneworld.



## 5 HECHOS RELEVANTES, PRINCIPALES OBJETIVOS E INDICADORES.

### 5.1.- Hechos relevantes.

Los principales hechos acontecidos en Iberia durante el último ejercicio, relacionados con un crecimiento sostenido que garantice el futuro de la compañía, el desarrollo profesional y personal de sus empleados, y el mantenimiento y mejora del entorno donde desarrolla su actividad, se resumen en la siguiente tabla:

Asimismo, Iberia inició durante 2003 los trámites para adherirse al Pacto Mundial de la ONU "GLOBAL COMPACT", comprometiéndose al cumplimiento de los nueve principios universales del Pacto en materia de derechos humanos, trabajo y medioambiente. La adhesión definitiva de Iberia a este Pacto se logró a principios de 2004.

ASPECTO DE SOSTENIBILIDAD	HECHOS SIGNIFICATIVOS
<b>ECONÓMICOS</b>	<p>Renovación de la flota: proceso de sustitución aviones B747 por Airbus 340-600, con la consiguiente mejora en productividad y eficiencia.</p> <p>Alianza comercial con British Airways, con objeto de fomentar la coordinación en la operación en las redes globales.</p>
<b>SOCIALES</b>	<p>Nuevo ordenamiento laboral para Técnicos de Mantenimiento de Aeronaves.</p> <p>Desarrollo del Portal del Empleado que se ha pasado a denominar IBpersonas, en la intranet de Iberia.</p> <p>Campaña de solidaridad "Pon alas a su ilusión" promovida entre los empleados.</p> <p>Acuerdo de colaboración con Cruz Roja Española para la Reagrupación Familiar de personas refugiadas e inmigrantes.</p> <p>Inauguración de un nuevo taller para la APMIB, que dará trabajo a 120 discapacitados.</p> <p>Programas de ayuda al desarrollo en Ecuador y Perú.</p>
<b>MEDIOAMBIENTALES</b>	<p>Certificación UNE-EN-ISO 14001 en la Dirección de Aeropuertos para la actividad de handling de pasajeros y rampa.</p> <p>Reducción del consumo específico de combustible de la flota.</p> <p>Impulso de la implantación de sistemas de gestión medioambiental ISO 14001 en las Direcciones de Material y Carga.</p> <p>Programa de formación y sensibilización ambiental en toda la compañía. Impartición extensiva de cursos de formación en materia de gestión medioambiental, gestión de residuos peligrosos, aguas residuales y auditorías medioambientales. Realización de una campaña de sensibilización medioambiental, tanto interna como externa.</p>

## 5.2.- Objetivos 2004.

Iberia ha establecido para el ejercicio 2004 diversos objetivos en materia de Responsabilidad Social Corporativa, con objeto de impulsar su política en esta materia.

### • Objetivos generales.

- Dar respuesta a las principales preocupaciones de los grupos de interés de Iberia como el tradicional movimiento solidario de sus empleados, las expectativas de sus clientes en cuanto al respeto a una nueva serie de valores, y el mayor nivel de compromiso buscado por el inversor, que no sólo espera rentabilidad, sino también identificarse con los valores que defiende y practica la empresa en la que invierte su capital.
- Integrar paulatinamente información económica, social y medioambiental en la memoria anual, mejorando la valoración externa de la Compañía.

- Integrar el concepto de sostenibilidad, incluyendo los aspectos sociales y medioambientales, de manera que se logre un comportamiento de acuerdo a las pautas marcadas por Naciones Unidas y por los grupos de trabajo del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).
- Mantener una flota de aeronaves que incorpore los últimos avances tecnológicos en materia de emisiones atmosféricas y acústicas.
- Mantener actualizados y mejorar los procedimientos ambientales operativos incluidos en los sistemas de gestión medioambiental existentes en la Compañía.
- Facilitar la formación necesaria a todos los niveles para dar el mejor servicio e imagen al cliente, potenciando la utilización de las nuevas tecnologías.

### • Objetivos específicos.

OBJETIVOS Y MEDIDAS ESPECÍFICAS DE CARÁCTER SOCIAL		
OBJETIVOS	MEDIDAS	ESTADO ACTUAL
Mejora de servicios para el empleado.	Establecimiento de un sistema de billetes on-line para empleados a través de su portal ( <i>miBillete.free</i> ).	EN CURSO
	Mejora del sistema informático para el acceso del empleado a su portal desde casa.	
	Establecimiento de un sistema de gestión y administración de la formación on-line.	
	Sistema de consultas sobre nóminas y base de datos única sobre empleados.	
Avances en la prevención de riesgos laborales y reducción del absentismo.	Adaptación a la reforma del marco normativo sobre prevención de riesgos laborales y a nuevos reglamentos en desarrollo.	EN CURSO
	Consolidación de las modificaciones realizadas en materia de gestión de contingencias profesionales y medicina de trabajo.	
Abrir nuevos canales de colaboración con instituciones de carácter social, como por ejemplo, la Fundación para la Diabetes y Reporteros sin Fronteras.	Definir e implantar acuerdos de colaboración con estas dos nuevas entidades de acuerdo con los proyectos que Iberia lleva a cabo en la comunidad.	NUEVO
Contratación de servicios a través de la APMIB.	Contrato para la realización del servicio de lavandería, tintorería y limpieza de alfombras y tapicería. Este proyecto está en desarrollo desde el 1/02/2004.	NUEVO

## OBJETIVOS Y MEDIDAS ESPECÍFICAS DE CARÁCTER MEDIOAMBIENTAL

	OBJETIVOS	MEDIDAS	ESTADO ACTUAL
OPERACIONES EN VUELO	Reducción del consumo de combustible específico en un 16% en el período 2001-2006.	Actualización continua de los planes de renovación de la flota con el consiguiente aumento de la eficiencia.	EN CURSO
	Reducción del ruido de la operación del avión.	Adaptación de las operaciones de Iberia a los nuevos procedimientos aeronáuticos para minimizar la contaminación acústica en las proximidades de los aeropuertos.	NUEVO
	Reducción de emisiones de la operación del avión.	Desarrollo de procedimientos para optimizar el consumo de combustible. Aumento de las horas de formación en simuladores. Definición de nuevas prácticas medioambientales en la operación del avión en colaboración con IATA.	EN CURSO
	Estudiar y desarrollar vías de intermodalidad con el transporte ferroviario.	Apoyo para el establecimiento de la intermodalidad AVE-avión en los principales aeropuertos. Fomento de la intermodalidad Metro-Aeropuerto en los desplazamientos a los aeropuertos.	NUEVO
OPERACIONES EN TIERRA	Reducción del consumo de papel en oficinas.	Utilización de versiones electrónicas de documentos para evitar la impresión de los mismos. Reutilización de papel usado para versiones intermedias de documentos generados.	EN CURSO
	Implantación de Sistemas de Gestión Ambiental en distintas áreas.	Implantación y certificación de un Sistema de Gestión Medioambiental (SGMA) ISO 14001 en la actividad Handling de 39 escalas nacionales.	REALIZADO
	Implantación de Sistemas de Gestión Ambiental en distintas áreas.	Implantación y certificación de un Sistema de Gestión Medioambiental (SGMA) ISO 14001 en la actividad de mantenimiento de aeronaves Handling en las instalaciones industriales de Madrid.	EN CURSO
	Implantación de Sistemas de Gestión Ambiental en distintas áreas.	Actualización de los procedimientos de gestión medioambiental de la Dirección de Carga.	NUEVO
	Reducción de volumen de residuos peligrosos en las actividades de mantenimiento.	Desarrollo del Plan de Minimización de residuos peligrosos en la Dirección de Material. Estudios para la sustitución de productos de mantenimiento aeronáutico por otros más amigables con el medio ambiente en colaboración con fabricantes y la AEA. Mejora en el sistema de almacenamiento de sustancias peligrosas.	EN CURSO
	Reducción del consumo de agua y volumen de contaminantes en las actividades de mantenimiento de aeronaves.	Desarrollo de una nueva línea de limpieza en la Dirección de Material.	NUEVO

### 5.3.- Principales indicadores 2003.

INDICADORES MEDIOAMBIENTALES 2003	
1.- MEDIA EMISIONES ESPECÍFICAS DE CO <sub>2</sub> DE LA FLOTA DE IBERIA POR DISTANCIA MEDIA RECORRIDA	1,2 Kg. de CO <sub>2</sub> / TKT
2.- EDAD MEDIA DE LA FLOTA DE IBERIA (años)	7,9
3.- EMISIONES TOTALES NO <sub>x</sub> EN MADRID FLOTA IBERIA POR CICLO LTO (Ton de NO <sub>x</sub> )	1.048
4.- CONSUMO DE RECURSOS MANTENIMIENTO DE AERONAVES EN INSTALACIONES INDUSTRIALES DE IBERIA EN MADRID DURANTE 2003:	
Consumo de energía eléctrica (Mwh)	36.317
Consumo de gasoil (litros)	15.000
Consumo de gas (Mwh)	179.120
Consumo de agua (m <sup>3</sup> )	460.417
5.- GASTOS MEDIOAMBIENTALES DE IBERIA EN 2003	2.311.000 Euros

### 5.4. Premios, reconocimientos y certificaciones.

#### • PREMIOS:

##### – Premio al “Mejor Consejo de Administración del Ibex-35”.

La revista Actualidad Económica ha elegido al Consejo de Administración de Iberia como el mejor de las empresas que cotizan en el Ibex-35. La decisión se ha tomado tras un minucioso estudio cuyos criterios se han inspirado en varios decálogos de buena conducta empresarial. (Septiembre 2003).

##### – Premio Fundación Empresa y Sociedad.

Iberia ha recibido el “Premio a la mejor acción social en colaboración con empleados” de la Fundación Empresa y Sociedad, por “Mano a Mano”. Este galardón distingue a la compañía que haya puesto en marcha los mejores programas de impacto en la sociedad y en la propia empresa, en colaboración con sus empleados. (Noviembre 2003).

##### – Premio Expansión-Garrigues por “Educación y Comunicación Ambiental”.

Iberia ha sido galardonada en la VI edición de los Premios de Medio Ambiente, promovida por Expansión y Garrigues, con el premio a la Mejor Iniciativa Empresarial en la categoría de “Educación y Comunicación Ambiental”.

La concesión de este Premio de Medio Ambiente a Iberia, en cuya edición han presentado su candidatura más de 70 empresas, supone un reconocimiento público para la Compañía por su actitud responsable respecto al medio ambiente, mediante el desarrollo de políticas y programas integrados dentro de una estrategia general de sostenibilidad. (Octubre 2003).

##### – Premio al “Mejor valor bursátil”.

Iberia ha sido elegida por los lectores de la revista Inversión como el mejor valor bursátil de 2002. Durante el pasado año, los títulos de la compañía se revalorizaron un 27,27 por ciento mientras que el Ibex-35 cedió un 29 por ciento en el mismo período. Por otro lado, las acciones de Iberia fueron las únicas que aumentaron su valor dentro de las grandes aerolíneas europeas. (Marzo 2003).

##### – Premio al “Mejor valor del Ibex-35”.

Iberia ha sido de nuevo elegida, esta vez por la Gaceta de los Negocios, como el mejor valor del Ibex-35 durante el pasado año, donde se revalorizó el 27,27 por ciento, casi tanto como bajó el mercado.

A pesar de la desaceleración económica del sector, la compañía aérea consiguió ser la empresa del Ibex y la aerolínea mundial que mejor evolución tuvo en bolsa durante 2002. (Marzo 2003).

**INDICADORES ACCIÓN SOCIAL 2003**

CONCEPTO	2002	2003
<b>1.- FORMACIÓN</b>		
Horas - Alumno	706.733	878.757
<b>2.- PLANTILLA MUJERES</b>		
Total mujeres (vuelo y tierra)	9.399	9.529
Porcentaje mujeres (%)	36	36
<b>3.- EMPLEO FIJO</b>		
Porcentaje de empleos fijos (%)		88
<b>4.- PATROCINIO</b>		
Acuerdos de patrocinio (euros)	3.381.545	8.109.045

#### → Premio a la "Mejor compañía aérea regional de Europa".

Iberia Regional/Air Nostrum ha sido elegida, por tercera vez, mejor compañía aérea regional de Europa por la Asociación Europea de Líneas Aéreas Regionales. Este galardón se considera la máxima distinción que puede recibir una compañía de este tipo y ha sido la primera vez en la historia de dichos premios que una misma aerolínea lo ha recibido en tres ocasiones. (Octubre 2003).

#### → Premio Flight International Industria Aeroespacial.

Iberia Regional/Air Nostrum ha recibido una nueva distinción internacional gracias al crecimiento experimentado en los últimos años por la aerolínea. Los premios fueron otorgados por la revista Flight International, quien galardonó a Iberia Regional/Air Nostrum con el premio Industria Aeroespacial. (Junio 2003).

#### → Premio "Mejor Aerolínea en rutas europeas"

#### y "Mejor Aerolínea en rutas de América del Sur, México y Caribe".

Iberia ha recibido dos galardones como la "Mejor Aerolínea en rutas europeas" y "Mejor Aerolínea en rutas de América del Sur, México y Caribe", en una votación promovida por la revista Agenttravel, entre las agencias de viaje españolas. Estos galardones han sido entregados con motivo de la undécima Edición de los Premios Travelranking, organizados por la revista Agenttravel. (Abril 2003).

#### → Premio a la "Mejor aerolínea de España".

Iberia ha sido considerada la mejor aerolínea de España, según la tercera edición de la encuesta realizada a los lectores de elmundoviajes.com. La encuesta ha contado con la colaboración de más de 2.800 personas procedentes de 23 países que han elegido a Iberia como mejor aerolínea. (Febrero 2003).

#### → Premio Nacional de Gastronomía 2003 a Ronda Iberia.

La revista Ronda Iberia ha recibido el Premio Nacional de Gastronomía 2003 por la promoción de la cocina española en el ámbito internacional. Este galardón supone un reconocimiento al esfuerzo de Iberia por promocionar, de forma continuada, la gastronomía española en el extranjero. Desde su fundación, la compañía aérea ejerce de embajadora de los valores españoles fuera de nuestras fronteras y de un modo muy especial a través de su revista Ronda Iberia. (Noviembre 2003).

#### → Premio Business Travelers a la "Mejor Bodega Aérea Internacional".

Iberia ha sido premiada por la revista Business Travelers, como mejor bodega aérea internacional en el 2002, por los excelentes vinos blancos servidos a bordo. Ésta es la decimocuarta edición de los premios en la que el jurado, y distintos grupos de viajeros reconocen los mejores servicios de compañías aéreas. (Febrero 2003).

## • RECONOCIMIENTOS:

### ↪ **Aerolínea de red más puntual de Europa.**

La compañía Iberia ha sido en 2003 la aerolínea de red más puntual de Europa, con el 83,8 por ciento de sus vuelos en hora, según los últimos datos publicados por la Asociación Europea de Líneas Aéreas (AEA).

Los índices logrados por Iberia son tres puntos superiores a la media de todas las compañías europeas, y se sitúan por encima de las compañías de red con las que compite, como Air France, Lufthansa, KLM, Alitalia o British Airways. (Febrero 2004).

### ↪ **Iberia.com, la web que más vende en España.**

Iberia es, un año más, la empresa española que más vende por Internet. Según la memoria de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones correspondiente a 2002, casi una cuarta parte de las ventas que se hacen por la red en España son de Iberia. En 2003 las ventas a través de nuestra página web se acercaron a los 160 millones de €, con un incremento del 60%. (Junio 2003).

### ↪ **Una de las empresas más respetadas de España.**

Según el informe de PriceWaterhouseCoopers y Financial Times, basado en las opiniones de más de 1.000 presidentes y consejeros delegados de todo el mundo, Iberia es, preguntados los directivos españoles, una de las doce empresas más respetadas de nuestro país. (Enero 2004).

### ↪ **Una de las empresas con mejor reputación corporativa.**

Iberia ha sido elegida por los directivos españoles como una de las empresas con mejor reputación corporativa, según el Monitor Español de Reputación Corporativa que realiza el diario Cinco Días, y que elige cada año a las 50 empresas más respetadas de nuestro país. (Marzo 2003).

### ↪ **Una de las marcas más conocidas en el extranjero.**

Iberia es una de las diez marcas españolas más conocidas en el extranjero, según el estudio Made in Spain: La imagen de España y sus marcas en el mundo, dirigido por la Universidad Carlos III para el Foro de Marcas Renombradas Españolas (FMRE). (Noviembre 2003).

## • CERTIFICADOS DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE 2003:

### ↪ **Dirección Aeropuertos. ISO 9001:2000 e ISO 14001:96 certificado por AENOR.**

Sistema integrado de calidad y medio ambiente en la actividad de handling de pasajeros y rampa en las 39 escalas nacionales.

### ↪ **Dirección Material. ISO 9001:2000 por AENOR.**

Sistema de calidad en mantenimiento de aviones militares y motores, reparación de componentes, ensayos de homologación y control de materiales y productos aeronáuticos, así como ensayos no destructivos.

### ↪ **Dirección Material. ISO/IEC 17025 por AENOR.**

Realización de calibraciones en el área de Electricidad CC y Baja Frecuencia.

### ↪ **Dirección Sistemas. ISO 9001:2000 por AENOR.**

Sistema de calidad en sus actividades de desarrollo, puesta en producción y mantenimiento de Sistemas de Información.

### ↪ **Dirección Sistemas. ISO 9001:2000 por AENOR.**

Sistema de calidad del Centro de Proceso de Datos.

### ↪ **Dirección Carga. ISO 9001:2000 por AENOR.**

Sistema de calidad en las actividades de reservas y control de espacio, aceptación de mercancías, preparación de vuelos y entrega en terminal de carga.

### ↪ **Dirección Operaciones. ISO 9001:2000 por SGS ICS Ibérica, S. A.**

Gestión de la operación de aeronaves de transporte comercial y sus tripulaciones, y diseño de medios de apoyo.



## 6

## RESPONSABILIDAD SOCIAL.

La responsabilidad social en Iberia se fundamenta en favorecer el desarrollo profesional y personal de sus empleados, impulsar el bienestar de las personas y su entorno sin olvidar el bienestar de las generaciones venideras.

### 6.1.- Alcance de la responsabilidad social en Iberia.

Los empleados son la pieza clave en el desarrollo de la actividad de Iberia. La complejidad de la organización, unida a la del negocio en sí, requieren una adecuación permanente del personal que garantice, en todas las áreas de actividad, un equipo humano preparado para afrontar las variables necesidades del sector.

Esta acción social interna se complementa con toda una serie de actividades dirigidas hacia distintos colectivos sociales, y en las que participan muy activamente los empleados. Los empleados ceden un porcentaje de su nómina a un Fondo Social, cuya gestión corresponde a los dos Comités de Empresa de Iberia, y con el que se financia buena parte de las iniciativas y organizaciones de ayuda solidaria. De igual forma, un gran número de ellos participa activamente en los programas de actuación social, tanto en España como en los países de destino. Un claro ejemplo es la organización no gubernamental Mano a Mano, integrada mayoritariamente por tripulantes de cabina de pasajeros, o la Asociación de Padres de Minusválidos de Iberia (APMIB).

### 6.2.- Empleados.

El Grupo Iberia integra un equipo humano de 26.314 personas a fecha de 31 de diciembre de 2003, formado por Personal de Tierra, Tripulantes Pilotos, Oficiales Técnicos de Vuelo y Tripulantes de Cabina de Pasajeros. El colectivo de Tierra está

integrado, por nueve grupos laborales entre los que se encuentran el Grupo Superior de Gestores y Técnicos, los Administrativos, los Servicios Auxiliares, los Técnicos de Mantenimiento de Aeronaves y los Técnicos de Proceso de Datos. En el ámbito geográfico, es de señalar que Iberia cuenta con personal en el extranjero en la práctica totalidad de los países a los que llega su red comercial.

El Plan Director 2003-2005 recoge una serie de objetivos estratégicos referidos a Recursos Humanos:

- Facilitar la formación necesaria a todos los niveles para dar el mejor servicio e imagen a nuestros clientes, potenciando la utilización de las nuevas tecnologías y promoviendo cambios de actitud.
- Preparar a todos los empleados, especialmente a aquellos en contacto directo con el cliente, en la mejor utilización de los nuevos productos, servicios y ventajas que ofrece a sus clientes; así como asumir la integración en un nuevo modelo de funcionamiento empresarial en coordinación con empleados de cinco continentes y de la máxima diversidad cultural.
- El tercer objetivo del Plan de Formación establece la necesidad de continuar programas de formación en la Prevención de Riesgos Laborales, desde el comienzo y a lo largo de toda la vida laboral del trabajador.
- El cuarto objetivo consiste en lograr un número suficiente de directivos capaces de liderar la compañía en los próximos años. El "Plan de Formación y Desarrollo del Liderazgo" atiende tanto las necesidades individuales de la estructura directiva como las exigencias del negocio en cada momento.

### • Plantilla.

La plantilla de Iberia a 31 de diciembre de 2003 es de 26.314 personas, de las cuales más del 75% pertenecen a la plantilla de tierra. Es de señalar igualmente que más de un 90% de la plantilla global se encuentra ubicada en España.

PLANTILLA DE IBERIA AL 31-12-2003			
COLECTIVO	Nº DE PERSONAS	EDAD MEDIA (años)	ANTIGÜEDAD MEDIA (años)
TIERRA NACIONAL	18.507	41,6	14,6
TRIPULANTES DE CABINA DE PASAJEROS	4.568	37,9	12,4
PILOTOS	1.920	42,8	13,9
PERSONAL LOCAL EN EL EXTRANJERO	1.214	40,2	12,1
OFICIALES TÉCNICOS DE A BORDO	73	54,2	28,1
ESPAÑOLES FUERA DE TERRITORIO NACIONAL	32	52,0	28,5
TOTAL	26.314	41,0	14,1

PLANTILLA MEDIA POR ACTIVIDAD AL 31-12-2003				
COLECTIVO	2000	2001	2002	2003
TIERRA	19.122	18.682	17.675	18.063
VUELO	6.264	6.626	6.369	6.378
TOTAL	25.386	25.308	24.044	24.441

### • Empleo de personas con discapacidad.

La política de Recursos Humanos de Iberia incluye una serie de medidas encaminadas a favorecer la integración laboral de personas discapacitadas a través del empleo directo de trabajadores con minusvalías, e igualmente mediante medidas alternativas como la realización de contratos mercantiles con Centros Especiales de Empleo para la realización de servicios en la empresa o donaciones a entidades de utilidad pública que fomenten la integración global de este tipo de personas.

Las principales acciones llevadas a cabo en 2003 son las siguientes:

- Empleo directo de trabajadores minusválidos: Iberia, en el año 2003, empleaba a un total de 223 trabajadores minusválidos.
- Contratos mercantiles con centros especiales de empleo: Iberia formaliza numerosos contratos mercantiles para la prestación de diversos servicios con el Centro Especial de Empleo "Asociación de Empleados de Iberia Padres de Minusválidos". La APMIB presta a la compañía

servicios informáticos, de mensajería, lavandería, imprenta y jardinería entre otros. Durante el año 2003, la facturación de Iberia por estos servicios ascendió a 2.997.911 euros.

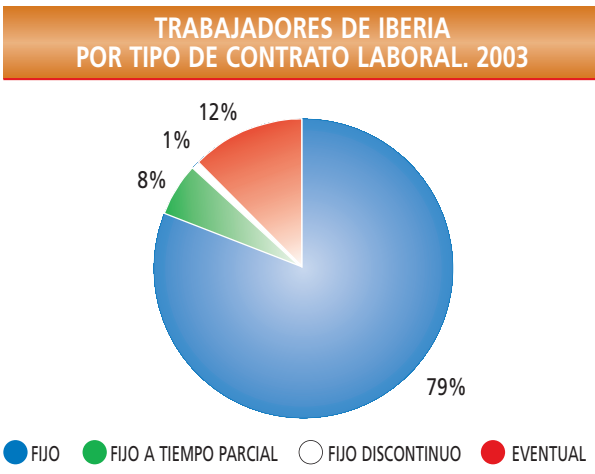
- Donaciones a entidades de utilidad pública: Iberia realiza donaciones de carácter monetario a la APMIB, la cual tiene reconocido el carácter de Asociación de Utilidad Pública para la integración social de minusválidos. En el año 2003 las donaciones ascendieron a 115.860 euros, importe equivalente a la contratación de ocho trabajadores con discapacidad.

### • Salario y contratos.

SALARIOS	TOTAL ANUAL
SALARIO MÍNIMO INTERPROFESIONAL (euros)	6.316,8
SALARIO MÍNIMO IBERIA (euros)	13.716,6
MÍNIMO IBERIA / MÍNIMO INTERPROFESIONAL*	2,2

\* Relación entre el salario más bajo y el mínimo legal nacional.

La clasificación de los empleados en función de su tipo de contrato laboral es el mostrado a continuación:



### • Evaluación del desempeño y satisfacción de los empleados.

Aproximadamente un 71% del personal de Iberia es evaluado cada dos o tres años en cuanto al desempeño de su trabajo se refiere. Cada unidad de negocio realiza una previsión con medio año de antelación sobre el personal necesario en este horizonte temporal.

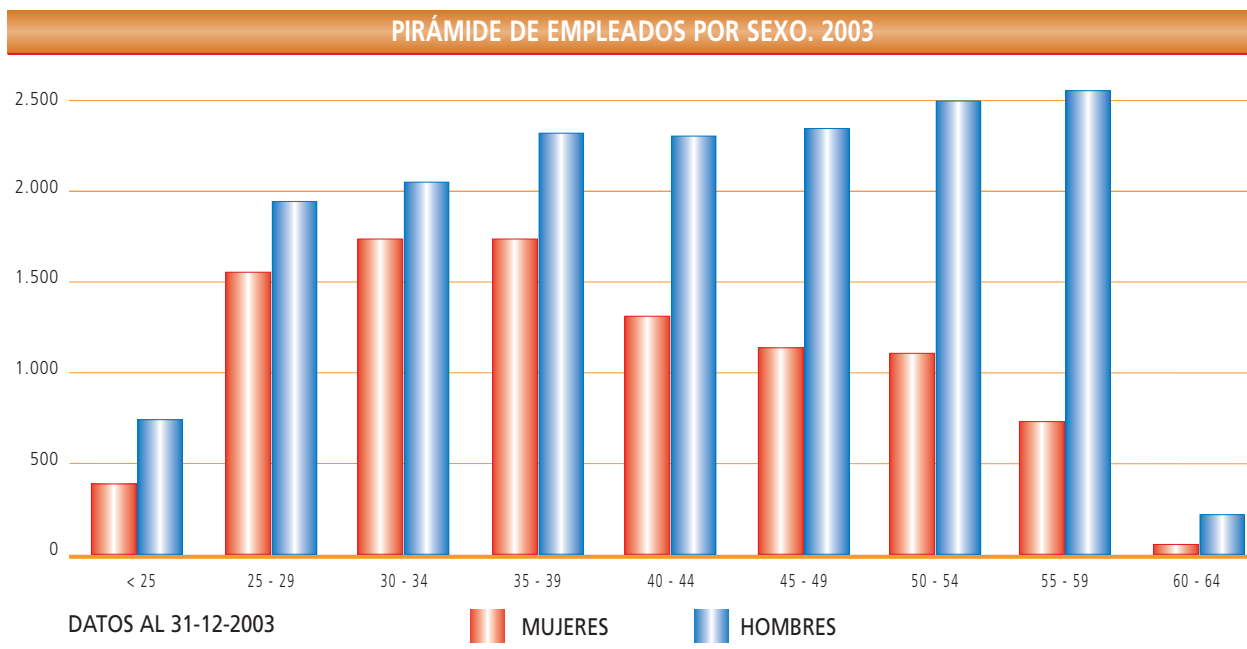
De igual forma, a través de los sindicatos y los comités existentes se controla el grado de satisfacción de los empleados.



## • Diversidad e igualdad de oportunidades.

A continuación se muestra la pirámide de empleados por sexo a finales de 2003.

Por otra parte, analizando la categorización del personal de Iberia según Grupos Laborales puede observarse que un 36% de la plantilla está formada



En el ámbito de la igualdad de oportunidades cabe señalarse que en la plantilla de tierra, Iberia contaba en 2003 con un total de 247 mujeres ocupando puestos de mando.

por mujeres, la mayor parte de las cuales forman parte de los colectivos de Administrativos o Tripulantes de Cabina de Pasajeros. Cabe igualmente señalarse que actualmente Iberia cuenta con 59 mujeres pilotos.

DESGLOSE DE LA PLANTILLA POR CUALIFICACIÓN AÑO 2003						
GRUPO LABORAL	MUJERES		HOMBRES		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
GRUPO SUPERIOR DE GESTORES Y TÉCNICOS	443	1,7	851	3,2	1.294	4,9
TÉCNICOS DE MANTENIMIENTO DE AERONAVES	28	0,1	2.943	11,2	2.971	11,3
TÉCNICOS DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE TIERRA	0	0,0	85	0,3	85	0,3
TÉCNICOS DE MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES	0	0,0	52	0,2	52	0,2
TÉCNICOS DE EXPLOTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES	38	0,1	145	0,6	183	0,7
TÉCNICOS DE PROCESO DE DATOS	11	0,0	56	0,2	67	0,3
TÉCNICOS AUXILIARES	-	0,0	6	0,0	6	0,0
ADMINISTRATIVOS	4.552	17,3	2.598	9,9	7.150	27,2
SERVICIOS AUXILIARES	424	1,6	6.202	23,6	6.626	25,2
P.V.T.	34	0,1	71	0,3	105	0,4
<b>SUBTOTAL TIERRA (A)</b>	<b>5.530</b>	<b>21,0</b>	<b>13.009</b>	<b>49,0</b>	<b>18.539</b>	<b>70,0</b>
PILOTOS	59	0,2	1.861	7,1	1.920	7,3
OFICIALES TÉCNICOS DE VUELO	0	0,0	73	0,3	73	0,3
TRIPULANTES DE CABINA DE PASAJEROS	3.282	12,5	1.286	4,9	4.568	17,4
<b>SUBTOTAL VUELO (B)</b>	<b>3.341</b>	<b>13,0</b>	<b>3.220</b>	<b>12,0</b>	<b>6.561</b>	<b>25,0</b>
L. EXTER. TRIPULANTES CABINA DE PASAJEROS	29	0,1	22	0,1	51	0,2
L. EXTER. TIERRA	629	2,4	534	2,0	1.163	4,4
<b>SUBTOTAL VUELO (C)</b>	<b>658</b>	<b>3,0</b>	<b>556</b>	<b>2,0</b>	<b>1.214</b>	<b>5,0</b>
<b>TOTAL (A + B + C)</b>	<b>9.529</b>	<b>36,0</b>	<b>16.785</b>	<b>64,0</b>	<b>26.314</b>	<b>100,0</b>

*Datos a 31 de diciembre de 2003.*

### • Promoción de la natalidad.

En particular, en relación a la primera, cabe señalarse que en el año 2003 hubo un total de 233 trabajadores acogidos a la reducción de jornada por guarda legal en el colectivo de Tierra y 419 trabajadores en el Colectivo de Vuelo.

### • Formación.

El Plan Director 2003 – 2005 establece diversos objetivos en el ámbito de la formación, considerada esencial en el sector aéreo. En particular, Iberia ha diseñado un modelo de formación, donde ésta debe responder a una serie de objetivos concretos que favorezcan las estrategias empresariales. En particular, la formación en Iberia se coordina a través de siete áreas funcionales, atendiendo cada una a alguna de las ocupaciones que configuran el mercado de cualificaciones profesionales requeridas por las líneas aéreas. Iberia, como tal, presenta todo el abanico de cualificaciones del sector.

Iberia ha invertido en el año 2003 más de 60 millones de euros en 878.757 horas de formación impartida a 71.444 participantes.

#### EVOLUCIÓN DE LA FORMACIÓN EN IBERIA (1997-2003)

AÑO	Nº CURSOS	Nº ALUMNOS	HORAS / ALUMNOS	COSTES EN EUROS
1997	3.995	27.864	507.855	17.706.814
1998	4.970	35.816	722.650	21.553.622
1999	6.419	49.441	842.424	22.521.360
2000	6.873	52.643	780.904	58.622.366
2001	7.750	48.448	795.607	62.332.109
2002	7.772	51.568	706.733	54.745.912
2003	10.659	71.444	878.757	60.252.328

En el ámbito de la prevención de riesgos laborales, la formación impartida y recibida por personal de Iberia durante 2003 se muestra en la tabla adjunta. Como puede comprobarse, el mayor número de horas corresponde a las Direcciones de Aeropuertos y Material, como consecuencia de los mayores riesgos laborales existentes en las mismas derivados de la propia actividad realizada por estas direcciones

#### PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES. 2003

DIRECCIONES DE IBERIA	HORAS PROFESOR	HORAS ALUMNO
DIRECCIÓN DE AEROPUERTOS	5.014	41.468
DIRECCIÓN DE MATERIAL	647	6.057
DIRECCIÓN COMERCIAL	424	3.358
DIRECCIÓN DE CARGA	288	940
DIRECCIÓN DE SISTEMAS	200	1.495
DIRECCIÓN DE RELACIÓN CON CLIENTES	82	476
DIRECCIÓN DE OPERACIONES	37	209
DIRECCIÓN CORPORATIVA	60	815

Mención especial merece también la formación destinada a las personas en contacto directo con el cliente para ofrecer el mejor servicio, aspecto competitivo cada vez más diferenciador entre las compañías aéreas. En este sentido, durante el 2003 Iberia abordó el Plan de Formación actitudinal "Nuevo Modelo de Atención al Cliente", asociado al proyecto CRM (Customer Relationship Management), ésta última una herramienta de trabajo que posibilita ofrecer un servicio diferente a cada persona en función de sus preferencias y necesidades.

De igual forma, en el año 2003 se ha puesto especial énfasis en el desarrollo de las distintas carreras profesionales que se requieren en el negocio del transporte aéreo. Tres carreras profesionales merecen especial mención: Gestores de Aeropuertos, Gestores Comerciales, y Gestores de Servicio a Bordo.

El sistema de concesión de becas de postgrado para titulados y prácticas de cooperación educativa para estudiantes es una forma eficaz de selección de futuros cuadros de la empresa. De la misma manera, es un sistema que permite a los candidatos una oportunidad tanto para mostrar su valía en el ámbito laboral como para adquirir una experiencia reconocida en el mercado.

Por ello, Iberia ha formalizado acuerdos de colaboración con 60 universidades e instituciones de formación nacionales e internacionales. Entre ellas podemos citar: Universidad Politécnica de Madrid, Universidad Complutense de Madrid, Universidad de Navarra, Escuela Técnica Superior de Ingenieros Aeronáuticos, Universidad Pontificia de Comillas, Escuela de Organización Industrial, Fundación Universidad – Empresa, Escuela de Comercio Internacional, Saint Louis University, University of London – Queen Mary, Université Toulouse, I.E.S Barajas, CITHE, Fundación Icaro, Cheste, o I.E.S Escolar, entre otras. Además, Iberia colabora asiduamente con las instituciones académicas en la implantación del sistema educativo, tanto a través de la adaptación de módulos de formación profesional específicos del sector aéreo, como facilitando prácticas a estudiantes de Formación Profesional, de Universidades y Titulados Universitarios.

Durante 2003 se materializaron en Iberia 61 contratos en prácticas y 81 becas para estudiantes. En relación a la promoción interna, Iberia cuenta desde 1996 con el “Programa de Titulados en Prácticas”, aplicable a los empleados que terminan sus estudios de grado medio o superior y desean incorporarse a un proceso de novación contractual siguiendo un proceso similar a los planes de contratación de becarios. En 2003 Iberia ha realizado novaciones contractuales a cuatro empleados.

## • Seguridad y salud.

Iberia considera que la prevención de posibles daños relacionados con la salud y seguridad de sus trabajadores, proveedores o clientes es un punto clave de su gestión empresarial.

La Prevención de Riesgos Laborales, regulada en los Convenios Colectivos de Iberia, se concreta en una serie actuaciones:

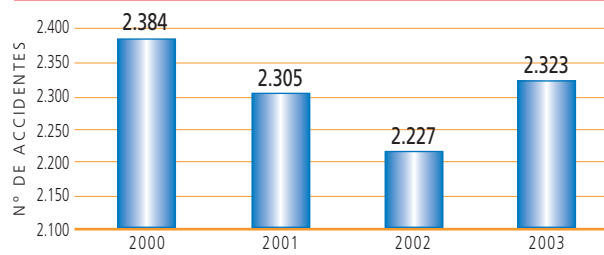
- Una clara definición de la responsabilidad sobre salud y seguridad a lo largo de la estructura organizativa, como base de la actividad preventiva.
- Un sistema de evaluación de riesgos y procedimientos para su prevención.
  - Iberia estudia los riesgos de los nuevos puestos de trabajo y de aquellos procesos que lo requieren por su novedad o riesgo especial.
  - Iberia dispone de normas específicas propias para guiar sus actuaciones en situaciones de especial riesgo. Se generan por decisión de su Servicio de Prevención, a petición de los mandos o de la representación de los trabajadores.
  - Cuenta con un procedimiento de análisis de todos los accidentes, que incluye una investigación especial de los calificados por encima de leves y de aquellos que podrían haber dado lugar a daños de especial gravedad.
  - Realización de evaluaciones de riesgos según esquemas pactados con la representación de los trabajadores.
  - Elaboración de procedimientos para el análisis e investigación de los accidentes laborales que se produzcan.
- Un marco de formación e información continua a mandos y trabajadores adecuado y continuado.
  - Con el objetivo concreto de dar a conocer a los trabajadores los riesgos asociados a sus puestos de trabajo, Iberia está incorporando



módulos de Prevención de Riesgos en la mayoría de las acciones formativas. Asimismo, se han desarrollado y puesto en marcha charlas formativas apoyadas en un curso de formación a distancia con ayuda de vídeos distribuido a 1.700 mandos de la compañía. El número total de horas-alumno impartidas en materia de prevención de riesgos durante 2003 ha sido de 54.818, un 77% del total.

- Elaboración de guías médicas para la vigilancia de la salud, adaptadas a los protocolos oficiales.
- Dedicación de los recursos necesarios para la información y formación de los trabajadores.
- Un Servicio de Prevención propio, como consultor, impulsor y verificador de las políticas, criterios y medidas apropiadas.
  - La compañía cuenta con un Servicio de Prevención de riesgos laborales en el área corporativa, que asesora a todas las Direcciones de Iberia. De igual forma, cuenta con la mutua Fraternidad - Muprespa para ciertas labores de apoyo.
  - En la Dirección de Aeropuertos, debido al volumen de trabajadores y dispersión de los mismos, así como al riesgo para la salud laboral asociado a la actividad realizada, se cuenta con una unidad de prevención laboral. Por otra parte, se dispone de seis coordinadores, uno en cada una de las principales escalas. En la Dirección de Material, se cuenta asimismo con un coordinador, dependiente de la Subdirección de Personal.

#### EVOLUCIÓN DE LA SINIESTRALIDAD (2000-2003)



Pese a los recursos y esfuerzos dedicados en Iberia a la Prevención de Riesgos Laborales, en el año 2003 se registraron 2.323 accidentes laborales, presentando un ligero incremento respecto del ejercicio anterior como consecuencia de una mayor actividad de la compañía.

La salud de nuestros trabajadores es también un requisito esencial para el desempeño de la actividad de nuestra compañía, fundamentalmente en las operaciones de vuelo. De todos es conocido el riguroso control médico a que deben someterse las tripulaciones técnicas (pilotos) y auxiliares (técnicos de cabina de pasajeros, en sus siglas TCP).

En este momento Iberia cuenta con un Centro Médico Aeronáutico debidamente acreditado por el Ministerio de Fomento, donde se realizan los reconocimientos médicos a sus tripulaciones y a las de otras compañías y particulares, preceptivos para la renovación de las licencias de vuelo.

Iberia no sólo atiende los aspectos relacionados con la salud que fijan las normas correspondientes, y que se concretan en los exámenes médicos de control relacionados con los riesgos existentes en los puestos de trabajo, y en el tratamiento de los accidentados, sino que amplía la cobertura a sus trabajadores mediante campañas específicas de prevención de determinadas enfermedades y atiende cualquier consulta en horario de trabajo que pueda surgir por indisposiciones de origen común de sus empleados. De esta forma, Iberia facilita una atención integral de la salud.

También debe mencionarse el control higiénicosanitario que se ejerce sobre los productos alimenticios, —más de 800 clases, desde la simple agua al más sofisticado de los alimentos, que se consumen en los aviones y en los centros de trabajo—, controlando que en cualquier condición superen las más elevadas exigencias de sanidad. Para ello, se supervisan a los proveedores antes y durante la vigencia de los contratos de suministro, tanto en el momento de la entrega como mediante muestreos aleatorios de los alimentos en condiciones absolutamente reales de servicio.

#### • Relaciones Laborales.

Iberia dispone de dos comisiones (Comité de Tierra Intercentros y Comité de Empresa de Vuelo) para el mantenimiento continuo de la relación con los sindicatos, con los que se tratan aspectos tan importantes como la prevención de riesgos laborales, la garantía de la diversidad y eliminación de la discriminación, y la libertad de asociación. La compañía garantiza, en todo caso, el cumplimiento de la normativa nacional sindical aplicable.

En el ámbito de las relaciones laborales de la compañía, cabe señalarse la firma por parte de los directivos de un Estatuto, mediante el cual éstos se involucran en todo lo relacionado con el personal a su cargo. En dicho Estatuto se recoge un apartado específico en el que se detalla cuál debe ser su actuación con colaboradores y empleados, y su obligación de favorecer el desarrollo profesional de su equipo, la evaluación de sus resultados profesionales, el fomento del trabajo en equipo y el compromiso con su formación. Estos requisitos asumidos se recogen igualmente en el Marco Jurídico para los Directivos de Iberia, de reciente creación.

#### • Representación sindical.

En el año 2003 el porcentaje de afiliación sindical anual con abonos realizados a través de nómina ha sido la siguiente:

AFILIACIÓN SINDICAL EN IBERIA. 2003	
COLECTIVO	PORCENTAJE DE AFILIACIÓN A TRAVÉS DE NÓMINA
TIERRA	67,60
TRIPULANTES PILOTOS	100,00
OFICIALES TÉCNICOS DE A BORDO	100,00
TRIPULANTES DE CABINA DE PASAJEROS	31,51

*Nota: Estos datos de afiliación se refieren a las cuotas de aquellas organizaciones sindicales que realizan su descuento en nómina a los trabajadores a través de Iberia, existiendo otras, cuyos afiliados les abonan directamente la cuota sindical, por lo que lógicamente se incrementarían los porcentajes antes citados.*

Por otra parte, indicar que el pasado 26 de junio de 2003 se celebraron Elecciones Sindicales para Órganos de Representación Unitaria de los Trabajadores de Iberia, que afectaron a todos los Centros de Trabajo de la Compañía. Del resultado de las mismas, cabe destacar que la composición del Comité Intercentros, único Órgano de representación unitaria de todos los trabajadores afectados por el ámbito de aplicación del Convenio Colectivo de Tierra, prácticamente no ha variado con respecto a las anteriores elecciones de 1999.

Con respecto al Personal de Tierra, la Representación Sindical se articula a través de un total de 22 Comités de Centro, más 15 Centros que cuentan con Delegados de Personal, en todo el territorio nacional.

Iberia articula las relaciones laborales con sus trabajadores, en cuatro Convenios Colectivos, uno de tierra y tres de vuelo, manteniéndose la vigencia de los mismos hasta el 31 de diciembre de 2004.

- Convenio Colectivo del Personal de Tierra.
- Convenio Colectivo de Tripulantes Pilotos.
- Convenio de Oficiales Técnicos de a Bordo.
- Convenio de Tripulantes de Cabina de Pasajeros.

En las últimas negociaciones de los Convenios, se ha procedido a una homogeneización para los colectivos de Tierra y Vuelo de diversos aspectos incluyendo la revisión salarial, la participación en la mejora de resultados, la participación en beneficios y la obtención de billetes de tarifa gratuita o con descuento. Asimismo en los Convenios Colectivos se acordaron diversas medidas para incrementar la productividad de los trabajadores, adecuadas a las características particulares de cada colectivo.

En este sentido, en 2004 está prevista la negociación de todos los nuevos Convenios Colectivos, así como la adaptación de los Ordenamientos Laborales de los Grupos Profesionales de Administrativos y Agentes de Servicios Auxiliares de Tierra, en los que se tratarán de implementar las medidas contempladas en el Plan Director 2003-2005.

El Convenio Colectivo del Personal de Tierra mejora lo estipulado por ley en algunos aspectos, como el aumento del número de horas asignadas a los representantes para actividad sindical. Desde la entrada en vigor en 2001 del Convenio Colectivo del personal de Tierra, Iberia ha pactado la transformación de 1.982 contratos fijos a tiempo parcial a tiempo completo. En particular, durante el año 2003, se han realizado un total de 608 transformaciones.

Por lo que se refiere a los Tripulantes Pilotos, en 19 de julio de 2001, se dictó Laudo Arbitral en el conflicto planteado entre la Empresa y la Sección Sindical de SEPLA en la misma, con motivo de la negociación del VII Convenio Colectivo de Tripulantes Pilotos, con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2004.

En relación con el año 2003, cabe señalar ciertos aspectos significativos:

➤ **Prórroga expediente de regulación de empleo.**

- Iberia, con acuerdo de los representantes de los trabajadores afectados, solicitó a la Dirección General de Trabajo la ampliación del Expediente de Regulación de Empleo 72/01 aprobado el 26 de diciembre de 2001, motivado por la persistencia de las causas organizacionales y productivas que dieron lugar a su solicitud y al incremento de la competencia dentro del sector y aparición de medios alternativos de transporte. Con fecha 23 de diciembre de 2002, la Dirección General de Trabajo aprobó dicha ampliación hasta el 31 de diciembre de 2004.
- Durante el año 2003, se acogieron a las medidas recogidas en este expediente de regulación de empleo los siguientes trabajadores:

REGULACIÓN DE EMPLEO EN IBERIA. 2003		
MEDIDA	TIERRA	VUELO
PREJUBILACIÓN	258	46
TRIPULANTES CON PÉRDIDA LICENCIA	-	14
BAJA INCENTIVADA	1	-
RECOLOCACIÓN DIFERIDA	180	108
NOVACIÓN A EMPLEO ESTABLE	15	1
TOTAL	454	169

➤ **Colectivo Técnicos de mantenimiento de aeronaves.**

- En diciembre de 2003, la Dirección llegó a un Acuerdo con la Comisión Negociadora del XV Convenio Colectivo del personal de Tierra, para la adaptación del Ordenamiento Laboral de los Técnicos de Mantenimiento de Aeronaves (TMA), al objeto de adaptarlo a la nueva realidad productiva y a la normativa vigente.



- Los contenidos más importantes de dicho Acuerdo, el cual forma parte integrante del Convenio Colectivo, son la reducción de Especialidades, la mayor polivalencia de funciones para el colectivo y el incremento de los requisitos para acceder a las funciones de TMA Jefe y de Supervisor. De igual forma, se ha acordado acometer una serie de medidas de flexibilidad o productividad, cuyo objetivo es realizar la producción de forma ágil y dar un servicio adecuado a las necesidades de la línea.

#### ➤ **Joint Venture.**

En octubre de 2003 Iberia y grupo canadiense CAE, fabricante de simuladores, llegaron a un acuerdo para la creación de una empresa conjunta de entrenamiento aeronáutico, consolidando los activos de sus respectivos centros de entrenamiento e incrementando el rendimiento de los recursos. La Dirección llegó a un acuerdo con la Representación de los Trabajadores, a fin de regular la situación para los trabajadores de Iberia.

#### ➤ **Redistribución de las oficinas de ventas en la red comercial nacional y en las unidades de administración.**

- La incorporación de nuevas tecnologías, tanto en los procesos de información como de automatización de reservas y emisiones de billetes, ha producido un importante cambio en los hábitos de compra hacia los nuevos canales de distribución, como el autochecking, el billete electrónico o Internet. Ello, unido a la agresividad de las Agencias de Viaje en la captación de clientes a nivel local, produce un notable descenso en la actividad de la red de oficinas de venta directa.

- Como consecuencia de lo anterior, la compañía ha llevado a cabo una reorganización de los recursos viéndose afectadas 97 personas por la redistribución de la red comercial y 27 por la centralización de las funciones de Administración. En todo caso, en septiembre de 2003, la Dirección llegó a un acuerdo con la parte Social, por virtud del cual los trabajadores excedentes pasarían a prestar servicios en la Dirección de Aeropuertos.

#### • **Resolución de Conflictos.**

Durante el año 2003 no se ha producido ningún conflicto laboral a nivel de compañía.

En todo caso, los Convenios Colectivos establecen mecanismos internos de resolución de conflictos. Destacan la Comisión Mixta para el Personal de Tierra y la Comisión de Interpretación y Vigilancia, para el Personal de Vuelo, así como la Comisión de Resolución de Conflictos para el grupo de Pilotos. Asimismo, los trabajadores pueden plantear a estas Comisiones las reclamaciones laborales que estimen oportunas.

#### • **Beneficios sociales para empleados.**

Existen distintos beneficios sociales para empleados, previstos en los Convenios Colectivos:

- **Fondo Solidario:** se destina a atender necesidades sociales como ayudas a estudios, campamentos, ayudas a hijos minusválidos y enfermos crónicos, préstamos sociales o gastos por enfermedad. Se financia entre la empresa y el trabajador al 50%, salvo para el colectivo de Tripulantes de Cabina de Pasajeros, en que la aportación del trabajador se establece en un 0,40% sobre el sueldo base y la empresa contribuye con una cantidad fija.



- Fondos Sociales de Tierra y de Vuelo: 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. Se financia al 50 % por la empresa y el trabajador.
- 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.
- Fondo Mutual de Tripulantes Pilotos: cubre prestaciones por jubilación, invalidez y fallecimiento. Se financia mediante una aportación del 1% por parte de los trabajadores y de un 8,9% por parte de la empresa de la base reguladora establecida.
- Préstamos para la Adquisición de Vivienda: Iberia concede préstamos a los empleados para la adquisición de viviendas. El número de préstamos a conceder anualmente podrá llegar hasta el 4% de la plantilla fija de los colectivos de Tierra y Tripulantes de Cabina de Pasajeros a 31 de diciembre del año inmediato anterior.
- Cobertura sanitaria: Iberia realiza y gestiona todas las actividades y acciones necesarias para la recuperación de los trabajadores accidentados. Por otra parte, la compañía ofrece asistencia técnica a los empleados en la contratación de pólizas sanitarias y tiene un acuerdo con la aseguradora Sanitas para directivos de la compañía.

## • Asociaciones.

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

### ➤ Club Iberia.

- Fundado en 1958, el Club Iberia es una Asociación sin ánimo de lucro para empleados del Grupo Iberia que tiene como misión fomentar las actividades lúdicas entre sus afiliados. Cuenta con su propia Junta Rectora y con unos 10.500 socios, de los que 1.500 son jubilados. Su presupuesto se nutre principalmente de las cuotas de 2,9 euros mensuales de los socios y de la aportación anual de la compañía. Iberia también colabora con el Club cediéndole locales para sus oficinas y facilitándole la comunicación interna con todos los empleados a través de Intranet. La aportación de Iberia al Club en 2003 fue de 77.230 euros.
- Las actividades desarrolladas por el Club Iberia se extienden al ámbito del deporte, el turismo y la cultura entre otros. Para hacer llegar a todos los socios la información relativa al Club, además de la Intranet el Club edita una revista en verano, Navidad y Semana Santa con información sobre las actividades organizadas. La información se complementa con boletines especiales.
- Entre las actividades desarrolladas por el Club, Iberia participó en la XII edición de la Raider's Trophy, el mayor campeonato de aventura entre empresas nacido en 1992. Raider's Trophy es una herramienta dirigida al capital humano de la empresa, que incorpora todos los elementos necesarios para ser un instrumento de desarrollo profesional y de



motivación entre los empleados. En el evento, en el que participaron cerca de 180 empresas y casi 3.000 profesionales, Iberia presentó tres equipos que se clasificaron entre los cinco primeros puestos. Iberia contribuyó con más de 51.000 euros en 2003 para la participación en esta competición.

#### ➤ **Asociación de Veteranos.**

- La Asociación de Veteranos de Iberia, creada en 1972, organiza cursos, actividades deportivas, talleres, jornadas de cine, exposiciones, conferencias, juegos recreativos, viajes y excursiones para empleados jubilados y para aquellos que lleven trabajando en Iberia más de 15 años, con el objetivo de mantenerles en contacto con sus antiguos compañeros y con asociaciones de veteranos de otras compañías.
- La Asociación de Veteranos de Iberia cuenta a fecha de cierre de esta publicación, con cerca de 9.000 asociados.
- Esta asociación también dispone de una página propia en la Intranet de Iberia, en la que da información sobre sus actividades.

#### • **Reconocimiento del personal.**

Como estímulo a la creatividad y al esfuerzo individual y de grupo, y como factor fundamental de la mejora continua, Iberia tiene establecido un sistema de reconocimiento del personal para todos sus empleados basado en los siguientes elementos:

- 1) Sugerencias individuales o de grupo.
- 2) Premios a la calidad, por la actitud personal y de equipo.
- 3) Reconocimiento de actuaciones excepcionales.

El apartado de sugerencias comprende tanto las innovaciones técnicas, como las sugerencias de procedimientos. Los premios a la calidad tienen por objeto recompensar las actuaciones destacadas, en cuanto a la iniciativa y la creatividad e importancia de las mejoras obtenidas y observadas en las actividades de los equipos de trabajo. Las actuaciones excepcionales son aquellas caracterizadas por un elevado espíritu de entrega.

La gestión del sistema corresponde al Comité de Reconocimiento, órgano instituido por la Dirección de la empresa para impulsar y coordinar todo lo referente a la política de reconocimiento. A este órgano le corresponde aprobar los premios a las sugerencias, a la calidad y a las actuaciones excepcionales.

Los premios están relacionados con la rentabilidad producida por la propuesta de mejora y van desde la felicitación por el Comité de Reconocimiento, hasta un premio económico de 6.010 euros. La siguiente tabla muestra los premios repartidos en los últimos años:

PROGRAMA DE SUGERENCIAS DE IBERIA: RELACIÓN DE PREMIOS		
AÑO	Nº DE PREMIADOS	IMPORTE (euros)
2000	57	82.789
2001	20	33.597
2002	44	70.411
2003	28	37.042

### 6.3.- Proyectos de acción social con la comunidad.

Iberia desarrolla actualmente una estrategia basada en el apoyo a instituciones y entidades públicas y privadas de interés social a través de la prestación de sus servicios habituales. Sus principales programas están relacionados con el acceso al empleo de personas con discapacidad, el voluntariado de sus empleados, el transporte de pasajeros necesitados de algún tipo de ayuda y la cesión de espacio en bodegas para el transporte de ayuda humanitaria y cultural. Las actuaciones relativas a estos programas son periódicamente cuantificadas por la compañía.

La acción social de la compañía se asienta, en su vertiente más práctica, sobre tres pilares fundamentales: la acción social en colaboración con empleados, Mano a Mano, la Asociación de Empleados Padres de Minusválidos (APMIB) y Special Olympics; el apoyo a instituciones a través de acuerdos de patrocinio, como son los suscritos con la Agencia Española de Cooperación Internacional, la Organización Nacional de Trasplantes, el Ministerio de Asuntos Sociales, la Consellería de Emigración de la Xunta de Galicia, la Fundación Ilusiones y la Fundación Miguel Ángel Blanco, entre otros; y proyectos en colaboración con clientes, Cruz Roja Española para la Reagrupación Familiar o Special Olympics.

Iberia facilita información de sus proyectos de acción social a través de diferentes canales, como son la presente memoria, editada anualmente; las revistas Ronda Iberia, Iberiaviación e Iberia Plus y el Vídeo a bordo; en Internet a través de la página de la compañía [www.iberia.com](http://www.iberia.com); y en Intranet, que se encuentra a disposición de todos los empleados.

Las actuaciones de Iberia y alcance de las mismas han situado a la compañía, según el ranking 2003<sup>5</sup> elaborado por la Fundación Empresa y Sociedad en colaboración con Demoscopia, como la tercera mejor empresa percibida por su acción social de manera global. En este mismo ranking, Iberia está reconocida como la primera empresa mejor percibida por su acción social en colaboración con empleados, la tercera mejor empresa por su acción social apoyada en productos y servicios, y la décima mejor empresa por su apoyo al empleo de personas desfavorecidas. En cuanto a la transparencia<sup>6</sup> ofrecida, esta misma organización reconoce a Iberia como una de las empresas punteras, cubriendo la mayoría de indicadores sociales analizados.

Los proyectos de acción social más significativos llevados a cabo durante 2003 son los acometidos en Perú y Ecuador, a través del programa "Mano a Mano"; la Campaña de colaboración 'Pon alas a su ilusión' 2003-2004 para la recaudación de fondos de ayuda para la APMIB y Mano a Mano; la inauguración de un nuevo centro de atención especial para la APMIB en Madrid; y la colaboración con Cruz Roja en su proyecto de Reagrupación Familiar para personas refugiadas e inmigrantes.

(5) "Las mejores empresas percibidas por su acción social. Ranking 2003". *Fundación Empresa y Sociedad*. Diciembre de 2003.

(6) "De la transparencia a la confianza. La responsabilidad social corporativa y la acción social en la Memoria Anual de grandes empresas españolas". *Fundación Empresa y Sociedad*.

## La ilusión de Toni.

**TONI, nueve años.**  
Marzo 2004

*Toni está pasando por un momento delicado. Está preparándose para el trasplante. Ahora está en la planta cinco, en la escuela del hospital, con sus padres... me lo dice Gloria, la enfermera.*

*Y allí lo encontré a última hora, el lunes. En brazos de su padre y acompañado de su madre, que es alegría permanente y sonrisa fácil. Hablamos en el pasillo, y mientras les presentaba la Fundación, Toni levantó la cabecita del hombro de su padre. Yo le miré y me dirigí a él mirándole a los ojos para que pudiera escudriñar hasta el último rincón de mi alma. Le dije que sabía que él tenía dentro una ilusión y que quería que me la contara. A pesar de que estaba un poco grogi porque le habían insertado no sé qué tubito en el cuello, para no sé qué tratamiento. A pesar de este tormento nuevo de no poder mover casi su cabecita, me miró con gran curiosidad, ¿Tú vas a hacerlo realidad?. Y yo le iba diciendo, yo sola no. Sobre todo, tú, y también Papá y Mamá y las enfermeras y los médicos, y un gran número de personas a tu alrededor... Pero sobre todo tú, Toni.*

*La Fundación Privada ILUSIONES fue constituida en 1999. La nuestra es una historia expansiva, compartida con personas e instituciones. Nuestra misión es provocar ilusión, como experiencia vital integradora, en los niños y niñas que padecen enfermedades graves. Hoy, más de medio centenar de entidades respaldan este sencillo pero hermoso proyecto.*

*El viernes por la tarde volví al Hospital..., los viernes son pura vida en la planta de oncología. Padres, madres y abuelitas... de habitación en habitación, que pasan a verse unos a otros, preparados para hacer frente al fin de semana. Antes de entrar en la habitación de Toni, la enfermera me dijo que ayer habían dado malas noticias a sus padres y que quizá me los iba a encontrar un poco bajos de moral. Toni estaba en su cama, aparentemente ajeno a la conversación que yo mantenía con su madre, cuando de pronto preguntó: ¿lloras, mamá? ¡Sólo un segundo después la lágrima de dolor se convirtió en sonrisa valiente e incuestionable!. Quise abrazarla y ni siquiera nos habíamos presentado. Le dije mi nombre y ella me dio el suyo, como sin importancia. Casi no fui capaz de retenerlo más allá de unos segundos.. ¡Es real!: Ellas dejan de ser y son para siempre, ni más ni menos, la mamá de...*

*Toni sabía que el país de las ILUSIONES es de color azul, (¿cómo lo sabía?), ¡Y también es amarillo! le dije, y allí tenemos unas flores gordotas que son las ilusiones de los niños. ¿Y qué ilusiones tienen los niños? Me preguntó él. Pues eso es, pequeñín, quiero que tú me cuentes la tuya. Me contó que quiere pilotar aviones de mayor, que le haría ilusión ir en avión hasta el castillo de Mickey Mouse, pero no cree posible hacerlo..., porque ahora estoy un poco malito. Le he recordado a Toni que no hay imposibles. ¿O es que él no es un experto en remontar situaciones muy difíciles?. Hay ilusiones complicadas, que tardan en hacerse realidad años..., a veces toda una vida, pero lo que es importante es no renunciar a ellas. ¡Aun más!: La gran sabiduría consiste en tener ilusiones suficientemente grandes como para no perderlas de vista mientras se persiguen.*

*Pareció cosa de magia que él me dijera aquello y que yo sacara un gran póster de Mickey Mouse subido en un avión de Iberia de detrás de mi espalda, con un saludo especial para él. Se le iluminó la mirada. Tenemos confianza en que Toni querrá, por encima de todo, volar con sus padres y con su hermano. Tenemos confianza en que esta puerta de salida se abrirá para este niño bueno, valiente y paciente. ¡¡Y nos hace ilusión preparar su viaje!!.*

*A partir de este momento nuestra misión es provocar ILUSIÓN en Toni. Y compartir su fortaleza arrolladora con entidades y personas. Vamos a hacer equipo a su alrededor, con él en el centro. Todos.*

*En unas semanas Toni hará realidad su parte del trato y nos dejará a todos asombrados: Una renovada vitalidad y un dossier encuadernado, decorado con fotos de aviones y descripciones del parque de atracciones que ha encontrado en Internet. Sus padres habrán sido imprescindibles. Sus médicos autorizarán el viaje y la estancia, y prepararán físicamente a TONI para la experiencia. Iberia pondrá a nuestra disposición los billetes en las fechas idóneas, a un precio muy por debajo de las tarifas de mercado en el marco de un generoso Convenio de Colaboración, suscrito con la Fundación.*

*Y el día llegará. Toni no nos dará otra opción. Llegaremos a primera hora de la mañana al aeropuerto del Prat de Barcelona. Allí, Javier, o Juan Carlos, o Carolina, o Lola, miembros todos del Servicio de Protocolo y Relaciones Públicas de Iberia, con sus flamantes chaquetas rojas, recibirán a la familia como las personas muy importantes que son. Tendrán preparadas para Toni y para su hermana dos bolsas rojas llenas de regalos, que habrán volado el día antes desde Madrid, en una red perfecta e invariablemente bien coordinada. Y esperaremos todos a que salga el avión en la Sala Gaudí. Lola pondrá a Toni ante el micrófono, y será él el que anuncie algún vuelo esta mañana a los somnolientos y asombrados oídos de los viajeros que esperan en la Sala. Javier cogerá de la mano a Toni para acompañarlo hasta el avión, y una vez allí, le presentará al Comandante. Ya en vuelo, Toni podrá sentarse con él y ver el cielo al amanecer..., desde la cabina de un avión inmenso. Y SE SENTIRÁ ESPECIAL, FELIZ., como su madre y su padre que lo mirarán impresionados con una enorme sonrisa de satisfacción.*

Desde la primera ilusión que implicó un avión, en el año 2001, hasta hoy, las alas de IBERIA siempre han estado con nosotros. Siempre con la misma dedicación y eficiencia. Sumando su ilusión a la de estos valientes y a la de sus familias. Durante unas horas, IBERIA acompaña su paso de gigante al caminar pausado de un chaval ilusionado.

" (...) Hace ya tiempo que decidí ponerme en contacto con vosotras a raíz de un recorte de prensa que una persona me facilitó. En él se hablaba de una fundación llamada ILUSIONES. Y precisamente era la palabra que todos deseábamos oír. Me apresuré a contactar con vosotras por medio de Internet, e ilusionada, os trasladé las inquietudes de una personita especial para todos: Toni, cuyas ilusiones y las de toda su familia, se habían convertido en una desesperada lucha que nadie puede imaginar. Grandes dosis de paciencia, amor, dedicación y esperanza han rodeado la existencia de su familia, hasta el punto, que es para todos, un ejemplo de entereza.

Este viaje que, gracias a vosotros ha realizado Toni, le ha supuesto una inyección de alegría, vitalidad y ganas de vivir. Toni es otro, después del viaje. Ha cambiado su estado anímico y se encuentra estupendamente, lo que ha hecho que sus padres lo estén también. No sabéis lo que agradecemos que su ilusión se haya hecho realidad. Yo desde aquí quiero expresaros mi más sincera gratitud por haber leído aquel cargado de ilusiones. Os animo a seguir trabajando para los demás con tanto cariño y tanta ilusión. (...)"

Las personas que formáis IBERIA lo hacéis realidad, lo hacéis único e inolvidable para ellos.  
¡¡ GRACIAS IBERIA !!

Tania Rausell

Directora Fundación Ilusiones



F. P. ILUSIONES • c/ Comitè d'Urgell, 240 - 5ºB • 08036 Barcelona (España)  
Tel.: 34 93 321 90 08 • Fax: 34 93 410 71 57

### • Mano a Mano.

Mano a Mano es la iniciativa de un grupo de auxiliares de vuelo que comenzaron a transportar medicinas y otros materiales en sus desplazamientos a Guinea para entregarlos directamente a misioneros y organizaciones sociales que trabajaban en el país. La idea se extendió y en 1994 se constituyeron formalmente.

El objetivo de Mano a Mano es aprovechar los recursos de Iberia para enviar ayuda humanitaria sin intermediarios a países a los que Iberia vuela regularmente. Cuenta con 17 delegaciones en diferentes sedes de Iberia.

La ayuda se traslada aprovechando espacios libres en las bodegas y en los equipajes de los tripulantes. Iberia aporta toda la infraestructura necesaria como locales, almacenes para mercancías, oficinas, teléfonos, línea ADSL, ordenadores, Intranet, correo electrónico, tableros de anuncios y ocasionalmente algún camión para trasladar las mercancías. En situaciones de emergencia también cede aviones completos para el envío de grandes cantidades de ayuda humanitaria.

En principio, la ayuda se envía a los países más necesitados de aquellos a los que vuela la compañía, sin embargo, si surge la necesidad de enviar ayuda a algún país en el cual la compañía no tiene destino programado, Iberia facilita la posibilidad de establecer enlaces o en su caso, ha programado vuelos especiales. Tanto las tripulaciones como el personal de mantenimiento y carga que participan en los proyectos son voluntarios, en su mayoría empleados de Iberia, y gracias a ellos se ha conseguido llevar a cabo las campañas y proyectos de 'Mano a Mano'.

Su gestión se apoya en 20 voluntarios permanentes, pero en sus actividades participan muchos más empleados de Iberia en las diferentes fases de los proyectos, desde la recogida de ayuda humanitaria a la entrega en los países de destino, pasando por la gestión de todos los trámites en los aeropuertos y toda la logística de almacenaje, carga, descarga y entrega. Por eso prácticamente no tiene gastos de administración. Su Presidente de Honor es el Presidente de Iberia.

Los ingresos de 'Mano a Mano' provienen en su mayoría de donativos y de las aportaciones que sus socios hacen anualmente. En el año 2003 se han recaudado más de 87.300 euros, gracias fundamentalmente a las cuotas de los socios y a donativos. Este dinero se ha invertido, básicamente, en proyectos llevados a cabo en España, Argentina, Cuba, Ecuador, Guinea Ecuatorial, Nicaragua, Perú y Venezuela.

Durante todos estos años y gracias a la colaboración de Iberia, diez niños necesitados de ayuda urgente, de diferentes países como Ecuador, Guatemala, y Perú, han sido trasladados a España para ser intervenidos quirúrgicamente. Estos niños junto con sus familias viajaron a España gracias a los billetes de avión donados por la compañía. Una vez en nuestro país, 'Mano a Mano' les facilitó alojamiento y la atención necesaria durante su estancia en España. Todos ellos fueron operados con éxito y volvieron a su país totalmente recuperados.

El reparto de las toneladas de ayuda humanitaria, entregadas por Mano a Mano cada año, está ligado estrechamente a guerras y catástrofes o desastres naturales que se producen en el mundo y que perjudican, en mayor medida, a países en vías de desarrollo. En sus ya diez años de vida 'Mano a Mano' ha repartido más de 1000 toneladas de ayuda humanitaria en forma de alimentos, ropa, calzado, material sanitario, material escolar y juguetes entre otras cosas. Sólo durante el pasado año 2003 se transportaron más de 200 toneladas de ayuda, además de otras 50 toneladas que se transportan anualmente en el equipaje de las tripulaciones de la compañía.

Algunos de los muchos programas que se llevan a cabo anualmente gracias a la colaboración de Iberia con 'Mano a Mano' son los citados a continuación:

- En Perú se ha puesto en marcha una clínica para la atención de enfermos en la diócesis de Chosica.
- En Guinea Ecuatorial, en la ciudad de Malabo, se ha financiado el Proyecto de Cooperativa de pesca artesanal dando medios de pesca a 20 familias, proporcionándoles un cayuco con motor y un congelador para cada grupo de diez pescadores. De igual forma, en este mismo país, se han concedido 76 becas, ayuda que proporciona a dos colegios guineanos semanalmente 40 cajas con libros, alimentos y material sanitario.
- En Honduras se ha colaborado a financiar la construcción de 105 viviendas destinadas a las familias afectadas por el huracán Mitch, gracias a la colaboración económica de Iberia.
- En El Salvador se está gestionando la construcción de un colegio público en terrenos donados por las autoridades del país.
- La convocatoria de la séptima edición del campamento internacional "Aquí cabemos todos" en la provincia de Toledo, donde se dieron cita niños de 12 países diferentes con el objetivo de fomentar la relación y el intercambio de distintas culturas.



### → Hogar del Niño San Vicente de Pau (Ecuador).

San Vicente de Pau es un centro de acogida para los niños sin medios o familia, cuya actividad principal es la protección y formación integral de menores. Se encuentra ubicado en Quito (Ecuador). El hogar también rehabilita y trata a los niños con problemas físicos o psicológicos que permanecen abandonados y ampara a niños con discapacidades físicas, psicomotoras y mentales. Actualmente, el hogar acoge a 140 chicos de hasta 18 años, 30 de los cuales son niños menores de dos años.

Mano a Mano apoya a este centro mediante aportaciones económicas periódicas en calidad de becas escolares, contribuciones periódicas de alimentación infantil, donación de material sanitario y donaciones de enseres de hogar. Desde enero del 2003, las aportaciones de Iberia superaron los 18.000kg de ayuda para este proyecto.

### → Panificadora 2000 en la Ciudad de los Niños (Perú).

La Ciudad de los Niños es un centro de acogida para el menor, situado en Lima. Actualmente acoge a 520 niños entre dos y 18 años y a 12 jóvenes que ya han terminado la escolaridad y asumen tareas productivas. A estos jóvenes se les ofrece residencia, educación e integración laboral en talleres ocupacionales.

La Ciudad de los Niños cuenta entre sus talleres con una panadería. El proyecto panificadora 2000 colabora en la producción de 1.500 panes diarios para el consumo interno e ingresa mensualmente 2.000 dólares de diversos productos que se venden en la ciudad de Lima.

La organización Mano a Mano compró y montó íntegramente la panificadora y la lavadora industrial, contribuyó periódicamente con donaciones de harina, ayudó económicamente a la Granja en la compra de gallinas, proporcionó becas de estudio para los niños y donaciones en los proyectos llevados a cabo por el director de la organización. El desglose de la ayuda total proporcionada por Mano a Mano en 2003 se presenta en la siguiente tabla:

AYUDA PROPORCIONADA POR MANO A MANO EN 2003	
ACTIVIDAD	CANTIDAD
AYUDA ECONÓMICA	5.000 USD
ALIMENTACIÓN EN HARINA	45.000 Kg.
ALIMENTACIÓN INFANTIL	10.000 Kg.
ROPA	5.000 Kg.
MEDICAMENTOS	2.500 Kg.



### → Casa-cuna Hogar del Perpetuo Socorro (Perú).

Ubicada en Lima, la Casa-cuna es un centro de recogida de niñas que en su mayoría han sido abandonadas, maltratadas o violadas. Actualmente, acoge a 170 niñas de entre cuatro y 18 años de edad. Su construcción comenzó en el año 2002 y se espera que el centro esté acabado para principios de 2004, a falta de terminar la cocina en la cual se elaboran los tamales (masa de harina hervida envuelto de hojas de maíz, producto muy apreciado en Perú), gracias a la venta de los cuáles se financia.

Mano a Mano financia íntegramente el proyecto. Durante el año 2003, la colaboración económica de la organización fue de 50.000 € para la construcción del edificio. Además se encarga de la compra de telas, hilos y demás enseres de costura para el taller, así como de la ropa, el material sanitario y la comida necesarias.

### → Hospital Cayetano Heredia (Perú).

Ubicado en Lima, el Hospital Cayetano Heredia es una institución del Ministerio de Salud que atiende a una población de cuatro millones de personas, de las cuales el 80% vive en una extrema pobreza. El hospital no cuenta con presupuesto oficial y su director solicitó ayuda a la Comunidad de Madrid. Gracias a la estrecha colaboración con Mano a Mano, se han conseguido importantes donaciones de equipos hospitalarios que se transportarán e instalarán en el hospital.

Las aportaciones que Mano a Mano ha realizado en este proyecto alcanzaron los 300.000 euros en material sanitario y más de 3.000 kg en ropa y juguetes para los empleados del centro.

### • Asociación de Padres de Minusválidos de Iberia.

La Asociación de Empleados de Iberia Padres de Minusválidos (APMIB) se creó en 1977, cuando un grupo de trabajadores de la compañía con hijos o familiares con discapacidad decidieron unirse para trabajar en la protección, asistencia, previsión educativa e integración social de todos los minusválidos físicos, psíquicos y sensoriales, hijos o pupilos de trabajadores de la plantilla de Iberia. Casi inmediatamente, Iberia empezó a colaborar con la APMIB.

La Junta Directiva de la APMIB está formada íntegramente por trabajadores de Iberia, pero su propia profesión les impide dedicar a la asociación todo el tiempo que requiere, por lo que se hace necesario contratar personal ajeno a la compañía, como son educadores, fisioterapeutas y personal administrativo, entre otros, que se dedican exclusivamente a estas tareas y que forman el 20% del total de la plantilla. El 80 por ciento restante del personal son personas con minusvalías, de las cuales un 66% tienen contrato fijo, un 25% está contratado de forma temporal y un 9% son eventuales. Por tanto, en la medida de lo posible, la APMIB se nutre de personal minusválido.



La APMIB dispone de siete centros de atención especializada en los que acoge a más de 1.600 personas. Cuenta con Centros de Formación, Ocupacionales, Centros Especiales de Empleo, de Rehabilitación y de Salud en Madrid, Barcelona, Málaga, Las Palmas y Tenerife, en los que se prestan servicios de rehabilitación, psicomotricidad, logopedia, atención psicológica, formación, trabajo vía ocupación, trabajo vía empleo, deporte, ocio y residencia. Actualmente, la asociación acoge en sus Centros Ocupacionales y Centros Especiales de Empleo a jóvenes procedentes de Instituciones Estatales, Autonómicas, ONCE y otras empresas de transporte aéreo, como Aena, American Airlines o British Airways, lo que aumenta sus oportunidades de trabajo.

A principios del año 2000 la APMIB inauguró el Centro de Día para discapacitados severos junto al centro asistencial de Colmenar Viejo (Madrid), que atiende a personas gravemente afectadas psíquicamente y se encarga de orientar a sus familiares. En la actualidad, Iberia es el principal cliente del Centro Especial de Empleo de la APMIB. Los patucos, el estuchado de los cubiertos, condimentos o auriculares que se reparten a bordo de los aviones y las cartas-menú de las clases preferentes, entre otras cosas, son producto del trabajo realizado por más de 500 minusválidos de la Asociación.

Durante 2003 la APIMB recibió de Iberia y sus empleados un total de 3.113.680 € y 894.569 € respectivamente, de los cuales las tres cuartas partes correspondieron a la facturación realizada por la compañía por los contratos empresariales establecidos con esta organización.

APORTACIONES DE IBERIA Y SUS EMPLEADOS A LA APMIB	EUROS
<b>APORTACIÓN DE IBERIA A LA APMIB</b>	<b>3.113.680</b>
Aportación dineraria compañía (A)	3.110.032
Ayuda anual a fondo perdido	72.121
Facturación de Iberia por contratos	2.997.911
Donación a la Fundación Tutelar APMIB	40.000
<b>Aportación en especie compañía (B)</b>	<b>3.648</b>
Billetes de avión Quito-Madrid-Quito	3.000
Billetes de avión Madrid-Granada-Madrid	324
Billetes de avión Granada-Madrid-Granada	324
<b>Aportación empleados de Iberia (C)</b>	<b>894.569</b>
Fondo Solidario Interno Tierra	288.485
Convenio Colectivo Vuelo	583.323
Festival Taurino (Vuelo)	22.761
<b>TOTAL (A+B+C)</b>	<b>4.008.249</b>

Las principales actuaciones llevadas a cabo por la APMIB en 2003 son las siguientes:

- Inauguración en Colmenar Viejo (Madrid), el 23 de diciembre de 2003, de una nueva nave taller destinada a la integración, a través de la formación y el empleo, de 120 personas discapacitadas.
- Puesta en marcha de un Centro Residencial y Vacacional en Motril (Granada), gracias a los 12 apartamentos que Iberia donó en 2002 para el disfrute de los discapacitados.
- Apertura de una sesión de lavandería para toda la lencería de Iberia en Colmenar Viejo. Es de señalar que desde el 1 de febrero de 2004, la APMIB se encargará de los servicios de lavandería, tintorería y planchado que requiera la compañía.
- Ampliación de acuerdos para la asignación de plazas en los centros ocupacionales de la Asociación a través de un acuerdo con la Comunidad de Madrid.

- Traslado a la APIMB del acuerdo para la rehabilitación de los accidentados de Iberia.
- Construcción de un nuevo centro ocupacional en Colmenar, donde se enseñará a los chicos a vivir de forma autónoma y responsable.
- Firma de un acuerdo de colaboración de Iberia con la APIMB y la mutua de accidentes de trabajo Fraternidad-Mupresa por el cual las personas con minusvalías físicas pertenecientes a dichas entidades se verán beneficiadas por tratamientos e investigaciones para facilitar su reinserción en la sociedad.

Por otro lado, Iberia realiza una aportación de dinero anual con carácter institucional y presta su ayuda en actividades puntuales como pueda ser la organización de olimpiadas especiales para minusválidos o los premios para la investigación en el mundo de las discapacidades que ofrece la Fundación Tutelar de la APIMB.

En 1997, la APIMB acordó la creación de la Fundación Tutelar APIMB, cuyo objetivo es la tutela y la asistencia social y educativa de minusválidos físicos, psíquicos y sensoriales, para asegurarles asistencia cuando falten sus padres y tutores. Para cumplir este objetivo la Fundación Tutelar realiza tres tipos de actividades:

**Atención residencial:** para ello promueve, administra, dirige y gestiona residencias, centros de acogida, centros especializados y otros centros educativos para personas con discapacidad en situación de orfandad o desamparo. Además desarrolla programas de cooperación con instituciones y entidades tanto de carácter público como privado.

**Formación:** realizando cursos sobre Patria Potestad, Incapacidad, Tutela, Guarda de hecho, Protección del discapacitado o Gestión de Fundaciones y Asociaciones.

**Fomento y estímulo de la investigación en el ámbito de la discapacidad:** para ello ha creado el Premio Nacional de Investigación Fundación Tutelar APIMB, que ya está en su séptima edición.

Iberia donó en 2003 en un total de 40.000 € a esta Fundación, tal y como se recoge en las aportaciones realizadas a la APIMB en el presente apartado.

#### • Cruz Roja.

Los titulares del Programa de Fidelización Iberia Plus, tienen la opción de ceder sus puntos a Iberia para destinarlos a colaborar en el proyecto de Reagrupación Familiar de Cruz Roja, cuyo fin es reagrupar a familias que, por diversos problemas como pueden ser la persecución política o la pertenencia a diferentes etnias, están separadas y carecen de medios económicos para su encuentro definitivo.

Como anticipo de la aportación prevista por los titulares de Iberia Plus, Iberia ha abierto una cuenta de crédito para la emisión de documentos aéreos de pasaje a Cruz Roja, por la cantidad de 61.000 € anuales, hasta el 31 de diciembre de 2006.

A fecha de 31 de diciembre de 2003, los titulares de Iberia Plus han colaborado en este proyecto con 6.012 €, que constituye prácticamente un 10% del montante total del proyecto.

#### • Campaña 'Pon alas a su ilusión' 2003-2004.

A finales del año 2003 con el lema "Pon alas a su ilusión. No pases de largo.", Iberia desarrolló una campaña cuyo objetivo fundamental era la recaudación de fondos de ayuda para la Asociación de Padres de Minusválidos de Iberia y la ONG Mano a Mano, a la vez que la incorporación de nuevos socios a esta ONG. Para la recaudación de fondos, Iberia puso a disposición de sus empleados, cuentas bancarias, impresos y teléfonos para facilitar las aportaciones y donaciones a través de la nómina. Se llevaron a cabo además otras iniciativas, como mercadillos solidarios, donde se realizó una venta especial de productos procedentes de la venta bordo y artículos promocionales. Los miembros del Comité de Dirección de la compañía decidieron aportar y establecer una cantidad fija anualmente por el hecho de pertenecer al mismo.

Durante la campaña, se han recaudado más de 55.000 euros, gracias a las aportaciones de los trabajadores de Iberia y los socios institucionales de la compañía, Corte Inglés, BBVA, Altadis y Caja Madrid, quienes también se han adherido a la campaña y han colaborado económicamente además de aportar diverso material de ayuda como libros y ropa, entre otros productos.

#### • Special Olympics.

Special Olympics se constituyó en España en 1990, y promueve el deporte diario de más de 13.000 personas con discapacidad. Entre los objetivos de su Proyecto 2002 se encuentra integrar a 25.000 deportistas en sus programas de forma activa y continuada.

En 1998 Iberia se incorporó al Proyecto 2002 de Special Olympics con un plan de recaudación de monedas donadas por los clientes de sus vuelos internacionales. Durante el año 2003 Iberia ha recaudado 40.638 euros, y desde febrero de 1998 más de 428.546 euros destinados a preparar cursos de formación y a organizar Campeonatos y Juegos Internacionales.

Esta organización sin ánimo de lucro, creada en 1968, reconocida por el Comité Olímpico Internacional, está presente en más de 160 países. Cuenta con más de un millón y medio de deportistas asociados, para los que organiza más de 17.000 encuentros que culminan en unos Juegos Internacionales paralelos a los Juegos Olímpicos.

Hay que destacar la labor de difusión que realiza Iberia del programa desarrollado por Special Olympics, acercando este proyecto a un número importante de pasajeros a través del Vídeo a Bordo, y la Revista Ronda Iberia. Además, Iberia realiza descuentos en vuelos nacionales e internacionales para personas vinculadas a Special Olympics y en el año 2003 aportó, en concepto de donación 8.200 euros.

- **Convenio con la Organización Nacional de Trasplantes (ONT).**

Desde hace más de diez años Iberia colabora con la ONT, facilitando el transporte de órganos en sus vuelos regulares.

En España hay una gran actividad en el campo de los trasplantes, comparable a la media europea, e incluso superior en ciertos órganos.

En numerosas ocasiones hay que utilizar medios de desplazamiento muy rápidos como es el avión. Durante el año 2003 ha sido necesario el envío urgente de órganos extraídos para trasplante en 126 ocasiones, en todas ellas ha sido la compañía Iberia y sus filiales, de forma gratuita, las que han realizado el traslado de acuerdo con el convenio suscrito entre Iberia y la ONT.

En estos desplazamientos el contenedor con el órgano o los órganos es recibido por la tripulación del avión que lo custodiará hasta entregarlo en el aeropuerto de destino a la persona responsable de la ONT.

En la mayoría de los casos, el equipo médico que realizará la intervención quirúrgica es el que se desplaza para la realización de la extracción de los órganos. En otras ocasiones, los órganos son extraídos por un equipo quirúrgico diferente al que lo implantará y el órgano debe ser enviado desde el hospital donde se ha producido la donación hasta el hospital donde se realizará el trasplante. Este desplazamiento debe ser rápido, ya que los órganos, una vez extraídos, tienen un tiempo limitado de vida.

- **Donación o venta a precios especiales a ONG.**

Iberia viene firmando desde hace años convenios con la Agencia Española de Cooperación Internacional y el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales por los que ofrece descuentos especiales en sus vuelos a Organizaciones No Gubernamentales que trabajan en sus ámbitos de actuación. En 2003 esta colaboración ha sido de 642.910 euros.

Iberia también firmó un convenio con la Administración por el cual puso a disposición a comienzos de año, 10.000 asientos semanales para trasladar a Galicia de manera gratuita a los voluntarios que desarrollaban tareas relacionadas con el vertido del Prestige. Hasta el 15 de marzo de 2003, hubo más de 50.000 plazas a disposición del Gobierno para trasladar voluntarios a las costas gallegas, con salidas desde los aeropuertos de El Prat y Barajas con destino a La Coruña, Vigo y Santiago de Compostela. La aportación de estas plazas se ha valorado en torno a 12 millones de euros.

### • Patrocinios.

A lo largo del año se han firmado numerosos convenios de colaboración con diferentes entidades. En la mayor parte de estos acuerdos, el importe asumido por Iberia es compensado por la compañía a través de facilidades económicas en la emisión de documentos de pasaje y carga.

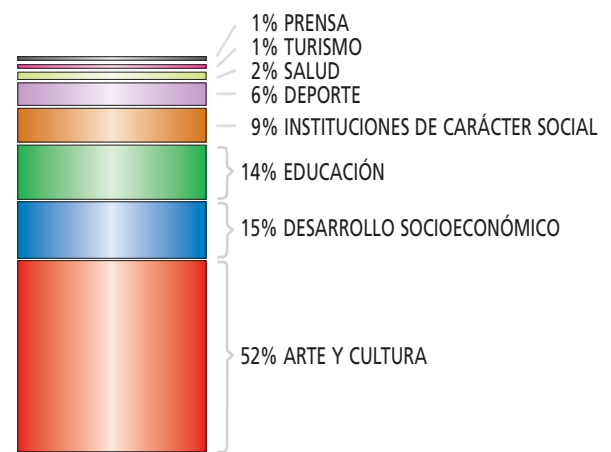
A través de las diferentes entidades patrocinadas, durante el año 2003 Iberia ha invertido un total de 8.109.045 euros, repartidos en diversas actividades de carácter cultural y social según se muestra en la gráfica adjunta.

En cuanto a la colaboración de Iberia con instituciones de carácter social, cabe destacar el patrocinio de las actividades desarrolladas tanto por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales como por la Agencia Española de Cooperación Internacional (AECI). Ambas entidades cuentan con la colaboración de Iberia, que pretende apoyar a las distintas ONG, Cruz Roja y a las Fundaciones benéfico-asistenciales que trabajan en el ámbito de acción social en España y en el extranjero, para llevar a cabo proyectos de cooperación al desarrollo.

Además, en este ámbito, durante el 2003 también se ha colaborado con la Fundación Ilusiones, la Fundación Miguel Ángel Blanco, Cruz Roja Española y la Consejería de Emigración de la Xunta de Galicia.

Las entidades patrocinadas durante 2003, así como la inversión por concepto, se muestran en la tabla adjunta:

#### APORTACIONES DE PATROCINIO DE IBERIA DURANTE 2003 (Total 8.109.045 euros)



**ACUERDOS DE PATROCINIO. 2003****INVERSIÓN TOTAL: 8.109.045 EUROS****ARTE Y CULTURA****INVERSIÓN: 4.173.027 EUROS**

ARGONAUTA PRODUCCIONES  
 ASOCIACIÓN BILBAÍNA DE AMIGOS DE LA ÓPERA  
 ASOCIACIÓN CULTURAL CASTELL PERALADA  
 CARLA MARRERO  
 CASA DE AMÉRICA  
 CÍRCULO DE BELLAS ARTES  
 CONSORCIO MUSEOS DE LA COMUNIDAD VALENCIANA  
 CREATIVOS PROMOTORES, S.A.  
 ERNST KRAFT  
 FAMA – LES LUTHIERS  
 FESTIVAL FOLKLÓRICO DE LOS PIRINEOS  
 FORO DE DEBATE  
 FORUM CULTURAS BARCELONA 2004  
 FUNDACIÓN CRISTÓBAL GABARRÓN  
 FUNDACIÓN GALA-SALVADOR DALÍ  
 FUNDACIÓN GRAN TEATRE DEL LICEU DE BARCELONA  
 FUNDACIÓN ICO  
 FUNDACIÓN ISAAC ALBÉNIZ  
 FUNDACIÓN JOSÉ MARTÍ

FUNDACIÓN JUAN MARCH  
 FUNDACIÓN MUSEO GUGGENHEIM DE BILBAO  
 FUNDACIÓN NMAC  
 FUNDACIÓN TERESA RABAL  
 FUNDACIÓN VALENCIA III MILENIO  
 I.C.A.A.  
 INSTITUTO CERVANTES  
 INSTITUTO DE CULTURA DE BARCELONA  
 MACBA  
 MAREA FILMS  
 MINISTERIO DE ASUNTOS EXTERIORES  
 MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE  
 MUSEO DEL PRADO  
 ORFEÓN DONOSTIARRA  
 POP ART ACCIÓN CULTURAL  
 REAL FUNDACIÓN TOLEDO  
 SEMINCI  
 SOCIEDAD ESTATAL CONMEMORACIONES CULTURALES  
 TOGETHER ART

**DESARROLLO SOCIOECONÓMICO****INVERSIÓN: 1.248.919 EUROS**

ALCESTIS  
 ASOCIACIÓN PLAN ESTRATÉGICO METROPOLITANO DE BARCELONA  
 AUSBANC  
 BESTENS  
 BOLSA DE MADRID  
 C.M.E.A.L.  
 CENTRO IBEROAM. DE DESARROLLO ESTRATÉGICO URBANO (CIDEU)  
 CÍRCULO DE EMPRESARIOS VASCOS  
 CLUB DE MADRID  
 FORO DE REPUTACIÓN CORPORATIVA  
 FUNDACIÓN ALTERNATIVAS  
 FUNDACIÓN CATALANA PARA LAS RELACIONES INTERNACIONALES  
 FUNDACIÓN CONSEJO ESPAÑA – EEUU  
 FUNDACIÓN COTEC

FUNDACIÓN DE ESTUDIOS FINANCIEROS  
 FUNDACIÓN EMPRESA Y SOCIEDAD  
 FUNDACIÓN EUROAMÉRICA  
 FUNDACIÓN EUROÁRABE  
 FUNDACIÓN FRANCISCO LARGO CABALLERO  
 FUNDACIÓN SISTEMA  
 FUNDESO  
 I+D+I FUNDACIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA Y EMPRESA  
 IESE/INSTITUTO ESTUDIOS SUPERIORES DE EMPRESA  
 INSTITUTO EUROPEO DEL MEDITERRÁNEO  
 REAL INS. ELCANO DE ESTUDIOS INTERNACIONALES Y ESTRATÉGICOS  
 SENIORS ESPAÑOLES PARA LA COOPERACIÓN TÉCNICA  
 VIA, PROMOCIÓN AEROPUERTO DE VITORIA

**EDUCACIÓN****INVERSIÓN: 1.174.183 EUROS**

CONFEDERACIÓN RECTORES UNIVERSITARIOS ESPAÑOLES  
 FUNDACIÓN BOSCH I GIMPERA  
 FUNDACIÓN CAROLINA  
 FUNDACIÓN CIDOB  
 FUNDACIÓN INCIDE

FUNDACIÓN UCM  
 INSTITUTO DE EMPRESA  
 UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID  
 UNIVERSIDAD DE ALCALÁ  
 UNIVERSIDAD GENERAL GUTIÉRREZ MELLADO

**INSTITUCIONES DE CARÁCTER SOCIAL****INVERSIÓN: 763.970 EUROS**

AGENCIA ESPAÑOLA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL  
 CRUZ ROJA ESPAÑOLA  
 FUNDACIÓN ILUSIONES

FUNDACIÓN MIGUEL ÁNGEL BLANCO  
 MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES  
 XUNTA DE GALICIA

**DEPORTE****INVERSIÓN: 498.220 EUROS**

CAMPEONATO MUNDO VELA  
 CETURSA SIERRA NEVADA  
 CLUB VOLEIBOL SANSE  
 FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE DEPORTES DE INVIERNO  
 FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE RUGBY

FEDERACIÓN INTERNACIONAL DE PELOTA VASCA  
 REAL CLUB JOLASETA (HOCKEY)  
 REAL FEDERACIÓN AERONÁUTICA ESPAÑOLA  
 STRATEGIC COMPANY – RAIDER'S TROPHY

**SALUD****INVERSIÓN: 126.100 EUROS**

ASOCIACIÓN LIGAS IBEROAMERICANAS CONTRA EL CÁNCER  
 CENTRO NACIONAL DE INVESTIGACIONES ONCOLÓGICAS CARLOS III

FUNDACIÓN DE AYUDA CONTRA LA DROGRADICCIÓN

**TURISMO****INVERSIÓN: 60.051 EUROS**

ASOCIACIÓN EXCELTUR

PATRONATO COSTA DEL SOL

**PRENSA****INVERSIÓN: 64.575 EUROS**

ASOCIACIÓN PERIODISTAS EUROPEOS  
 ASOCIACIÓN PRENSA DE SEGOVIA

CENTRO INTERNACIONAL DE PRENSA DE BARCELONA  
 FEDERACIÓN GREMIOS EDITORES DE ESPAÑA



## Volar con arte.

A lo largo de su historia Iberia ha transportado a más de 500 millones de pasajeros, sin embargo, muy pocos saben que en alguna ocasión, han viajado en el mismo avión que la maja desnuda de Goya, o que han tenido muy cerca de ellos el Guernica de Picasso. Dentro de su programa de patrocinio cultural que abarca distintas áreas, la aerolínea es mecenas del arte y como tal, financia el transporte de los cuadros fomentando así el conocimiento y el intercambio de culturas. Así vuelan los genios de la pintura.

*Mientras admira un cuadro en el Prado, se ha preguntado alguna vez ¿cómo viaja y con quién la Mujer con Aguamanil de Vermeer desde su pinacoteca de origen hasta Madrid? Son muchas las gestiones y todavía más el cuidado que requiere el viaje de una obra de arte. Iberia no sólo se ocupa del transporte, además subvenciona los traslados mediante acuerdos con diversas fundaciones, entidades que promueven actividades artísticas y culturales tales como muestras, certámenes y exposiciones. En numerosas ocasiones las obras tienen que subir a un avión, Iberia juega aquí un papel esencial ya que es cuando el proceso se complica y se convierte en una gestión especialmente delicada en la que todo, hasta el último detalle, está pensado para que tras su estancia y posterior vuelta a casa, la obra no haya sufrido ni el más mínimo deterioro.*

### ¿Cómo se prepara el viaje de un lienzo?

*Desde el primer momento en que se firma el préstamo de una pintura, se sincronizan una multitud de gestores cuya prioridad es que todos las fases del proyecto se desarrollen sin incidentes ni imprevistos. En primer lugar son necesarios varios permisos que conceden los Ministerios de Cultura y el de Comercio. Una vez obtenidos y todo en regla, el propio museo elige al "guardaespaldas" del lienzo o en su argot, el correo. Esta persona se encarga de salvaguardar y proteger la obra u obras a lo largo de todo el desplazamiento, cuando todavía se admira en su museo hasta que cuelga en el del país de la exposición.*

*SIT, Transportes Internacionales, organiza y gestiona desde hace más de 25 años el transporte de obras, trabaja mano a mano con Iberia para llevar a cabo su cometido. Sus responsables aseguran que lo primero que averiguan al recibir un encargo es, si es factible que las pinturas vuelen en los aviones de la aerolínea de bandera española. Es una tranquilidad, un valor añadido y desde luego, bastante más económico afirman. En muchos casos es posible; Iberia mantiene numerosos acuerdos de patrocinio cultural, el lienzo viaja en "primera clase" a veces, casi gratis.*



### Todas las precauciones son pocas.

*Muchos son los cuidados y el mimo para la mudanza; la última tecnología se da la mano con el pasado, los avances en materia de conservación de obras se unen a las técnicas artísticas más rudimentarias. El Greco nunca pudo imaginar que subiría en un aparato llamado aeronave y que visitaría gracias a Iberia la ciudad de los rascacielos. Y como él muchos otros, no darían crédito al proceso al que son sometidas sus creaciones.*

*Siempre en presencia del correo se prepara la caja donde hará la escapada; se mide la obra con al menos un mes antelación, ya que ése es el tiempo que se tarda en fabricar la caja perfecta, adecuada y única para cada lienzo. Son indispensables características como el aislamiento térmico y de vibraciones, que evitan los cambios bruscos de temperatura y el movimiento, ya que, aunque mínimos e imperceptibles para nosotros, resultan funestos para las pinturas. Tanto es así que una vez terminada la caja, debe pasar, en vacío, al menos 24 horas en el museo de origen para aclimatarse a la temperatura del mismo.*

*Durante la manipulación se extreman las precauciones; son profesionales los encargados de preparar y cerrar la maleta de La Maja o del Conde Orgaz y una vez dentro de su caja y preparada para zarpar, el trayecto hasta el aeropuerto lo realiza en un camión equipado con carrocería semiblindada, climatización, alarmas y suspensión especiales. En ocasiones y dependiendo del valor histórico-artístico de la obra, la propia Policía Nacional escolta al lienzo hasta el embarque.*

*Una vez allí, en la Terminal de Carga de Iberia, se procede a acomodar al lienzo. Teniendo en cuenta sus dimensiones y características, se opta por introducirlo en un contenedor o en un palet, una plataforma metálica diseñada para poder situar las obras, para después flejar y plastificar el palet completo con firmeza.*



### El vuelo.

*Con el máximo cuidado se embarca y se coloca en la bodega. Los supervisores de Iberia y SIT saben que las pinturas deben viajar siempre en vertical, en la misma posición y dirección en la que volará el avión, reduciendo así considerablemente el riesgo de que sufra deterioros. Y ya solo, el lienzo espera el despegue. No se le ofrece cenar, ni una manta para dormir un rato, pero vuela en "primera clase" y a escasos metros de su correo. Así cruza el Atlántico, el Pacífico, atraviesa cordilleras, países o continentes.*

*Cuando aterriza, otro camión de transporte especial le está esperando mientras los encargados de Iberia lo desembarcan, con la misma delicadeza y cuidado con la que la embarcaron horas antes. Se repite el proceso en el destino, no sin la previa y meticulosa inspección a la que es sometida la pieza para cerciorar y certificar que durante el vuelo no ha sufrido ningún daño.*

*Una vez en el nuevo museo se vuelven a controlar las variantes de temperatura y humedad, para que se mantengan en las mismas condiciones que en museo de origen, que la obra se sienta como en su casa en la que lo será durante unos meses.*

*Y ya está, ha sido un largo y complicado viaje que merece la pena y compensa cuando los visitantes admiran entusiasmados la nueva exposición y pueden contemplar a Manet, o a Goya, o a Picasso de cerca. Pero nunca nadie imagina cómo ha llegado hasta su ciudad, cómo viajan los genios de la pintura.*

## **EXPOSICIONES PATROCINADAS POR IBERIA**

MANET EN EL PRADO  
VERMEER Y EL INTERIOR HOLANDÉS  
GOYA RETRATOS DE LA MUJER  
LAS EDADES DEL HOMBRE "TIME TO HOPE"

## **ALGUNAS ENTIDADES CON LAS QUE COLABORA IBERIA**

MUSEO DEL PRADO  
CENTRO DE ARTE REINA SOFÍA  
FUNDACIÓN MUSEO GUGGENHEIM BILBAO  
CÍRCULO DE BELLAS ARTES  
CASA DE AMÉRICA  
FUNDACIÓN GRAN TEATRE DEL LICEU BARCELONA  
FUNDACIÓN JUAN MARCH  
FUNDACIÓN GALA-SALVADOR DALÍ  
FUNDACIÓN ISAAC ALBÉNIZ  
FUNDACIÓN JOSÉ MARTÍ  
FUNDACIÓN VALENCIA TERCER MILENIO  
INSTITUTO CERVANTES  
MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE

## 6.4.- Clientes.

### • Compromiso de Servicio con los Pasajeros.

El principal objetivo del Documento de Compromiso de Servicio con los Clientes es mejorar el servicio que las compañías aéreas ofrecen a sus clientes a través de la facilitación de información detallada sobre las condiciones básicas de la oferta de servicio, para que el cliente pueda tener una base sólida en la que soportar sus decisiones de compra.

Este Código de Conducta establece los niveles de servicio que se ofrecerán al cliente antes, durante y después de su viaje y entre otras cosas, propone mejorar la accesibilidad de las personas con movilidad reducida, asegurando que sus necesidades quedan cubiertas y que su seguridad y dignidad son respetadas.

La Comisión Europea y la Conferencia Europea de Aviación Civil arbitraron la negociación conjunta entre las compañías aéreas, autoridades aeroportuarias y organizaciones de consumidores, para la elaboración del documento definitivo. Iberia ha participado activamente en la redacción del mismo y lo firmó el 2 de julio de 2002.

La firma de este compromiso es de carácter voluntario y se basa en los siguientes puntos:

- 1) Ofrecer la tarifa más barata disponible en cada uno de sus medios directos de distribución.
- 2) Respetar la tarifa acordada después del pago.
- 3) Notificar a los pasajeros los retrasos, cancelaciones y desvíos.
- 4) Asistir a los pasajeros que sufran retrasos.

- 5) Agilizar la entrega del equipaje.
- 6) Permitir que las reservas por teléfono se mantengan o se cancelen sin ningún compromiso o recargo durante un período de 24 horas.
- 7) Agilizar el pago de los reembolsos.
- 8) Dar asistencia a pasajeros con movilidad reducida o con necesidades especiales.
- 9) Atender las necesidades esenciales de los pasajeros durante retrasos largos a bordo de la aeronave.
- 10) Tomar medidas para agilizar el proceso de facturación.
- 11) Reducir el número de pasajeros a los que se deniega el embarque.
- 12) Proporcionar a los pasajeros información sobre las condiciones comerciales y operativas.
- 13) Proporcionar información sobre la compañía operadora.
- 14) Atender con interés las reclamaciones de los pasajeros.

En la página web de la compañía ([www.iberia.com](http://www.iberia.com)) que se encuentra a disposición de todos los usuarios, Iberia facilita información sobre este Documento y del cumplimiento de cada uno de sus puntos fundamentales.

Durante el año 2004 Iberia tiene marcada como una de sus prioridades estratégicas, el desarrollo del programa de Mejora Integral del Servicio al Cliente.

## Iberia y Carla Marrero.

**CARLA MARRERO,**  
ocho años.  
Violinista.

*Nací el 17 de Junio de 1995 y desde muy pronto empecé a mostrar interés por todo aquello que producía sonido en mi entorno. Mi lugar preferido de casa era el estudio donde mi madre daba clase de Canto. Cuando cumplí 18 meses mis padres me compraron mi primer violín: un treintaidosavo, que es un violín muy pequeño.*

*A los cuatro años, y no se muy bien por qué, ya era una alumna muy aventajada y actué como solista en un concierto. A partir de ese momento mis padres me dicen que comencé a desarrollar mucho el oído y las habilidades técnicas para tocar el violín. Esto hizo que ellos pensaran en darle otro sentido a mi dedicación a la música y así fue como conocí al que hoy es mi maestro. Es un gran profesor ruso que se llama Serguei Fatkoulina. Es muy bueno conmigo porque me quiere un montón y además yo sé que es un gran músico y que tiene mucha vocación para enseñarme. Me han dicho que él está considerado entre los mejores pedagogos del mundo. Nació en los Urales y se graduó en el Conservatorio de Moscú, donde trabajó durante años en la Escuela Especial para Talentos. Allí tuvo entre sus alumnos a violinistas hoy mundialmente famosos como Maxim Venguerov o Vadim Repin.*

*De la mano de Serguei debuté como solista con cinco años. Con seis años gané mi primer concurso y debuté con la Orquesta dirigida por Pascual Osa. Aunque soy muy pequeña ya he dado un número importante de conciertos y he realizado audiciones para músicos muy importantes como Víctor Tretyakov, Plácido Domingo, quien se ha interesado mucho por mí y por mi evolución como músico, como violinista y como niña, y para Daniel Barenboim. Este famoso director y pianista, me escuchó en el Teatro Real. Fue muy cariñoso conmigo y se entusiasmó con mi actuación, de la cual él mismo destacó unas Variaciones sobre un tema de Paganini y me invitó a ocupar un lugar junto al podium, en el foso, durante la representación de la ópera Elektra. Fue impresionante y lo pasé muy bien junto a él. Luego me invitó a pasar una jornada de estudio con su West Eastern Divan Orquesta en Sevilla durante el mes de agosto de 2002.*

*En 2002 y 2003 me dieron una Mención Especial del Jurado en el Certamen de Becas Concursadas de Juventudes Musicales de Madrid y participé en los Conciertos de entrega de premios interpretando, junto a la Orquesta de Cámara "Andrés Segovia" el Concierto nº 1 de J. B. Accolay para violín y orquesta y las Czardas de Monti. Dentro de los actos previos a la entrega de los Premios Príncipe de Asturias 2002, auspiciada por la Fundación Príncipe de Asturias, inauguré, en octubre, la Semana de Música interpretando conciertos en Oviedo, Gijón y Avilés. Además, he actuado en importantes círculos musicales y teatros de Madrid, Ciudad Real, Sevilla, Málaga, Gran Canaria, Córdoba, Principado de Asturias, Canterbury, Bonn y Miami.*

*Estudio en un colegio bilingüe y hablo el alemán así como castellano. Curso estudios de Primaria en el Colegio Suizo de Madrid, donde estoy totalmente becada, y en el CIDEAD (Centro para la Innovación y Desarrollo de la Educación a Distancia), organismo dependiente del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte que actúa como supervisor y garante de que niños, que por circunstancias especiales no tenemos un plan educativo reglado normal, tengamos la formación académica adecuada.*

*Durante el año 2003, Iberia ha hecho posible que acuda puntualmente a mis clases con Serguei Fatkouline en la Academia Internacional para niños con talento de Bonn en Alemania, y para agradecérselo me encantó ofrecer un recital para la Asociación de Empleados de Iberia Padres de Minusválidos (APMIB), que se celebró en el Auditorio de Colmenar Viejo, en Madrid, y al que asistieron numerosos miembros de la asociación y sus familias. Pasamos una tarde muy agradable juntos.*

*Recientemente he debutado como solista en el Teatro Real de Madrid, ante SSMM Los Reyes y bajo la dirección de Jesús López Cobos; He ofrecido un recital en la Sala de Cámara del Auditorio Nacional de Música y acabo de interpretar, en la Sala Sinfónica del mismo auditorio, el Concierto para violín y orquesta en Mi m de F. Mendelssohn. Estoy muy feliz porque ha sido un gran éxito, me han aplaudido mucho y la crítica musical ha sido fantástica. Próximamente, ofreceré recitales y conciertos en Barcelona y varias ciudades españolas.*

*Carla Marrero, ocho años*

*Violinista*

## 7

## RESPONSABILIDAD MEDIOAMBIENTAL.

La responsabilidad medioambiental de una compañía se fundamenta en la eliminación y/o minimización de los impactos ambientales creados como consecuencia de su actividad.

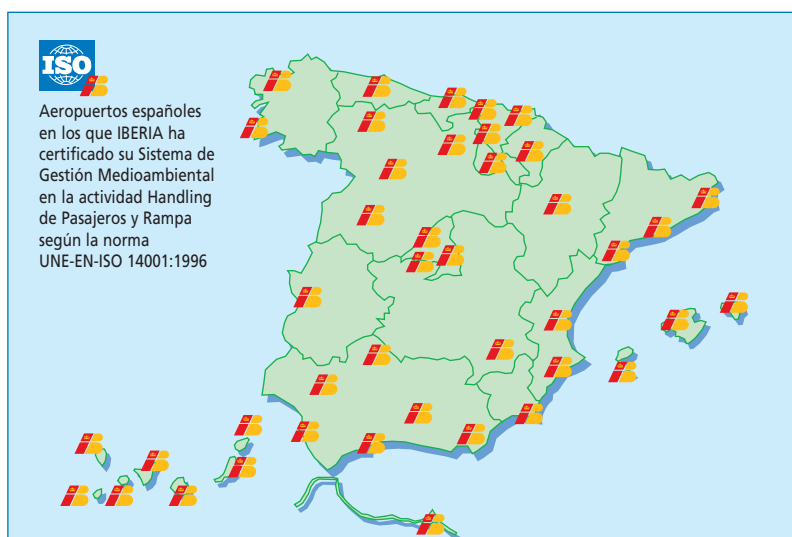
El siguiente cuadro muestra las principales interacciones de Iberia con el medio ambiente:

INTERACCIÓN DE IBERIA CON EL MEDIO AMBIENTE		
ÁREA DE OPERACIÓN	ACTIVIDAD	ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES
OPERACIONES EN VUELO	DESPEGUE Y ATERRIZAJE	Emisiones atmosféricas (NO <sub>x</sub> , CO <sub>2</sub> , CO y HC).
		Emisiones acústicas.
		Consumo de queroseno.
	VUELO DE CRUCERO	Emisiones atmosféricas (NO <sub>x</sub> , CO <sub>2</sub> , CO y HC). Consumo de queroseno.
OPERACIONES EN TIERRA	SERVICIO A BORDO	Residuos urbanos.
	MANTENIMIENTO AERONAVES	Residuos peligrosos.
	HANDLING AERONAVES	Aguas residuales.
	RESTO DE ACTIVIDADES	Emisiones atmosféricas.

En el presente apartado se analiza tanto la actividad de gestión medioambiental propiamente dicha de Iberia, como los avances realizados sobre contabilidad medioambiental.

### • Sistemas de Gestión Medioambiental ISO 14001.

Iberia ha culminado en 2003 el proceso de integración de sistemas de gestión medioambiental (SGMA) en los sistemas de gestión de la calidad que actualmente posee la compañía en el área de Handling de Pasajeros y Rampa, perteneciente a la Dirección de Aeropuertos, en los 39 aeropuertos españoles en los que Iberia opera. Este sistema integrado está basado en las Normas UNE-EN ISO 9001:2000 y UNE-EN ISO 14001:1996. Los Sistemas de Gestión Medioambiental certificados en los aeropuertos nacionales anteriormente citados engloban un 32,8% de la plantilla de Iberia.



### 7.1.- Gestión medioambiental.

La gestión medioambiental establece la metodología y los recursos necesarios para la consecución de los objetivos medioambientales, así como los procedimientos para la mejora continua y aplicación del Principio de Precaución en relación con la protección del medio ambiente.

Durante el ejercicio 2003 se realizaron las primeras auditorías del Sistema Integrado de Calidad y Medio Ambiente implantado en las 39 escalas, tanto las internas como las de certificación llevadas a cabo por AENOR.

<b>AUDITORÍAS SISTEMA INTEGRADO CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE. 2003</b>	
<b>ESCALAS NACIONALES, DIRECCIÓN AEROPUERTOS</b>	
<b>AUDITORÍAS INTERNAS</b>	
Centros auditados	36
Jornadas auditor	82
<b>AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN</b>	
Centros auditados	9
Jornadas auditor	18

La compañía se encuentra actualmente impulsando la certificación de SGMA en otras Direcciones, incluyendo la Dirección de Material. Mientras tanto y durante 2003, con objeto de facilitar y sistematizar las actuaciones para garantizar el cumplimiento de la legislación medioambiental, Iberia ha actualizado y mejorado procedimientos de gestión medioambiental en relación con la gestión de residuos peligrosos en zonas industriales de Madrid (zonas industriales 1 y 2), gestión de residuos peligrosos en destacamentos (destacamentos nacionales y rampa de Madrid), gestión de vertidos en la depuradora de la zona industrial de "La Muñoza": depuradora de baños electrolíticos y con la gestión de vertidos en la depuradora biológica

Actualmente se encuentran en elaboración diversos procedimientos relativos a medio ambiente para su aplicación en la Dirección de Carga. Para ello, Iberia ha llevado a cabo en 2003 un diagnóstico ambiental inicial sobre el que basar las actuaciones a contemplar en los mismos.

Durante 2003 Iberia ha llevado a cabo un diagnóstico medioambiental de la Dirección de Sistemas, concretamente de las instalaciones que dispone en la Zona Industrial 2 de Madrid. En particular, se ha comprobado la realización de una correcta gestión de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEEs), siguiendo la normativa europea que será próximamente aprobada en España.

### **Auditoría Calidad y Medio Ambiente en Iber-Swiss.**

En junio de 2003 los auditores de Calidad y Medio Ambiente de Iberia realizaron una auditoría del Sistema Integrado de la empresa de catering aéreo Iber-Swiss. Esta ha sido la primera vez que los auditores de Iberia han auditado un Sistema certificado en una empresa distinta a Iberia, resultando una experiencia muy satisfactoria tanto para los auditores de Iberia, que han tenido la oportunidad de compartir sus conocimientos con otra empresa, como para el departamento de Iber-Swiss encargado de Calidad y Medio Ambiente, que ha demostrado poseer un Sistema claramente eficaz.

### **Iberia y el Servicio de Control Medioambiental de AENA en el aeropuerto de Madrid (Barajas).**

Desde su creación en 2001, el Servicio de Control Medioambiental de AENA en el Aeropuerto de Madrid – Barajas (SERCOM) ha velado por garantizar la máxima protección ambiental dentro de este entorno aeroportuario. Iberia, como principal operador en este aeropuerto, colabora estrechamente con este Servicio con el fin de conseguir una protección medioambiental plenamente integrada. A través de reuniones y visitas, se han abordado problemas comunes y se han adoptado soluciones eficaces a aspectos medioambientales como el tratamiento de residuos o la contaminación de aguas y suelos en el aeropuerto.



## • Formación medioambiental.

La formación y sensibilización medioambiental ofrecida a los empleados de Iberia durante el ejercicio 2003 ha sido clave en este período y de gran alcance. Sobre la misma, cabe citarse las siguientes actuaciones:

- ▮ **Formación para la implantación de sistemas de gestión medioambiental en Aeropuertos:** estos cursos se han impartido a 400 personas, las cuales reciben un mini-módulo de formación para que a su vez transmitan mediante formación "en cascada" las principales directrices ambientales al conjunto de personas afectadas por el sistema de gestión (cerca de 8.000).
- ▮ **Formación para la implantación de sistemas de gestión medioambiental en la Dirección de Material:** estos cursos se han impartido a 150 personas que deberán a su vez transmitir "en cascada", a través de mini-módulos, determinadas directrices ambientales al conjunto de personas que participan en el funcionamiento del sistema. Dentro de este apartado, destaca la formación impartida sobre residuos peligrosos a cerca de 1.700 personas, habiéndose instalado decenas de carteles para la sensibilización del

personal en cuanto a la gestión de residuos peligrosos en zonas industriales y en los destacamentos nacionales de la Dirección de Material.

- ▮ **Formación para la auditoría de Sistemas de Gestión Medioambiental:** Iberia cuenta en estos momentos con 30 auditores internos para los sistemas de gestión ambiental, y se prevé que durante el próximo período formativo se amplíe en otras 10 personas.
- ▮ **Módulo de medio ambiente – Curso de Transporte Aéreo:** curso dirigido a los Mandos de la Compañía, Directivos, Jefes de Unidad y Técnicos de Grado Superior, que incluye un módulo sobre medio ambiente donde se explican los aspectos más relevantes de la gestión medioambiental desarrollada en Iberia, tanto en relación a las operaciones en vuelo como en tierra. Los ponentes son directivos de primer nivel de la Compañía, incluido el Consejero Delegado.
- ▮ **Proyectos de futuro:** cursos impartidos en la Dirección de Material para la formación y sensibilización de cara a la implantación del SGMA en la zona industrial.

### FORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL IMPARTIDA EN 2003

ÁREA	ACCIÓN	CURSO	TIPO DE FORMACIÓN	DESTINATARIOS	ALUMNOS
AEROPUERTOS	Implantación del SGMA.	Curso sobre el Sistema Integrado de Calidad y Medio Ambiente en la actividad de Handling.	Presencial.	Jefes de Escala y Gestores de calidad y/o medio ambiente.	400
		Sesiones informativas sobre la implantación del SGMA en Aeropuertos.	Presencial y en cascada.	Toda la plantilla de las Escalas de Aeropuertos.	8.000
MATERIAL	Procedimientos operativos en Z. I. 2 (Madrid) y Destacamentos.	Curso sobre gestión de residuos peligrosos.	Presencial.	Mandos y Técnicos (Zonas Industriales), Mandos (Destacamentos), Personal operativo (Form. en cascada).	1.700
		Curso sobre procedimientos de gestión de aguas (Zonas Industriales, Madrid).	Presencial.	Técnicos y personal operativo (Formación en cascada).	20
CORPORATIVA	Auditorías de Sistemas de Gestión Ambiental.	Curso de auditorías medioambientales para auditores de calidad.	Presencial.	Mandos y técnicos.	30
		Módulo de Medio Ambiente - Curso de Transporte Aéreo.	Presencial.	Mandos y técnicos.	70

## • Contabilidad medioambiental.

El marco normativo europeo y nacional en materia de reconocimiento, valoración e información de los aspectos medioambientales en las cuentas anuales se ha reforzado en los dos últimos años con varias disposiciones normativas de gran relevancia. Iberia inició en 2002 el proceso de adaptación de su estructura contable para garantizar, por una parte, el cumplimiento de la normativa aplicable y, por otra, incrementar el grado de transparencia en el suministro de información sobre el esfuerzo financiero llevado a cabo por la compañía para garantizar la protección del medio ambiente.

Entre las acciones llevadas a cabo durante el año 2003 en este ámbito, destaca la redefinición y ampliación de las cuentas de gastos ambientales abiertas en 2002, con el fin de facilitar la localización de los mismos en las distintas áreas de la compañía. Entre los gastos contemplados como ambientales se encuentran todos los relativos a gestión de residuos, emisiones y vertidos (en el apartado de reparaciones y conservaciones medioambientales), certificaciones y mediciones ambientales, consultoría y auditoría ambiental, costes de análisis, tasas y cánones ambientales, etc. Por otra parte, Iberia ha elaborado e implantado en el transcurso de 2003 un procedimiento interno para la identificación de la información contable medioambiental que afecta a toda la compañía. Mediante el mismo se han valorado las partidas contables correspondientes a activos, pasivos, ingresos y gastos de carácter medioambiental.

GASTOS MEDIOAMBIENTALES 2003	
CONCEPTO	MILES DE EUROS
REPARACIONES, CONSERVACIONES MEDIOAMBIENTALES	808
SERVICIOS TÉCNICOS MEDIOAMBIENTALES	309
PATROCINIO, PUBLICACIONES Y OTROS GASTOS MEDIOAMBIENTALES	57
GASTOS DE PERSONAL ASOCIADOS A GESTIÓN AMBIENTAL	694
TRIBUTOS MEDIOAMBIENTALES	165
OTROS	207
<b>TOTAL</b>	<b>2.311</b>

## 7.2.- Ruido.

### • Reducción huella de ruido.

Los aviones modernos producen una huella de ruido significativamente más pequeña que aquellos aviones a los que sustituyen.

Los límites aplicables de ruido para la operación de los aviones comerciales, fueron introducidos por OACI en el Anexo 16 de la Convención Internacional de Aviación Civil. Estos límites para certificaciones de nuevos aviones, fueron por primera vez introducidos en 1969, definiéndose los requerimientos del llamado Capítulo 2.

Estos requerimientos, han sido revisados varias veces desde entonces, de manera que actualmente todos los aviones comerciales que están disponibles en el mercado, deben cumplir los requerimientos del Capítulo 3. La operación de aviones comerciales que no cumplen los requerimientos del Capítulo 3, fue prohibida en EEUU a partir del año 2000, y en Europa en 2002.

El nivel de ruido, es medido en tres puntos. Para el despegue, a 6.500 metros desde el comienzo de la pista, y a 450 metros lateralmente a la pista. Para el aterrizaje, a 2.000 metros enfrente de la pista, que corresponde a una altura de 120 metros en la trayectoria de aterrizaje. Los valores permitidos, dependen del peso máximo al despegue para el que el avión se certifica, y del número de motores.

En septiembre de 2001, el Comité de Protección Medioambiental (CAEP) de OACI, obtiene un acuerdo para una mayor exigencia de los requerimientos definidos en el Capítulo 3, de manera que todos aquellos aviones que se certifiquen a partir de 2006, han de cumplir los requerimientos del Capítulo 4. De esta manera, el ruido acumulado medido como se ha expuesto anteriormente, ha de ser 10 decibelios (dB) menor que el correspondiente al Capítulo 3.

Algunos aeropuertos han introducido cargas por ruido, así como restricciones a la operación de aquellos tipos de aviones más ruidosos. En particular, en Europa existen aeropuertos que actualmente utilizan los estándares del Capítulo 4

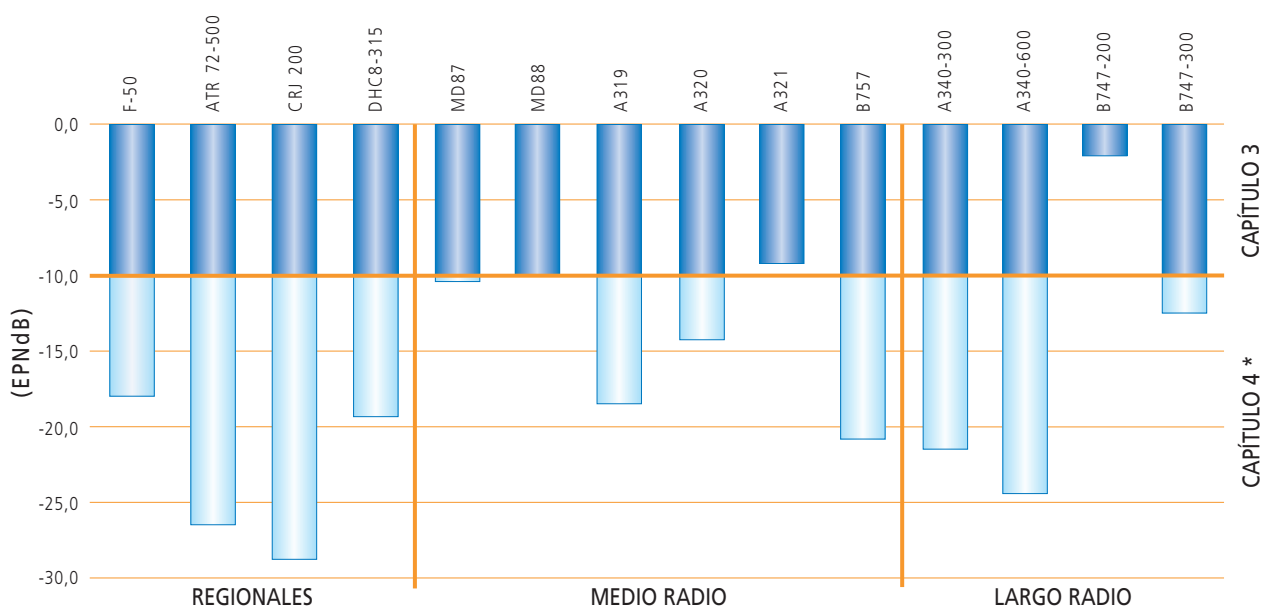
para definir restricciones a la operación, o como parte de un futuro sistema de cargos tanto al aterrizaje como al despegue. Estas restricciones y cargos, pueden afectar a la operación de los aviones MD87/88 y A 321, por lo que se estudia la vía de recertificar estos aviones a Capítulo 4.

Sin embargo, OACI recomienda a sus Estados miembros no tomar medidas restrictivas respecto a la operación de los aviones Capítulo 3, antes de agotar las posibilidades de reducción de ruido

contempladas en el concepto de “aproximación equilibrada” (balanced approach). Este enfoque es apoyado por las líneas aéreas, a través de IATA (ENTAF, Environmental Task Force).

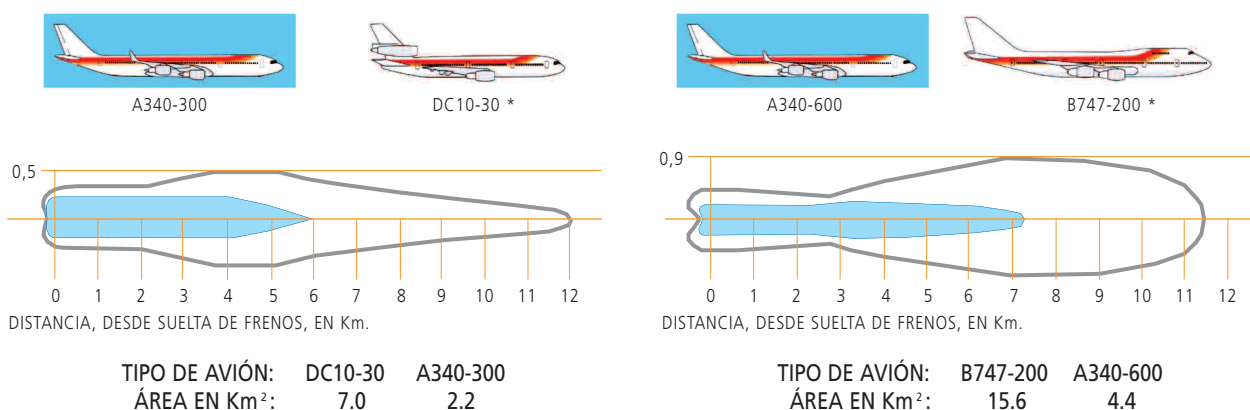
A finales de 2003, más del 80% de la flota de Iberia cumple con los requerimientos del Capítulo 4, ya que en la política de renovación de la flota siempre se ha tenido en cuenta como uno de los factores de selección de nuevos aviones el nivel de ruido percibido en la operación.

### MARGEN ACUMULADO r/CAP 3 (ANEXO 16 OACI)



\* El Capítulo 4 sólo afecta a los nuevos modelos que se certifiquen a partir de 2006.

### HUELLA DE RUIDO EN DESPEGUE, 85 db(A)



\* Final operación DC10-30 en Iberia, noviembre 2000.

\* Final operación B-747-200 en Iberia, agosto 2005.

### 7.3.- Emisiones.

En el presente apartado se describen las emisiones a la atmósfera producidas por la actividad de la flota de Iberia, considerando el ejercicio 2003 y periodos anteriores.

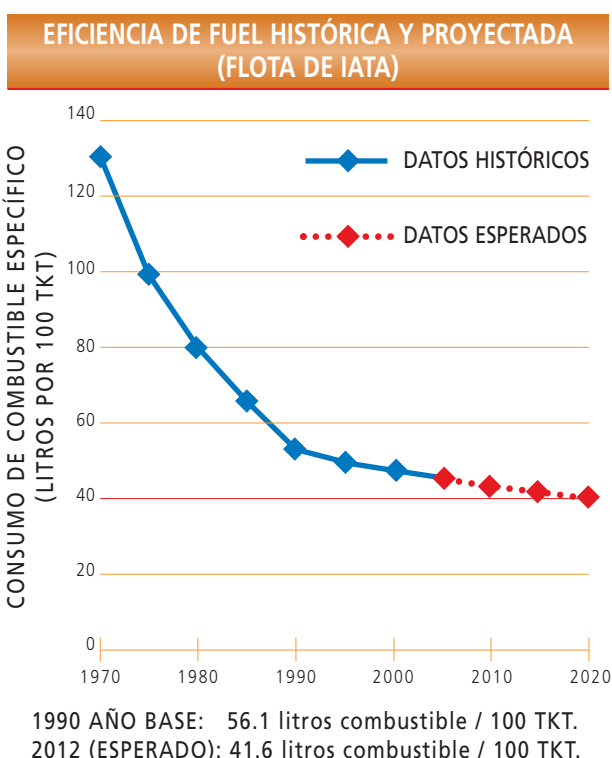
El análisis realizado se ha estructurado en dos apartados diferenciados: operaciones en vuelo y operaciones en tierra.

#### • Operaciones en vuelo.

Las emisiones de los motores de aviación tienen efectos locales sobre la calidad del aire local en los alrededores de los aeropuertos, así como repercusiones globales en el proceso de cambio climático. Es por ello, que se estructuran las emisiones de las operaciones en vuelo, en dos grandes grupos:

- Emisiones en ciclo LTO (Landing, Take-Off).
- Emisiones en el resto de las fases del vuelo (crucero, ascenso y descenso, entre otros).

La industria de la aviación está permanentemente buscando alternativas para reducir estas emisiones, a través de investigaciones, desarrollos y cooperaciones, así como instrumentos de mercado, en las que Iberia participa proactivamente.



Fuente: IATA

#### – Panorámica actual.

El Panel Intergubernamental para el Cambio Climático (IPCC) ha identificado 6 contaminantes potencialmente relevantes en aviación desde el punto de vista de su afección a la atmósfera y al clima. Son las siguientes: dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>), ozono (O<sub>3</sub>), metano (CH<sub>4</sub>), vapor de agua (H<sub>2</sub>O), sulfatos (en forma de aerosol) y partículas de carbono (aerosoles y hollín). El efecto de estas emisiones se mide en términos de "forzamiento radiativo" y, según cálculos científicos, podría ser responsable de aproximadamente un 3,5% del calentamiento global del planeta<sup>7</sup>, siendo previsible un aumento en los próximos 10 años, como consecuencia del incremento del tráfico aéreo. En todo caso, es de señalar que dicha contribución en Europa es reducida en cuanto a emisiones directas en comparación con la del resto de modos de transporte, fundamentalmente las emisiones procedentes del transporte por carretera que contribuyen en un 80% del total.

En la aviación internacional, la principal fuerza reguladora impulsora de la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero en el sector de la aviación, proviene del Protocolo de Kyoto (artículo 2.2) del Convenio Marco sobre Cambio Climático de la Organización de Naciones Unidas, quien comisiona a OACI para proveer recomendaciones con el objetivo de reducir las citadas emisiones. En el seno de OACI, es el Comité para la Protección Medioambiental de la Aviación (CAEP) el responsable de los asuntos medioambientales. Iberia, participa como asesor del Representante español, en dicho Comité.

Otro de los elementos potencialmente reguladores del sector aviación desde la óptica del cambio climático, es la Directiva de comercio de derechos de emisión, aprobada por el Parlamento Europeo el 2 de julio de 2003 y por el Consejo el 22 de julio de 2003. Un programa piloto de comercio de derechos de emisión empezará en 2005 y afectará a 5 sectores industriales de los Estados miembros de la Unión Europea ampliada. El régimen de la UE de comercio de derechos de emisión será el primero multinacional del mundo y se considera un precursor del régimen internacional conforme al Protocolo de Kyoto. Según se recoge

(7) "Aviation and the global atmosphere". Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC).

en esta directiva, a más tardar el 31 de diciembre de 2004 la Comisión Europea elaborará una propuesta de inclusión de otros sectores actualmente fuera del alcance de la Directiva, entre los que podrían considerarse fuentes móviles como el transporte y, por consiguiente, la aviación.

Por otra parte, el Ministerio de Medio Ambiente español, a través de su Oficina para el Cambio Climático, y ante la dificultad del Estado Español para cumplir con los compromisos del Protocolo de Kyoto, ha creado una serie de subgrupos de trabajo con la finalidad de la búsqueda de medidas adicionales que permitan globalmente el cumplimiento de los límites asignados a España. Iberia participa en el subgrupo de "transportes".

OACI ha realizado durante 2003 dos importantes declaraciones al organismo subsidiario técnico de la Organización de Naciones Unidas (UNFCCC-SBSTA) y en la Conferencia de las Partes (COP9), ambas relativas a cambio climático.

#### – Consumo específico de combustible / Emisiones en crucero.

Las emisiones de CO<sub>2</sub>, son proporcionales al consumo de combustible, por lo que tanto desde el punto de vista económico como medioambiental, es fundamental emplearlo con la máxima eficacia. La previsión del crecimiento del tráfico, obliga a la búsqueda permanente de una mayor eficiencia energética, tanto de los propios motores y aviones

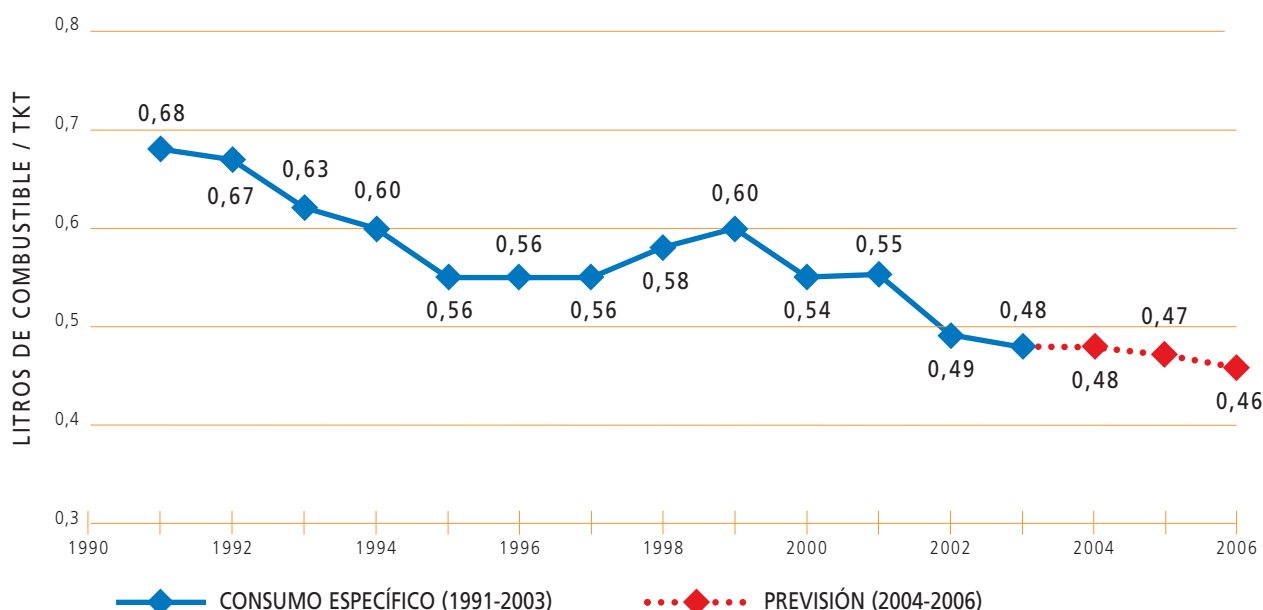
como en la operación. En este sentido, la creación del futuro cielo único europeo podría contribuir a la reducción media del 6% de tiempo de vuelo y, consecuentemente, a la reducción de consumo de combustible.

Iberia ha reducido significativamente en los últimos años su consumo específico (consumo por pasajero y kilómetro transportado), tanto por el Plan de renovación de flota y mejoras operativas, como por un mejor ajuste oferta - demanda, y se espera que esta tendencia continúe en el futuro, como consecuencia de la continuación de la renovación de la flota, mejoras en el factor de ocupación y en el control de tráfico aéreo.

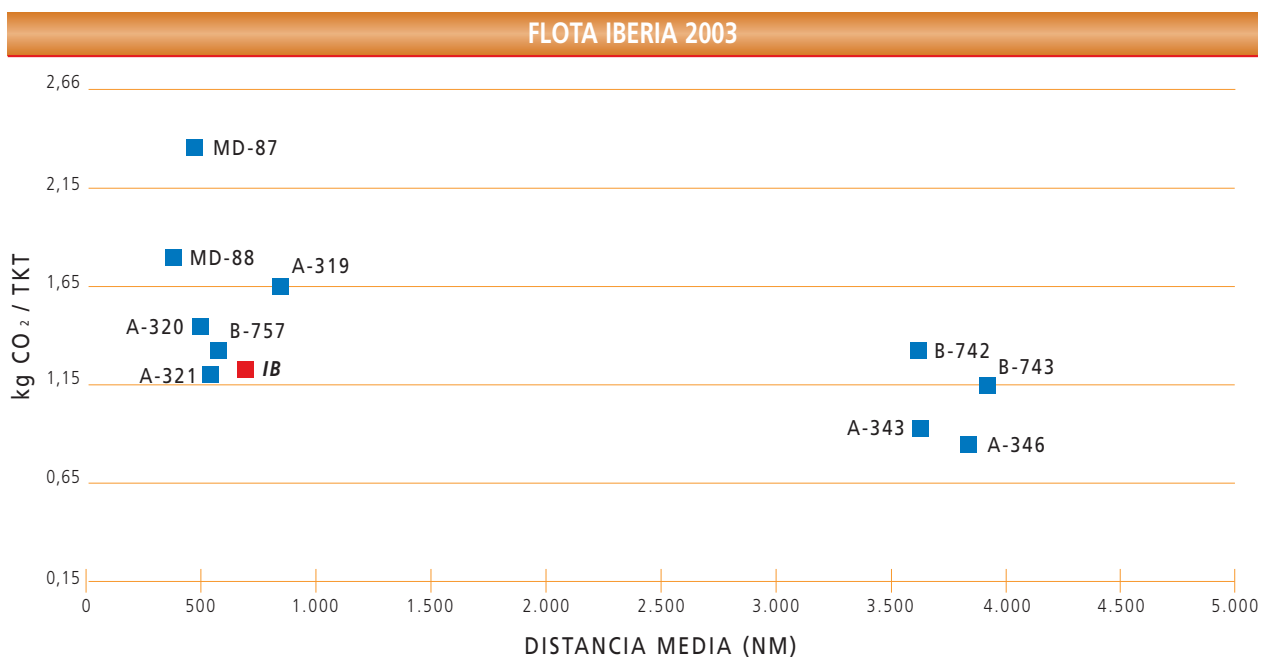
EDAD MEDIA DE LA FLOTA DE IBERIA		
AÑO	FLOTA	EDAD MEDIA
1999	153	12,6
2000	148	9,2
2001	144	7,4
2002	147	7,3
2003	149	7,9
PREVISIÓN 2004	159	7,8
PREVISIÓN 2005	170	7,6

Durante el año 2003 han seguido incorporándose aviones de la familia A320, y fundamentalmente A340-600, con una mayor eficiencia en el consumo de combustible que el avión al que va destinado a sustituir (B-747-200/300).

#### CONSUMO ESPECÍFICO (1991-2006). FLOTA IBERIA PASAJE.



## → Emisiones específicas de CO<sub>2</sub> de la flota de Iberia por distancia media recorrida.



Iberia cuenta con un Comité Interdireccional para el ahorro de combustible que se reúne periódicamente, con la finalidad, entre otras, de establecer las medidas oportunas para un eficiente consumo de combustible, hecho que conlleva una reducción de las emisiones.

Entre las actuaciones en 2003 que se han derivado en una reducción de consumo de combustible, se puede citar la evolución de las horas de vuelo y simulador empleadas en la formación de tripulantes técnicos.

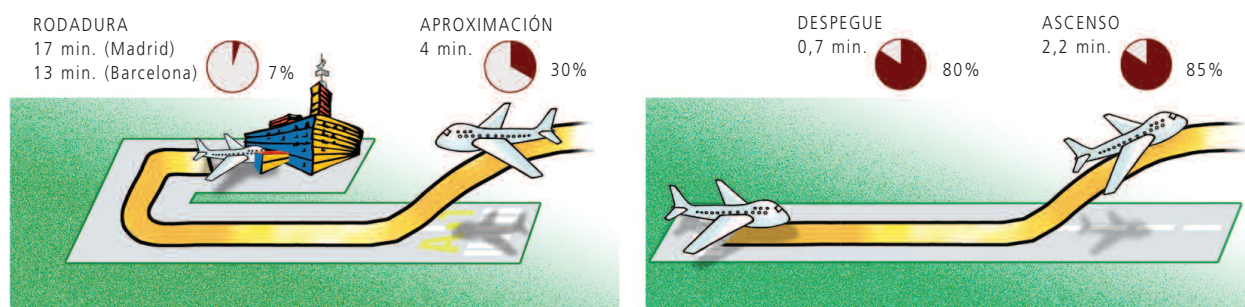
## → Emisiones en ciclo LTO.

Las emisiones en ciclo LTO, son aquellas que se producen en la operación de los aviones a una altura de hasta 3000 pies.

La importancia de cuantificar las emisiones del ciclo de aterrizaje y despegue, también llamado de aproximación y despegue o ciclo LTO (Landing-Take Off), radica en la emisión de contaminantes en el entorno de los aeropuertos, y que incide directamente en la calidad del aire local.

Los principales contaminantes emitidos son los hidrocarburos inquemados (HC), el monóxido de carbono (CO) y los óxidos de nitrógeno (NOx).

### Ciclo LTO

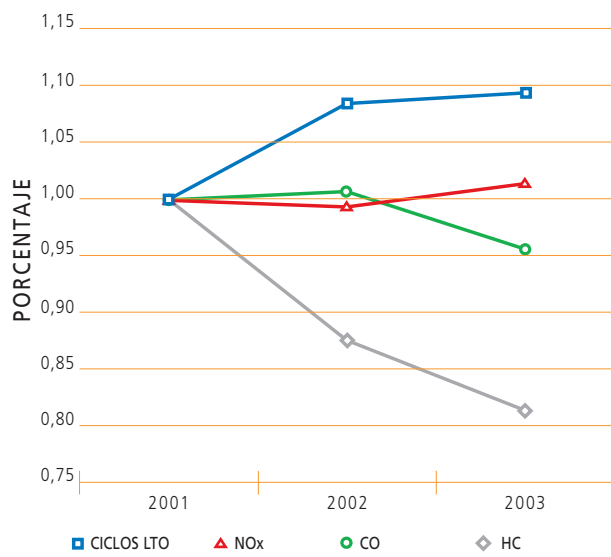


POTENCIA DE EMPUJE



→ Emisiones NOx, CO, HC de flota de Iberia en Madrid y Barcelona por Ciclo LTO.

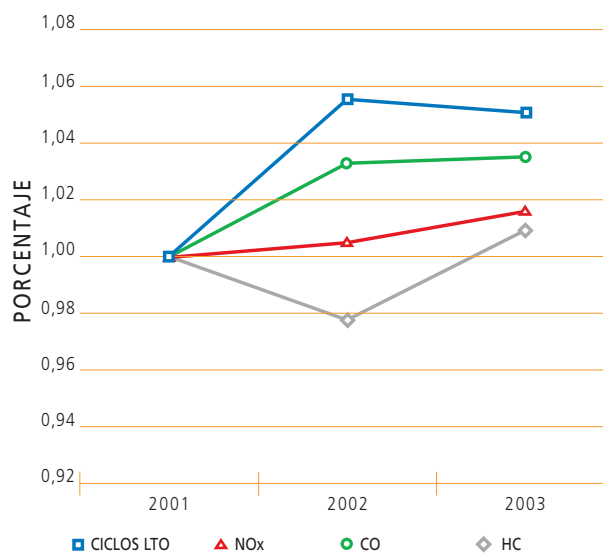
**EVOLUCIÓN EMISIONES CICLO LTO MADRID  
(AÑO BASE 2001)**



Las variaciones de estas emisiones se justifican por diversas causas:

- Eliminación de la flota B767 durante el 2001.
- Reducción de la operación y fin de la misma de la flota A300, durante el año 2002 .
- Comienzo de la sustitución del B747-200, con la incorporación del A300-600.
- Incorporación de aviones A320, con motores más eficientes que los anteriores.
- En los valores obtenidos de las emisiones en el aeropuerto de Barcelona, tienen una gran influencia las emisiones de las flotas A320, A321 y B757.

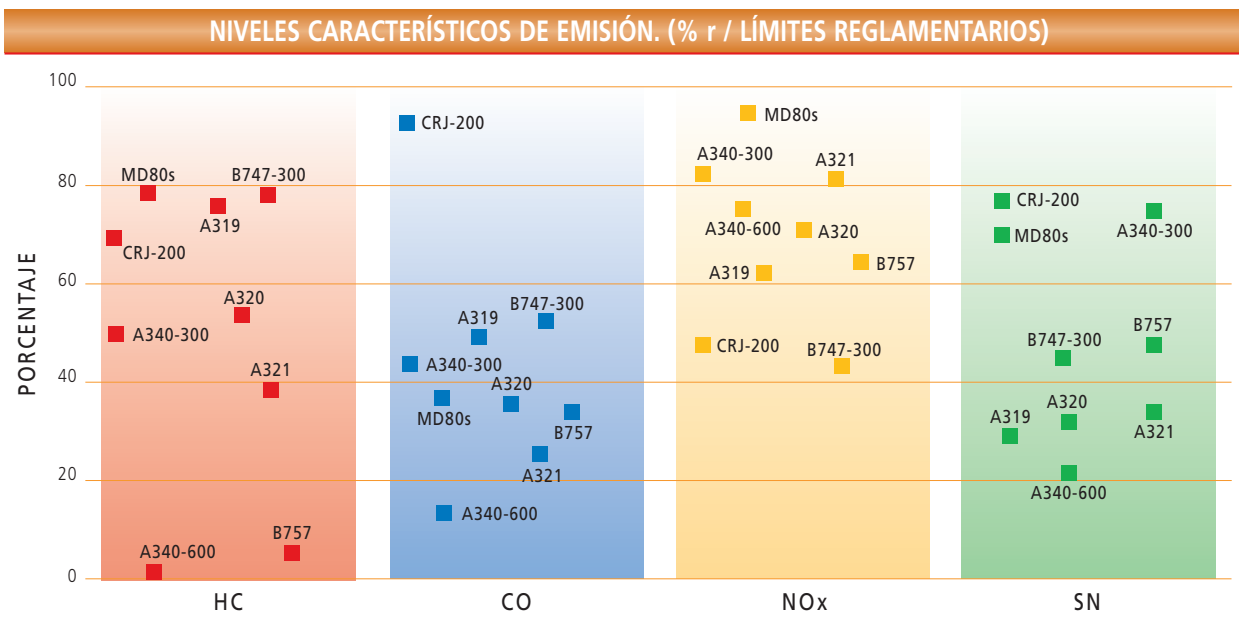
**EVOLUCIÓN EMISIONES CICLO LTO BARCELONA  
(AÑO BASE 2001)**



Los niveles máximos de emisión de HC, NOx, CO y SN (partículas), están limitados por regulaciones de OACI, siendo estos límites cada vez más exigentes. Así, es de señalar que en la reunión CAEP 6 se aprobó proponer a la Asamblea General de OACI una mayor exigencia en cuanto a las emisiones de NOx, suponiendo ésta una reducción del 12% respecto a los límites anteriores (definidos en la reunión de CAEP IV) para los nuevos modelos de motores fabricados a partir del 2008. Respecto a la flota de Iberia, se expresan las emisiones de estos gases con referencia a su límite reglamentario, el cual depende del año de fabricación de sus motores.



– EMISIONES HC, CO, NOx y SN de la Flota de IBERIA en relación porcentual respecto a sus límites reglamentarios (OACI).



En el año 2002, el grupo de trabajo de la Conferencia Europea de Aviación Civil (CEAC) sobre la minimización de los impactos generados por el transporte aéreo "Abatement of Nuisances Caused by Air Transport", ANCAT, aprobó un informe de su grupo de expertos (ERLIG), sugiriendo un esquema común para los aeropuertos europeos que pretendan modular sus tasas de aterrizaje según las emisiones gaseosas de los motores de aviación. El sistema, que pretende sustituir a los que hoy en día se encuentran en vigor en Suiza y Suecia, está basado en los valores certificados de emisión de óxidos de nitrógeno, de acuerdo con el segundo volumen del Anexo 16 de OACI. La Conferencia Europea de Aviación Civil recomendará su uso a aquellos Estados que lo estimen necesario para controlar el nivel de calidad del aire en sus aeropuertos.

#### – Investigaciones y avances tecnológicos: MOZAIC.

El programa MOZAIC (Measurement of OZone in Airbus Inservice airCRAFT), lanzado en el año 1993, es un programa de investigación de la Unión Europea para la medición de la composición química de la atmósfera utilizando equipos instalados en los Airbus 340. Mediante la utilización

de los datos provistos por MOZAIC, los científicos pueden elaborar una modelización de las condiciones existentes en la zona de la troposfera por donde transitan las aeronaves. El objetivo fundamental de este programa es, por consiguiente, analizar los posibles cambios que tengan lugar en la atmósfera como consecuencia de la actividad humana.

Las dos primeras fases de este proyecto estuvieron destinadas a la medición de ozono y de vapor de agua en la troposfera (entre 9 y 13 kilómetros de altura). La tercera fase, que dio comienzo en 2000, permite la medición de ozono, monóxido de carbono, vapor de agua y compuestos nitrogenados. Las áreas geográficas cubiertas comprenden América del Norte, el Atlántico Norte, Europa, Eurasia, Oriente Medio, India, este de Asia, África y Sudamérica.

Durante 2003, Iberia ha mantenido contactos con representantes del Centro Nacional de Investigación de Francia, organismo encargado de la coordinación del Programa MOZAIC, con el fin de que Iberia pase a formar parte de las compañías aéreas participantes en la próxima fase de este programa de investigación en un futuro cercano, colaborando así en la definición del impacto de las actividades humanas en la atmósfera, con la

aportación de datos sobre concentraciones de gases en el hemisferio sur a través de sus vuelos a Latinoamérica.

En enero de 2004, Iberia ha asistido a la reunión final de la fase III del Programa cuyo objeto era la evaluación de los avances científicos

conseguidos durante los 10 años de operación de MOZAIC, así como la definición de objetivos para la próxima fase del Programa, con la participación de todos los socios que intervienen en el proyecto: científicos, industria aeronáutica y compañías aéreas.

## IATA y el Medio Ambiente en el año 2003.

### ARTURO BENITO

*Chairman del  
Environmental  
Task Force de IATA*

*El Grupo de Medio Ambiente (Environmental Task Force o ENTAF, como se le denomina normalmente), tiene como misión aconsejar al Comité de Dirección (Board of Governors) de IATA sobre los desarrollos y políticas medioambientales con repercusiones sobre el transporte aéreo. Está formado por representantes de 18 líneas aéreas (5 de América del Norte, 9 europeas y 4 de Extremo Oriente) y cuenta con el apoyo del Departamento de Medio Ambiente de IATA y la colaboración, como observadores, de representantes de la industria, asociaciones regionales de compañías aéreas y otros miembros de la comunidad aeronáutica internacional.*

*El trabajo de IATA en el campo del Medio Ambiente se remonta a la entrada en servicio de los primeros reactores comerciales a finales de los años cincuenta. En fecha tan temprana como 1960, IATA contaba ya con un Grupo de Estudio de Reducción de Ruido, cuya finalidad era "desarrollar procedimientos para realizar despegues y aterrizajes seguros, reduciendo a un mínimo el ruido ocasionado sobre áreas de población". Con el creciente desarrollo de la aviación comercial y la mayor atención que recibe la protección del entorno en nuestros días, el campo de acción del grupo aumentó, incluyendo no sólo el ruido, sino también las emisiones de los motores de las aeronaves y todos los productos provenientes de la actividad de las compañías aéreas con un impacto potencial en el medio ambiente.*

*Los objetivos del ENTAF para el año 2003 se centraban en cinco campos diferentes, todos ellos con fuerte actividad durante ese año:*

- a). Colaborar con los trabajos de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) para la preparación de su reunión trienal sobre estos asuntos (CAEP/6).**

*Esta reunión, en la que IATA participa como Observador, tuvo lugar en febrero de 2004, y se aprobaron, entre otras medidas, una nueva y más exigente regulación de emisiones de Óxidos de Nitrógeno, aplicable a nuevos motores a partir del año 2008 y un documento técnico para aconsejar a los Estados la mejor forma de llevar a cabo la política de reducción del impacto acústico alrededor de los aeropuertos (Balanced Approach), aprobada en el año 2001.*

- b). Limitar los efectos en la operación de los miembros de IATA de diversas iniciativas locales potencialmente restrictivas por motivos medioambientales.**

*ENTAF ha preparado un documento con recomendaciones para limitar el impacto acústico de la operación nocturna de aeronaves, y ha participado activamente en la discusión de las restricciones medioambientales de los aeropuertos de Londres, Zurich y*

otras ciudades importantes. En el plano político, IATA ha enviado comentarios a iniciativas legislativas del Parlamento Europeo, reiterando su creencia de que la creación de un impuesto sobre el combustible no es la mejor forma de reducir las emisiones en Europa, frente a otras posibles alternativas existentes, como los compromisos voluntarios o el comercio de emisiones, y abogando por el establecimiento de un tope en la responsabilidad exigible por daños sobre el medio ambiente.

**c). Promover una aproximación común con los aeropuertos al desarrollo sostenible de infraestructuras.**

Las líneas aéreas de IATA, junto con aeropuertos, fabricantes de material aeronáutico y otras organizaciones, impulsan desde el Air Transport Action Group (ATAG) el desarrollo sostenible del transporte aéreo en el mundo, de forma que resulte compatible la protección del entorno con la posibilidad de atender el crecimiento de la demanda.

**d). Desarrollar una estrategia de la industria aeronáutica en el tema de comercio de emisiones.**

Sobre este punto, ENTAF celebró un Workshop en septiembre, habiendo elaborado un documento con la posición de la industria, que ha sido aprobado por el Comité de Dirección de IATA.

**e). Promover iniciativas voluntarias y difundir las mejores prácticas en aspectos medioambientales.**

En mayo, IATA colaboró en la celebración en Berlín de Greenport 2003, un foro de discusión sobre el medio ambiente aeronáutico, con participación de representantes de aeropuertos, líneas aéreas, fabricantes, administraciones públicas y organizaciones no gubernamentales de todas partes del mundo.

Como puede apreciarse, el año 2003 ha sido un período de notable actividad para el ENTAF. Los frutos de este trabajo realizado pueden empezar a recogerse este año, cuando OACI publique su recomendación sobre el Balanced Approach, que es el primer sistema integrado para limitar, con un coste mínimo, el impacto acústico en aeropuertos. Quedan sin embargo otros varios frentes abiertos, como avanzar en el desarrollo de sistemas que limiten el impacto de las actividades de transporte aéreo en el cambio climático, difundir entre todos los miembros de IATA las mejores prácticas medioambientales en operaciones y mantenimiento, así como dar a conocer el compromiso de sostenibilidad de las compañías del sector.

A estos efectos, IATA está promoviendo, en colaboración con otros sectores relacionados con el transporte aéreo, un Congreso que reúna anualmente a los principales expertos sobre aviación y medio ambiente, de forma que este acto se constituya como el referente más importante para todos los que estén interesados en estos temas, y pueda ser germen de entendimiento y colaboración entre las personas y organizaciones afectadas.

# La actividad del Comité de Protección Medioambiental de OACI.

## ALFREDO IGLESIAS

*Representante  
español  
en el Comité  
de Protección  
Medioambiental  
de OACI (CAEP)*

*Durante los últimos quince años, CAEP, el Comité para la Protección Medioambiental de OACI (Organización de Aviación Civil Internacional) ha sido el foro donde a nivel internacional se ha discutido y desarrollado las normativas y las recomendaciones de ruido y emisiones que rigen actualmente para la aviación civil internacional en relación con el medio ambiente.*

*Este Comité, comúnmente conocido como CAEP, reúne a expertos de países de todas las regiones del mundo y a especialistas y representantes de los sectores que conforman el mundo aeronáutico: aeropuertos, fabricantes, líneas aéreas. También representantes de la sociedad civil como organizaciones no gubernamentales y representantes de otros organismos como la Convención de Cambio Climático o la Organización Meteorológica Mundial.*

*Su actividad, no exenta en ocasiones de polémica y críticas, dado las distintas expectativas y urgencias existentes en los distintos estamentos representados, debe juzgarse a tenor de su evolución y sus resultados. En este contexto, y con una visión global del trabajo realizado por CAEP en estos quince años, los resultados han permitido afrontar los problemas medioambientales generados por el crecimiento del tráfico y establecer el marco donde puedan ser solventados los retos futuros.*

*Básicamente los tres problemas medioambientales más relevantes que preocupan al sector aéreo son en estos momentos el ruido en los aeropuertos, las emisiones de los aviones y la participación de la aviación en el efecto sobre el cambio climático. Un resumen del trabajo realizado por CAEP en cada uno de estos temas tanto en el pasado como en su última reunión celebrada en febrero de este año y las expectativas de nuevas medidas son los siguientes:*

*Respecto al ruido es necesario mencionar que la aviación ha tenido tres normativas consecutivas que afectan a la certificación de aviones de reacción en cuanto al ruido, Capítulo 2, 3 y 4. En los últimos años la aprobación de los requisitos de certificación establecidos en el Capítulo 4 del Anexo 16 de OACI, la culminación de la retirada de los aviones denominados del capítulo 2 y el desarrollo del esquema sobre el "Balanced Approach" que debe ser el instrumento que permita establecer medidas en aquellos aeropuertos afectados por el ruido, son los elementos más reseñables y que han permitido reducir drásticamente el ruido producido por los aviones.*

*En relación con las emisiones, y teniendo en cuenta que el elemento más preocupante por su efecto son las emisiones de óxidos de nitrógeno, CAEP en su última reunión aprobó lo que será la tercera regulación en el plazo de diez años para reducir dichas emisiones. También ha establecido claramente que los niveles de dichas emisiones serán revisados en el plazo de 6 años, lo cual marca los objetivos que los fabricantes deben de afrontar en cuanto al marco de desarrollo tecnológico para los motores de nueva generación.*

*Respecto al cambio climático, CAEP está trabajando en una aproximación que incluye tres herramientas: desarrollo tecnológico, mejoras operacionales y la evaluación de utilización de herramientas económicas, incluyendo las opciones de compras de derechos de emisiones o la introducción de cargas por emisiones.*

*Este breve resumen permite contemplar que los resultados del trabajo de CAEP han sido y están siendo fructíferos, y que alientan sobre la esperanza de que nuevas medidas sean tomadas en el futuro que permitan mitigar los efectos de la aviación sobre el medio ambiente y garantizar el crecimiento sostenible del sector aéreo.*

*La Aviación Civil como medio de transporte internacional necesita un marco global donde se establezcan medidas que no distorsionen los objetivos y que sean aplicables en todos los países para obtener resultados eficaces. En la difícil misión de obtener un crecimiento sostenible de la aviación, que sea compatible con las demandas actuales de nuestra sociedad en relación con el medio ambiente, el diálogo y la cooperación establecido entre los distintos sectores que constituyen el sector aéreo ha sido fundamental y lo seguirá siendo en el futuro.*

## • Operaciones en tierra.

Las emisiones generadas en las operaciones en tierra se derivan principalmente del mantenimiento de aeronaves, y de las operaciones de apoyo al avión en tierra como handling y carga. En el primer caso, las emisiones provienen del consumo de recursos en calderas, así como por la utilización de productos que contienen compuestos orgánicos volátiles (COV) en el mantenimiento de aeronaves. Asimismo, se producen emisiones de manera indirecta como consecuencia del consumo de energía eléctrica de la red. En el caso de las actividades de handling y carga, las emisiones se producen fundamentalmente como consecuencia del consumo de combustibles para equipos móviles que prestan la asistencia al avión en tierra.

### → *Mantenimiento de aeronaves.*

Emisiones por consumo de recursos.

Las actividades de mantenimiento de aeronaves están sometidas a una serie de normas que comprenden unos estrictos niveles de calidad, además de la realización de auditorías externas e internas para asegurar el cumplimiento de esos estándares. La Dirección de Material de Iberia posee cerca de una decena de certificaciones en el ámbito de la calidad de distintas entidades y organizaciones para el desarrollo de su actividad. Desde finales de 2003, han comenzado los trabajos para obtener la certificación ISO 14001:1996 en materia de medio ambiente. Las labores de diagnóstico para las instalaciones de Madrid, con objeto de actualizar los datos de diagnóstico previo realizado en 1998, comenzaron a finales de 2003, y se espera obtener la certificación en el segundo semestre de 2004.

El consumo de energía y recursos en las instalaciones industriales de Iberia en Madrid corresponde fundamentalmente a las operaciones de mantenimiento de aviones, si bien se realizan en estas zonas otras actividades de apoyo, además de ubicarse actividades de otras áreas de la compañía que también contribuyen al consumo de energía, como parte de la Dirección Comercial o la Dirección de Sistemas.

### MANTENIMIENTO DE AERONAVES, 2003 ZONAS INDUSTRIALES (MADRID)

<b>CONSUMO DE RECURSOS EN CALDERAS</b>	
Gas natural (Mwh)	179.120
Gasóleo (litros)	15.000
<b>EMISIONES ATMOSFÉRICAS</b>	
CO <sub>2</sub> (Ton)	33.981
NO <sub>x</sub> (Ton)	32
SO <sub>2</sub> (Ton)	0,7

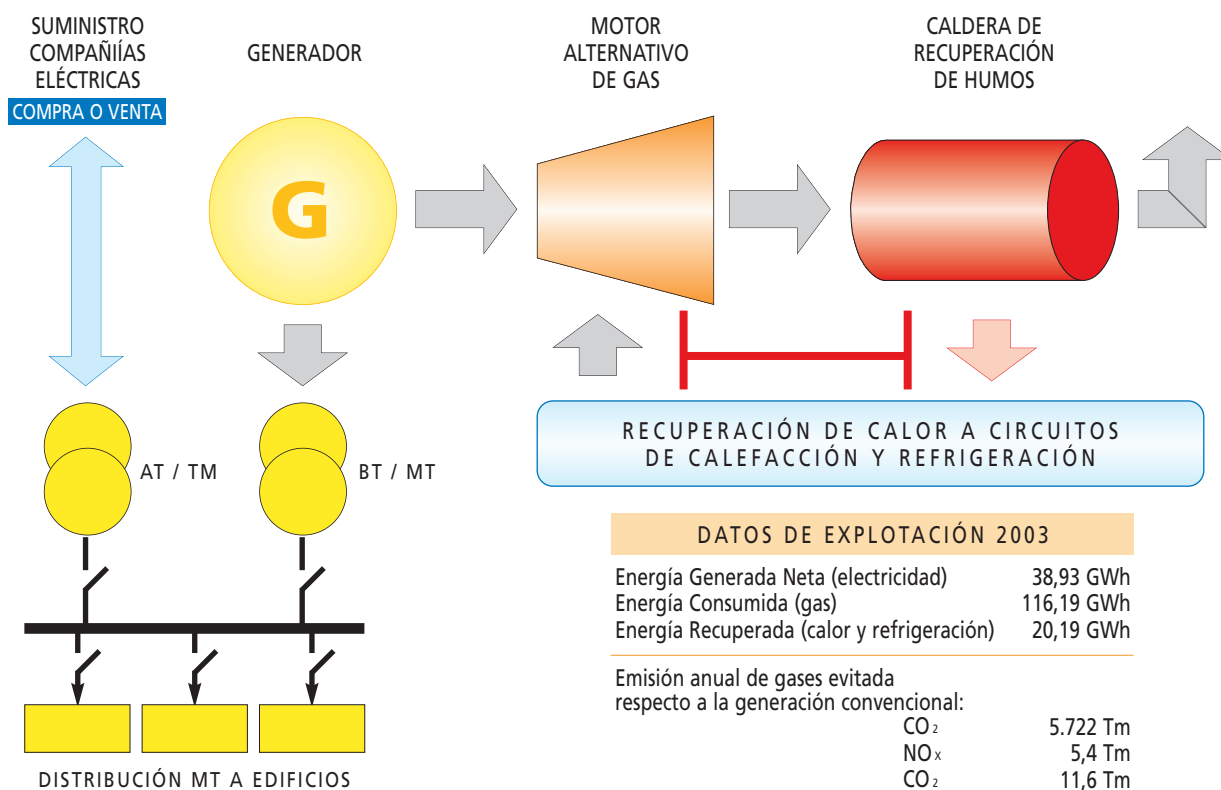
Los consumos de gas natural representados incluyen los de la planta de cogeneración, que representan un 65% del total.

Cogeneración de energía eléctrica y calor.

Iberia dispone en la Zona Industrial de La Muñeza (Madrid) de tres plantas de cogeneración con gas natural, con una potencia total de 12 MW.

El sistema de cogeneración se basa en producir energía eléctrica, en generadores con motores de gas natural como energía primaria, aprovechando el calor residual para calefacción en forma de agua caliente o vapor, o para refrigeración mediante plantas de absorción. La energía eléctrica generada se consume en las propias instalaciones, exportándose en cada momento el excedente a la red de distribución. El beneficio energético-ambiental resultante de la producción de la energía mediante cogeneración se obtiene por ahorro de energía primaria, ya que en la generación eléctrica convencional (por ejemplo, térmica) el calor residual de los humos se disipa en la atmósfera sin aprovechamiento posible. El rendimiento energético total pasa habitualmente del 30% en calderas convencionales al 60% en centrales de cogeneración.

## ESQUEMA DE COGENERACIÓN



Según se muestra en el esquema anterior, durante el año 2003 se han generado un total de 38,93 GWh de energía eléctrica, de los que se han vendido a la red 17,8 GWh, consumiéndose el resto en las instalaciones de Iberia. El consumo de gas natural en generadores ha sido de 116,19 GWh, recuperando calor residual para calefacción 15,29 GWh térmicos (consumo de gas evitado) y para refrigeración 4,90 GWh (consumo eléctrico evitado equivalente 0,52 GWh eléctricos). Por tanto, el uso de esta instalación de cogeneración durante 2003 ha sido equivalente a la reducción de 30,6 GWh de consumo de energía primaria, equivalente a la reducción de 5.722 toneladas de CO<sub>2</sub> en caso de haberse utilizado gas natural como dicha fuente primaria.

Consumo de energía eléctrica de la red (emisiones indirectas).

El consumo de energía eléctrica de la red produce también emisiones a la atmósfera, como consecuencia de su proceso de generación<sup>8</sup>. En

España, la energía consumida procede de diversas fuentes: carbón, fueloil, nuclear o renovables.

El consumo de energía eléctrica genera entre otros, de manera indirecta, emisiones de CO<sub>2</sub>. Por tanto, dichas emisiones deben ser contabilizadas dentro del inventario de gases de efecto invernadero de la compañía. Según los protocolos establecidos por el WBCSD y el WRI<sup>9</sup>, en España en el año 2000 se emitían 421 gramos de CO<sub>2</sub> por cada kWh de electricidad consumida de la red. Considerando el consumo total de energía eléctrica de la red para el conjunto de la actividad de Iberia, las emisiones indirectas de dióxido de carbono son las siguientes:

MANTENIMIENTO DE AERONAVES, 2003  
ZONAS INDUSTRIALES (MADRID)

<b>CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	
Consumo de la red (Mwh)	36.317
<b>EMISIONES ATMOSFÉRICAS</b>	
CO <sub>2</sub> (Ton) Emisiones de COV	15.289

(8) Por ejemplo, la generación eléctrica mediante carbón emite 950 gramos de CO<sub>2</sub> por cada kWh entregado a la red; mediante fuel-oil dicho valor se reduce hasta los 750 gramos de CO<sub>2</sub> / kWh; la generación de energía eléctrica mediante parques eólicos no produce emisiones de CO<sub>2</sub> durante el propio proceso de producción.

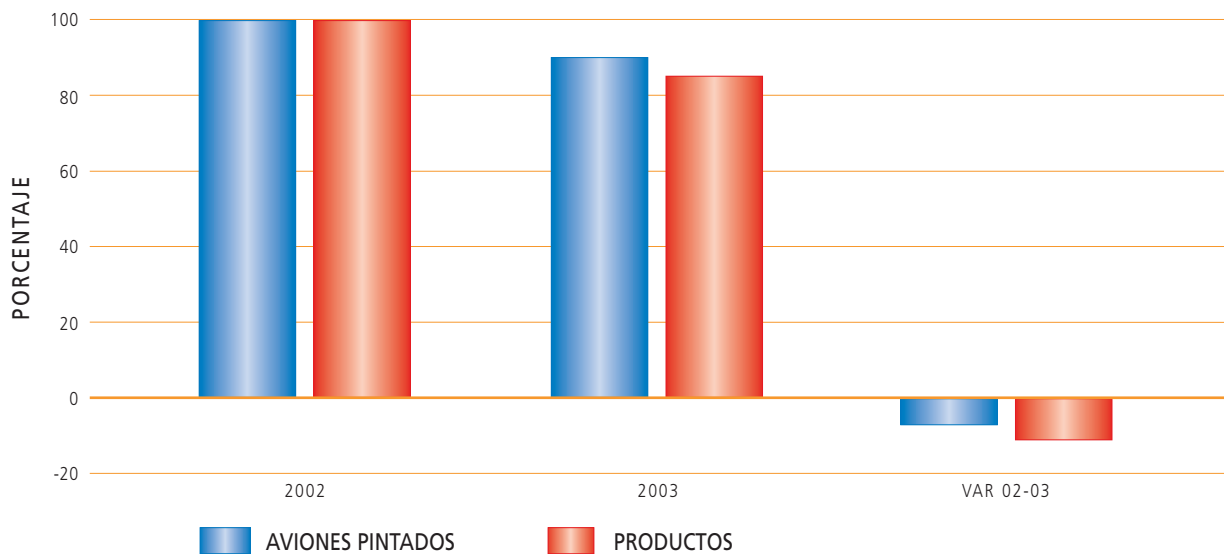
(9) Indirect CO<sub>2</sub> emissions from use of electricity. Calculation worksheets. July 2003. World Business Council for Sustainable Development. World Resources Institute.



### Uso de productos con COV.

Iberia requiere de muy diversas materias primas para el ejercicio de su actividad de mantenimiento. De entre éstas, uno de los más relevantes desde el punto de vista de su potencial impacto medioambiental son los productos susceptibles de emitir a la atmósfera compuestos orgánicos volátiles (COV).

#### DISMINUCIÓN EN CANTIDAD DE PRODUCTOS CON COV UTILIZADOS EN PINTURA DE AVIONES (2002-2003)



Como puede comprobarse en la tabla adjunta, las emisiones de COV han disminuido respecto del último ejercicio. Dichas emisiones han sido debidas en un 85% al consumo de disolventes, utilizados para la limpieza de accesorios y mantenimiento del fuselaje, y en el proceso de limpieza de ruedas y frenos. Es de señalar que una de las principales

mejoras introducidas para reducir la emisión de COV ha sido la utilización de pinturas de "alto sólido", con menor contenido en disolventes y volátiles. Entre los principales productos que contienen compuestos orgánicos volátiles utilizados en el mantenimiento destacan disolventes, pinturas, decapantes, y diluyentes, entre otros.



## Handling y Carga.

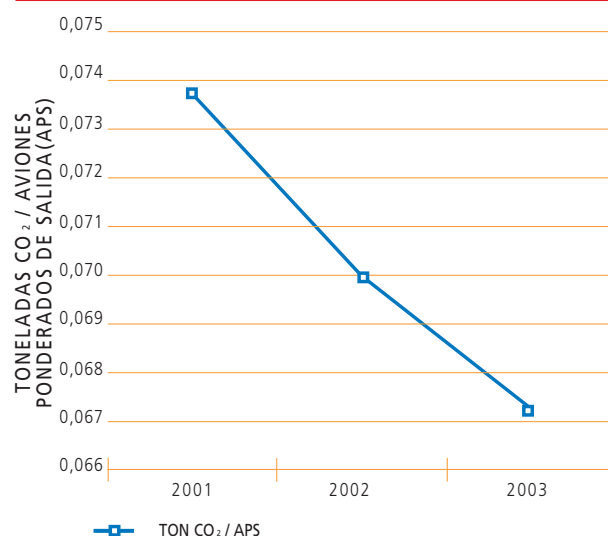
Iberia posee uno de los mayores parques móviles de España, parque que utiliza en las actividades de asistencia al avión en los aeropuertos. Estos vehículos pertenecen en su mayoría a las Direcciones de Carga y Aeropuertos, y son utilizados para la propia actividad de handling de carga y para la actividad de handling de pasajeros y rampa.

Los parámetros que influyen en los consumos y emisiones de los equipos tierra son, además del tipo de combustible utilizado y la edad del vehículo, el mantenimiento, ya que todos ellos son factores que intervienen en la calidad de la combustión. Por ello, Iberia actúa fundamentalmente en dos vertientes para la reducción de las emisiones directas asociadas al transporte terrestre: realizando un correcto mantenimiento de los equipos y renovando periódicamente los mismos hacia fuentes más limpias, como son los vehículos eléctricos, en la medida que lo permita la autonomía de los mismos, y térmicos.

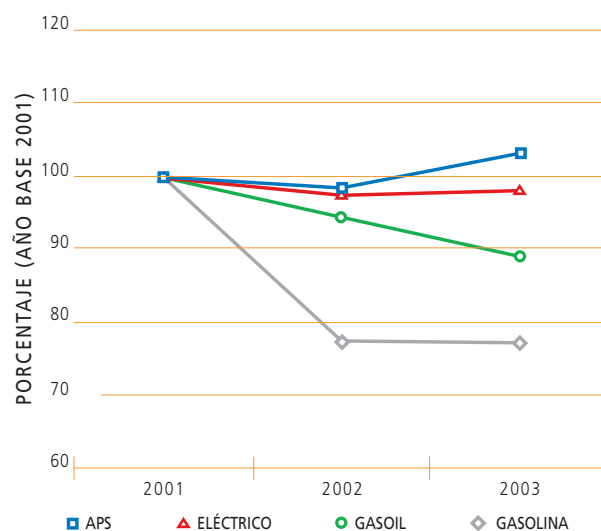
### EQUIPOS TIERRA ACTIVIDAD DE HANDLING DE PASAJEROS Y CARGA, 2003

EQUIPOS	NÚMERO	EDAD MEDIA
GASOLINA	129	11
GASOIL	2.862	6
ELÉCTRICO	707	9
CONSUMO DE COMBUSTIBLE Gasolina y Gasoil (litros)		7.951.178

### EVOLUCIÓN DEL CO<sub>2</sub> RELATIVO EMITIDO POR EQUIPOS DE TIERRA DE HANDLING (MADRID)



### EVOLUCIÓN DE EQUIPOS DE TIERRA Y AVIONES PONDERADOS DE SALIDA. HANDLING (MADRID)



## 7.4.- Residuos.

### • Residuos peligrosos.

#### RESIDUOS PELIGROSOS GENERADOS POR IBERIA

CATEGORÍA (TON)	2003
<i>Principales categorías de residuos peligrosos de la actividad de mantenimiento de aeronaves. (Zonas Industriales, Madrid)</i>	
DISOLVENTE NO HALOGENADO	17,5
ACEITE USADO	26,4
PINTURA EN ESTADO SÓLIDO	13,6
CIANURO SÓDICO Y METALES EN SOLUCIÓN	15,2
<i>Principales categorías de residuos peligrosos de la actividad de mantenimiento de equipos de tierra. (Escalas nacionales, D. Aeropuertos)</i>	
ACEITE USADO	63,1
DISOLVENTE NO HALOGENADO	2,5
BATERÍAS	80,2
FILTROS DE ACEITE USADO	8,0

Los residuos peligrosos generados por Iberia se producen principalmente en la actividad de mantenimiento de aeronaves. También tienen relevancia, debido a la cantidad de vehículos necesarios para prestar la asistencia al avión en tierra, los residuos peligrosos que se producen en el mantenimiento de estos equipos tierra.

En el transcurso de 2003, Iberia ha centralizado la gestión de residuos peligrosos mediante la contratación de un único gestor para

las distintas escalas de la Dirección de Aeropuertos. La ventaja de dicha unificación radica en la obtención de un mejor servicio y en la estandarización de la gestión. Por otra parte, también es de destacar la obtención de la certificación según UNE-EN-ISO 14001 de la actividad del gestor de residuos peligrosos que Iberia ha contratado en las instalaciones de mantenimiento.

Iberia ha elaborado un plan de minimización de residuos para la Zona Industrial de "La Muñoza" tomando como base la Guía desarrollada por la administración autonómica ambiental.

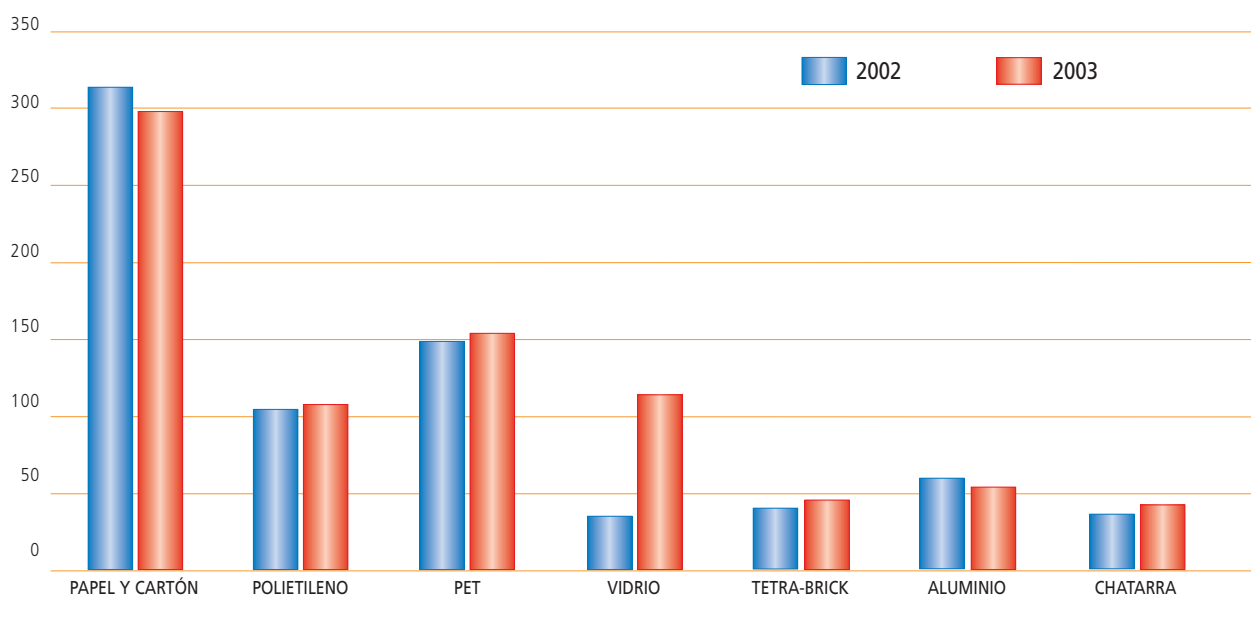
### • Residuos Asimilables a Urbanos.

Los principales residuos no peligrosos generados por Iberia son los residuos asimilables a urbanos, entre los que se distinguen residuos de papel, envases y resto de residuos urbanos.

### • Residuos de la actividad de catering.

La actividad de catering en la flota de Iberia es llevada a cabo por la empresa Iber-Swiss. Iber-Swiss obtuvo la certificación UNE-EN ISO 14001:1996 a finales de 2001, favoreciendo la correcta gestión de su actividad. Iber-Swiss utiliza desde mediados de 2001 los servicios de una planta de clasificación y

#### SEGREGACIÓN DE RESIDUOS DE CATERING (TON) 2002-2003



traje donde se separan las distintas fracciones de residuos generados: papel y cartón, polietileno, PET o vidrio. Esta actividad está complementada por una primera separación interna que realiza Iber-Swiss en sus propias instalaciones en Madrid. De este modo, durante el pasado 2003 se alcanzaron las 822 toneladas de residuos recuperados en la planta externa, que son aptos para su reutilización o reciclaje previa limpieza y desinfección. Esta cantidad supone un incremento del 11% respecto a la cantidad de residuos recuperada en la planta en 2002.

Asimismo, si bien en 2002 se realizaron cambios en el estuchado de los productos servidos a bordo de los vuelos de Iberia, en futuros ejercicios se prevé el cobro del servicio de catering, medida que es susceptible de reducir los residuos generados.

#### • Otros residuos asimilables a urbanos.

Con carácter complementario a los residuos asimilables a urbanos procedentes de la actividad de catering, en Iberia se generan residuos urbanos en todas las demás áreas de Iberia. A continuación se recogen los principales datos y aspectos, según esta clasificación:

- En la Dirección de Aeropuertos Iberia ha comenzado en 2003 a realizar la recogida selectiva de residuos urbanos en la actividad de handling en los aeropuertos españoles, separando mediante contenedores de recogida selectiva papel y cartón, envases (plástico, brick y metal) y otros residuos (pallets de madera, orgánica) en aquellas escalas donde ha resultado viable. En el resto de escalas se implantará a lo largo de 2004.
- Los residuos urbanos generados por el resto de las oficinas en los distintos edificios de Madrid en 2003 han sido un 15% inferiores a los del período anterior considerados en su conjunto. Destaca la reducción de residuos de papel y cartón en cerca de un 60%. Esta mejora se debe a los procedimientos de optimización en el consumo de recursos apoyados por una campaña de sensibilización dirigidas a todos los empleados a través de intranet.

- Respecto a la actividad de handling de carga, cabe destacarse que el 80% de los residuos de papel y cartón, se han producido en las terminales de Madrid y Barcelona, donde se produce la mayor parte de la actividad, existiendo contenedores de recogida selectiva para los mismos. Por otra parte, se ha producido un aumento en restos orgánicos en 2003 debido fundamentalmente a la necesidad de destrucción de ciertas expediciones de mercancías perecederas abandonadas, que lleva a cabo un gestor especializado.

## 7.5.- Aguas.

### • Consumo de agua.

El consumo de agua producido en Iberia se dedica fundamentalmente a la actividad de mantenimiento de aeronaves. En las actividades de mantenimiento, Iberia canaliza sus aguas residuales a través de 3 depuradoras: depuradora química, depuradora de baños electrolíticos y depuradora biológica. En el año 2003 se consumieron un total de 460.417 m<sup>3</sup>.

Por otra parte, cabe señalarse que en 2003 Iberia ha actualizado los procedimientos para la gestión de las depuradoras de baños electrolíticos y biológica. Mediante los mismos se refuerza el control sobre estos procesos y se facilita la puesta en práctica de medidas para la minimización del impacto medioambiental.

El tratamiento de aguas en Iberia surge fundamentalmente como consecuencia de las aguas residuales generadas en el proceso de mantenimiento de aeronaves de la compañía, y del estricto cumplimiento de los requisitos de depuración exigibles a las mismas. Por ello, uno de los objetivos en que se trabaja es la reducción de los volúmenes de agua necesarios en los procesos de mantenimiento con la consiguiente reducción en el volumen de agua a tratar.

En este sentido, en 2003 se ha puesto en marcha una instalación para la de recirculación de aguas en la nueva línea de limpieza de motores. El proyecto se ha desarrollado en el proceso de

Limpieza Química de Componentes de Aeronaves y supone una mejora significativa en cuanto a la reducción y tratamiento de los vertidos y también respecto a las emanaciones de los productos químicos utilizados en los procesos de limpieza ya que se canaliza la extracción desde las cubas de limpieza al exterior, con filtrado previo en un lavador de gases, donde quedan los contaminantes y son depurados posteriormente. Por último, el proyecto ha redundado en la disminución del consumo de agua al reutilizarse el agua procedente de los enjuagues de limpieza varias veces antes de

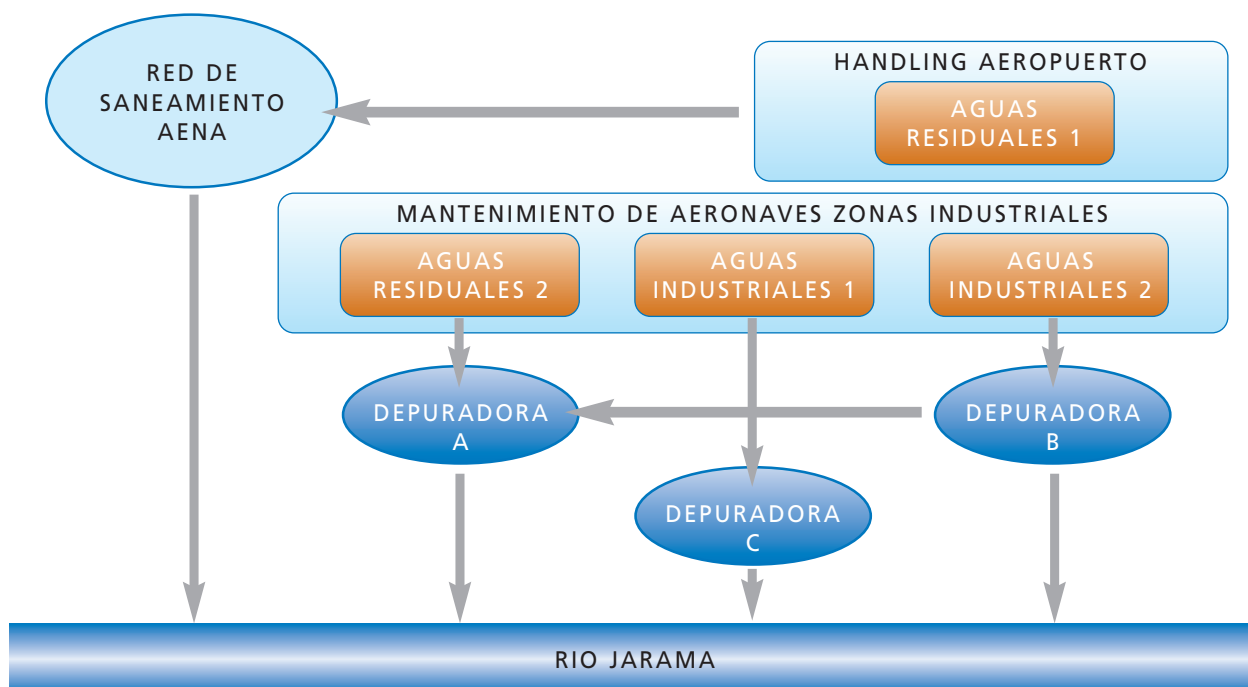
enviarse a la depuradora. Los ahorros de agua se calculan en torno al 60% y conllevan la consiguiente reducción de la carga contaminante a depurar.



## Fundación Entorno

IBERIA es patrono de la  
Fundación Entorno, Empresa y Sociedad.

### DIAGRAMA GENERAL DEPURACIÓN AGUAS DE IBERIA EN LA ZONA AEROPORTUARIA MADRID



**Aguas residuales 1:** aguas sanitarias generadas en el área aeroportuaria.

**Aguas residuales 2:** aguas sanitarias generadas en las zonas industriales de Iberia.

**Aguas industriales 1:** aguas industriales generadas en el proceso de mantenimiento de aviones y componentes.

**Aguas industriales 2:** aguas industriales generadas en el proceso de mantenimiento de motores.

**Depuradora A:** depuradora biológica de Iberia.

**Depuradora B:** depuradora industrial de la empresa T.P.A.

**Depuradora C:** depuradora industrial de Iberia.

## 8

## HACIA UN MODELO SOSTENIBLE.

### 8.1.- ¿Qué es el transporte intermodal? Importancia medioambiental.

El transporte intermodal designa el movimiento de mercancías en una misma unidad o vehículo usando sucesivamente dos o más modos de transporte sin manipular la mercancía en los intercambios de modo. La intermodalidad, fue definida por la Comisión Europea como una característica de un sistema de transportes en virtud de la cual se utilizan de forma integrada al menos dos modos de transporte diferentes para completar una cadena de transporte puerta a puerta.

La intermodalidad no está ligada a un modo de transporte concreto. Es una cuestión de comercio y de movilidad en la que el ferrocarril, las vías navegables, las vías aéreas y la carretera contribuyen a hacer óptimo el conjunto del sistema de transporte.

Un sistema de transporte fundamentado en la unimodalidad, un único modo de transporte, supone unos importantes efectos externos negativos, como costes de congestión, accidentes, contaminación atmosférica y acústica. Con la intermodalidad estos efectos se ven reducidos. El transporte intermodal permitiría limitar el crecimiento de la demanda de transporte por carretera, principal causante de la contaminación atmosférica dentro del sector transporte. No obstante, cabe señalar la eficiencia en el uso de un modo determinado de transporte depende fundamentalmente de la distancia del trayecto y la cantidad transportada. El objetivo de la política común de transportes de la Unión Europea, desarrollada en el llamado Libro Blanco, es promover la movilidad sostenible, es decir, promover servicios de transporte eficientes, adecuados en costes, seguros, ambientalmente limpios y socialmente aceptados.

En este sentido, la Unión Europea desarrolló, en su programa PACT\*, un reglamento que puso en marcha un plan de concesión de ayudas financieras que favoreciesen el transporte combinado. El transporte combinado es un tipo de transporte intermodal de mercancías, en el cual, los recorridos principales se realizan habitualmente en tren, avión, vía navegable o travesía marítima y con el mínimo recorrido posible en carretera. El programa tuvo una duración de cinco años (de 1 de enero de 1997 al 31 de diciembre de 2001) y contó con un presupuesto de 35 millones de euros. Entre los éxitos del programa PACT se encuentra la creación de servicios de transporte ferroviario aéreo entre los aeropuertos de Schipol (Amsterdam) y Milán que, durante su primer año de existencia, retiraron de la carretera el equivalente de 45 plataformas de carga aérea semanales. También cabe destacar la creación de un servicio que combina el transporte marítimo y ferroviario para conectar Suecia a Italia vía Alemania y Austria, sistema que descarga las carreteras congestionadas de unas 500.000 toneladas al año y mejora, de forma considerable, el tiempo de tránsito.

Tras la finalización de PACT se desarrolló el programa Marco Polo, con el fin de desarrollar proyectos de transferencia entre los modos de transporte a todos los niveles del mercado del transporte de mercancías. El programa Marco Polo persigue, como objetivo final, un desplazamiento real del volumen del transporte de mercancías por carretera hacia otros modos de transporte menos contaminantes. El programa se desarrollará entre los años 2003 y 2010 y contará con un presupuesto de 115 millones de euros hasta 2007.

En la figura adjunta se muestra el nivel de integración de los sistemas de transporte intermodales en los terminales de los aeropuertos europeos en el año 2001. La gráfica refleja que en España, los aeropuertos con mayor potencial intermodal son Barcelona, Madrid y Málaga.

(\*) Programa para la concesión de ayudas financieras comunitarias para la realización de acciones de carácter innovador en favor del transporte combinado



Fuente: Ministerio de Fomento.

Uno de los ejemplos más significativos de transporte intermodal en Madrid es el intercambiador de la estación de Nuevos Ministerios, que es la segunda estación más importante en términos de tráfico de pasajeros en España. La principal innovación que se presenta en la estación de Nuevos Ministerios, es la conexión directa entre el centro de Madrid y las terminales del aeropuerto de Barajas. La facturación de equipaje se puede realizar en Nuevos Ministerios y no necesariamente en el aeropuerto. El tiempo total del trayecto entre el centro de Madrid y el aeropuerto de Barajas es de 15 minutos.

El aeropuerto de Barcelona, contiguo al puerto, está situado en el delta del Llobregat, en un lugar de encrucijada natural de grandes infraestructuras de transporte (como el puerto, las autopistas del Llobregat y del Litoral, el ferrocarril convencional y el futuro de ancho internacional UIC, las líneas de transporte público metropolitano y los centros logísticos de mercancías). La zona del delta del Llobregat está directamente conectada con el resto del territorio metropolitano y regional convirtiéndose en una plataforma logística y de transporte intermodal a escala internacional, tanto para viajeros como para mercancías.

Málaga fue pionera en la instalación de centros de transporte de mercancías, iniciando el proyecto en 1997. En los CTM (Centro de Transporte de Mercancías) se concentran actividades y funciones técnicas, que aportan una serie de valores añadidos al transporte, ya que permiten realizar las distintas actividades del sector en un ámbito logístico homogéneo. Además favorecen la intermodalidad mediante la implantación de terminales interconectados, terrestres, marítimas, aéreas o ferroviarias, que propician un ahorro de tiempo y dinero, tanto para la empresa como para los transportistas.

En todo caso, aún se necesitan esfuerzos importantes para aumentar la complementariedad de los distintos modos de forma que para cualquier envío podamos combinar modos con objeto de minimizar los efectos sobre el medio ambiente, maximizando la eficiencia económica.

## 8.2.- Análisis de Ciclo de Vida en el transporte aéreo.

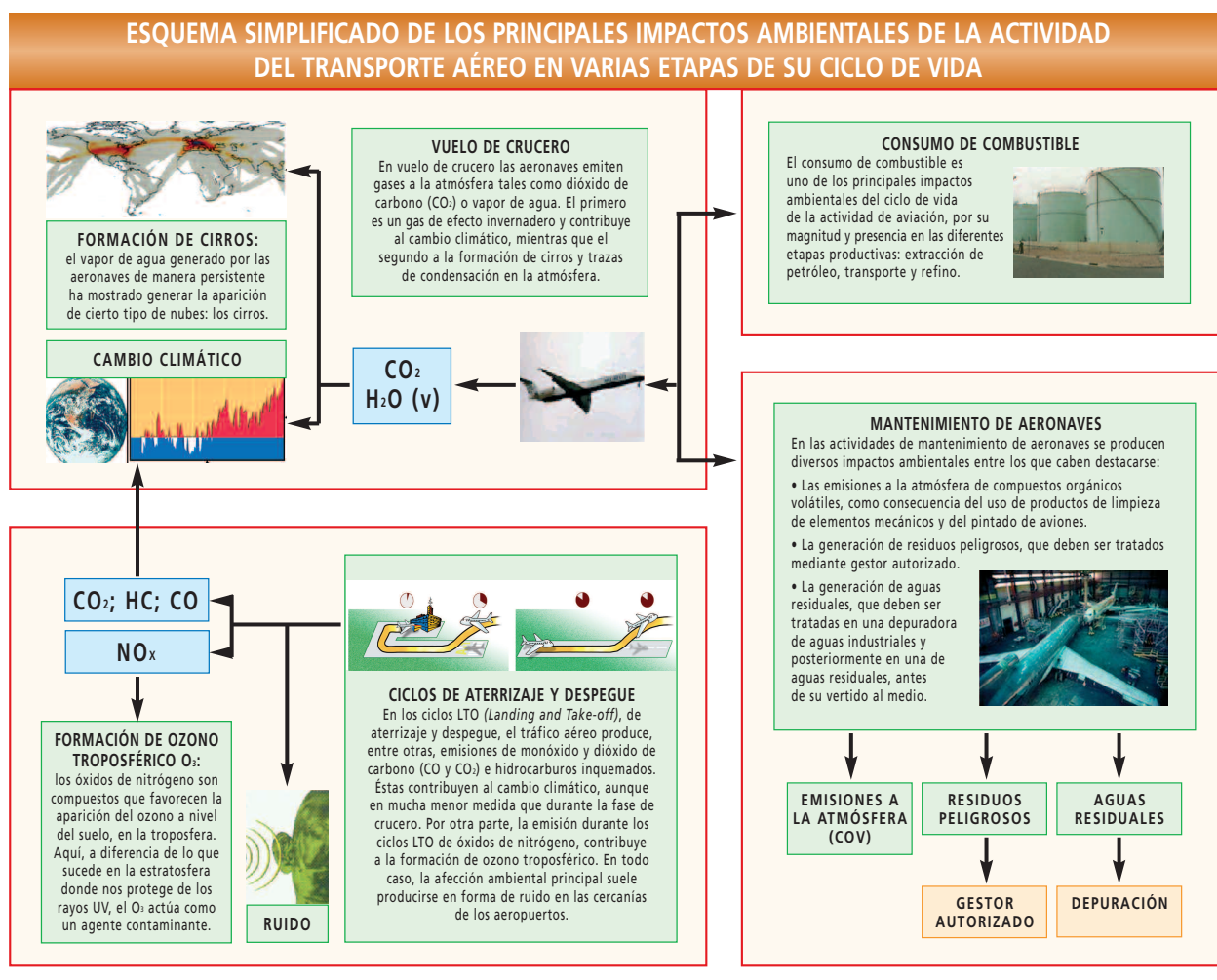
El Análisis de Ciclo de Vida (en adelante ACV) es una técnica para evaluar los aspectos y potenciales impactos ambientales de un producto o actividad a lo largo de su vida, considerando todas las fases del ciclo: extracción de materias primas, fabricación, utilización y retirada o eliminación. En cada una de estas fases se analizan, desde un punto de vista medioambiental, los impactos positivos y negativos producidos. Por ello suele denominarse el ACV como un análisis "de la cuna a la tumba".

En el ámbito metodológico, para llevar a cabo un ACV es preciso realizar un inventario de entradas y salidas del sistema analizado, la evaluación de los potenciales impactos ambientales asociados a los mismos, y la interpretación de los resultados obtenidos para la puesta en práctica de las mejores alternativas. El sistema analizado puede ser bien un producto o un servicio o actividad como puede ser el transporte aéreo. En todo caso, el ACV es un concepto interrelacionado con otros más frecuentemente manejados como son el ecodiseño o la propia gestión medioambiental.



La primera definición consensuada del Análisis de Ciclo de Vida se debe a la Sociedad de Química y Toxicología Ambiental (SETAC, Society of Environmental Toxicology and Chemistry<sup>10</sup>). Con posterioridad, la organización ISO<sup>11</sup>, definió a través de la familia de normas de la serie ISO 14040, los principios y la estructura para dirigir y presentar estudios de ACV. Acorde a los estándares de este organismo internacional también es posible realizar los denominados Análisis de Ciclo de Vida simplificados, los cuales son en muchos casos una alternativa ventajosa, considerando la complejidad del ACV en su versión completa. En todo caso, la principal dificultad en la realización de un ACV de un producto o actividad es la disponibilidad de información y la interrelación de los ACV de los productos y servicios que los componen.

Tal y como se ha comentado anteriormente, el Análisis de Ciclo de Vida puede aplicarse a la evaluación de una actividad como es la del transporte aéreo. En la figura adjunta se recoge de forma gráfica, simplificada y cualitativa los principales impactos medioambientales de dicha actividad. Nótese que, con objeto de simplificar, el sistema contemplado excluye ciertas fases también inherentes a la actividad como es el propio handling de pasajeros y rampa o los servicios de catering, ambos con una menor relevancia medioambiental relativa. En este sentido es de señalar que el alcance del ACV puede ser variable dependiendo del sistema que se quiera estudiar o, en su caso, de la información disponible sobre el mismo (p.ej: puede no ser viable estudiar la fabricación de aeronaves dentro de la actividad de transporte aéreo si no se dispone de información relativa a los efectos ambientales generados durante la misma).



Fuente: elaboración propia.

(10) La SETAC es una organización independiente dedicada, entre otros, al estudio científico de contaminantes, y dispone de sedes en Europa, América y Asia.

(11) International Organization for Standardization.

También es significativa la importancia otorgada por la UE al concepto de ACV dentro de la llamada Política Integrada de Producto. La Comisión Europea publicó en febrero de 2003 un informe<sup>12</sup> sobre los efectos medioambientales externos de productos y servicios, en el que el sector transporte juega un papel destacable. De igual forma, la CE está impulsando la realización de ACV de ciertos productos y servicios de interés, como son productos de consumo de elevado impacto ambiental (p.ej: electrodomésticos).

En todo caso, la realización de ACVs se encuentra aún pendiente de su impulso definitivo, el cual deberá venir motivado por la consolidación de un marco sólido a nivel europeo que permita valorar, de forma objetiva y sistemática, el impacto medioambiental global de un producto o actividad.

Para más información sobre el Análisis del Ciclo de Vida : <http://www.life-cycle.org/>.

## 9

## MÁS INFORMACIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL DE IBERIA.

Iberia suministra la información social y medioambiental por vías diferentes, cada una con un enfoque distinto, para ofrecer la posibilidad de elegir el tipo de información que mejor se adapte a los intereses del solicitante.

**Información social y medioambiental:** en la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, dirigida principalmente a aquellas personas que puedan estar interesadas en el desarrollo social y el cuidado del medio ambiente fomentado desde la empresa, tales como empresas clientes, personas encargadas de tomar decisiones políticas con responsabilidades en el campo del transporte y medio ambiente, periodistas ambientales y otras personas con trabajos relacionados en la industria aérea, así como el personal de Iberia.

**Información financiera:** en la Memoria Económico Financiera, la información medioambiental ocupa un significativo lugar ya que Iberia incluye desde 2002 nuevas cuentas de carácter medioambiental, tales como cánones por vertidos de aguas, transportes consecuencia de gestión de residuos, publicaciones, certificaciones y auditorías medioambientales, cuotas por participación en organismos, foros e instituciones medioambientales, costes de permisos y licencias medioambientales, entre otras. Esta información está enfocada a accionistas, analistas financieros y posibles inversores.

**Revistas Ronda Iberia, Iberiaviación e Iberia Plus:** El Grupo Iberia comunica su acción social y medioambiental a sus clientes en la revista Ronda Iberia que ofrece en sus vuelos y en la revista Iberia Plus, que se envía a los clientes adscritos al programa de fidelización Iberia Plus. Para los empleados, Iberia edita bimensualmente la revista Iberia Aviación, que incluye una sección fija sobre las iniciativas de acción social de la compañía.

**Vídeo a bordo:** en algunos vuelos de Iberia se proyectan vídeos en los que se describe la acción social de la compañía.

(12) "Study on external environmental effects related to the life-cycle of products and services. Final report". Febrero 2003. Comisión Europea.



**Internet:** La sección medioambiental de la página web de Iberia ([www.iberia.com](http://www.iberia.com)) ofrece información completa del compromiso medioambiental adquirido por la compañía, anteriores memorias medioambientales, la iniciativa de Eco-eficiencia adoptada por Iberia, y experiencias del grupo Iberia relacionadas con el cuidado y protección del medio ambiente; disponible para aquellas personas con un especial interés en el medio ambiente.

**Intranet:** Por último, a disposición de todo el personal de Iberia, la Intranet incluye un capítulo llamado Iberia Solidaria en el que detalla su acción social, dentro de la información general de hechos y cifras de la compañía. En materia medioambiental, la Intranet añade a la información ofrecida por la página web la posibilidad de recibir cursos on-line de formación en materia medioambiental, esquemas de la organización de la Unidad de Medio Ambiente del grupo Iberia, así como un buzón de sugerencias en materia medioambiental.

Asimismo, el informe de validación de esta Memoria se encuentra a disposición del público.

**Persona de contacto de Iberia** para la realización de comentarios y/o sugerencias en materia **social**:

Dirección de Comunicación  
Unidad de Publicidad y Patrocinio.

D. Juan José Jiménez de Muñana y Campa  
Jefe de la Unidad de Publicidad y Patrocinio.

C/ Velázquez 130, Bloque VI, Planta 6ª,  
28006 Madrid.

[jjjimenez@iberia.es](mailto:jjjimenez@iberia.es)

**Personal de contacto de Iberia** para la realización de comentarios y/o sugerencias en materia **medioambiental**.

Dirección de Auditoría Interna y Calidad  
Unidad de Medio Ambiente e Innovación.

D. Joaquín Rivera Ysasi-Ysasmendi  
Jefe de la Unidad de Medio Ambiente  
e Innovación.

C/ Velázquez 130, Bloque VI, Planta 6ª,  
28006 Madrid.

[jriveray@iberia.es](mailto:jriveray@iberia.es)

## 10

## INDICADORES SEGÚN EL GLOBAL REPORTING INITIATIVE.

## 1.- VISIÓN Y ESTRATEGIA

CÓDIGO GRI	DENOMINACIÓN INDICADOR	UBICACIÓN EN MEMORIA PÁG.
1.1	EXPOSICIÓN DE LA VISIÓN Y ESTRATEGIA	11
1.2	DECLARACIÓN DEL PRESIDENTE	5

## 2.- PERFIL

CÓDIGO GRI	DENOMINACIÓN INDICADOR	UBICACIÓN EN MEMORIA PÁG.
2.1	NOMBRE ORGANIZACIÓN INFORMANTE	8
2.2	PRINCIPALES PRODUCTOS Y SERVICIOS	8
2.3	ESTRUCTURA OPERATIVA DE LA ORGANIZACIÓN	8,12
2.4	DESCRIPCIÓN ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN	8
2.5	PAÍSES EN LOS QUE OPERA LA ORGANIZACIÓN	8
2.6	NATURALEZA DE LA PROPIEDAD	8
2.7	NATURALEZA DE LOS MERCADOS A LOS QUE SIRVE	8
2.8	MAGNITUD DE LA ORGANIZACIÓN INFORMANTE	9
2.9	LISTA DE LAS PARTES INTERESADAS	14
2.10	PERSONA DE CONTACTO EN LA ORGANIZACIÓN	80
2.11	PERÍODO CUBIERTO POR LA MEMORIA	7
2.12	FECHA DE LA MEMORIA PREVIA MÁS RECIENTE	11.06.03
2.13	COBERTURA DE LA MEMORIA	7
2.14	CAMBIOS SIGNIFICATIVOS ACAECIDOS EN ORGANIZACIÓN	8
2.15	BASES PARA ELABORAR MEMORIAS EMPRESAS FILIALES	N.A.
2.16	DESCRIPCIÓN REFORMULACIÓN INFORMACIÓN EXISTENTE	N.A.
2.17	DECISIONES DE NO APLICAR PRINCIPIOS GRI	N.A.
2.18	CRITERIOS UTILIZADOS EN LA CONTABILIDAD	58
2.19	CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN CÁLCULO DE INDICADORES	N.A.
2.20	POLÍTICAS PARA GARANTIZAR PRECISIÓN DATOS	7
2.21	POLÍTICAS PARA GARANTIZAR INDEPENDENCIA VERIFICACIÓN	7
2.22	UBICACIÓN INFORMACIÓN ADICIONAL DISPONIBLE	79

## 3.- ESTRUCTURA DE GOBIERNO Y SISTEMAS DE GESTIÓN

CÓDIGO GRI	DENOMINACIÓN INDICADOR	UBICACIÓN EN MEMORIA PÁG.
3.1	ESTRUCTURA DE GOBIERNO DE LA ORGANIZACIÓN	INFORME BUEN GOBIERNO IBERIA 2003
3.2	PORCENTAJE CONSEJEROS INDEPENDIENTES	INFORME BUEN GOBIERNO IBERIA 2003
3.3	DEFINICIÓN ESTRATEGIAS EN RIESGOS AMBIENTALES Y SOCIALES	INFORME BUEN GOBIERNO IBERIA 2003
3.4	IDENTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE OPORTUNIDADES	INFORME BUEN GOBIERNO IBERIA 2003
3.5	REMUNERACIÓN DIRECTA Y CONSECUCIÓN DE OBJETIVOS	INFORME BUEN GOBIERNO IBERIA 2003
3.6	ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN	INFORME BUEN GOBIERNO IBERIA 2003
3.7	DECLARACIONES DE LA MISIÓN Y VALORES	INFORME BUEN GOBIERNO IBERIA 2003
3.8	COMUNICACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES DE ACCIONISTAS	14
3.9	SELECCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	14
3.10	CONSULTA A LAS PARTES INTERESADAS	14
3.11	INFORMACIÓN EN CONSULTAS CITADAS ANTERIORMENTE	14
3.12	EMPLEO DE LA INFORMACIÓN CITADA ANTERIORMENTE	14
3.13	UTILIZACIÓN DEL PRINCIPIO DE PRECAUCIÓN	55
3.14	COMPROMISOS E INICIATIVAS VOLUNTARIAS	34
3.15	PERTENENCIA A ASOCIACIONES	17
3.16	POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN DE IMPACTOS INDIRECTOS	11,55
3.17	GESTIÓN DE LOS IMPACTOS INDIRECTOS	55
3.18	PRINCIPALES DECISIONES SOBRE UBICACIÓN DE OPERACIONES	N.A.
3.19	PROGRAMAS ASPECTOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y AMBIENTALES	18
3.20	CERTIFICACIÓN GESTIÓN ECONÓMICA, SOCIAL Y AMBIENTAL	12

ASPECTOS ECONÓMICOS				
CÓDIGO GRI	TIPO DE INDICADOR	DENOMINACIÓN INDICADOR	UBICACIÓN EN MEMORIA PÁG.	2003
EC1	CENTRAL	INGRESOS POR PASAJERO (EUROS)	9	180,34
EC2	CENTRAL	DESGLOSE GEOGRÁFICO DE LOS MERCADOS	INFORME ANUAL DE IBERIA 2003	
EC3	CENTRAL	COSTES DE LAS MATERIAS PRIMAS Y MERCANCÍAS ADQUIRIDAS Y DE SERVICIOS CONTRATADOS	INFORME ANUAL DE IBERIA 2003	
EC4	CENTRAL	PORCENTAJE DE CONTRATOS PAGADOS DE CONFORMIDAD CON LOS TÉRMINOS ACORDADOS	14	100%
EC5	CENTRAL	GASTOS SALARIALES TOTALES	24	
EC6	CENTRAL	DISTRIBUCIÓN ENTRE LOS PROVEEDORES DE CAPITAL (DEUDAS Y PRÉSTAMOS)	INFORME ANUAL DE IBERIA 2003	
EC7	CENTRAL	VARIACIÓN DE LAS GANANCIAS RETENIDAS AL FINAL DEL PERÍODO	INFORME ANUAL DE IBERIA 2003	
EC8	CENTRAL	IMPUESTOS PAGADOS	INFORME ANUAL DE IBERIA 2003	
EC9	CENTRAL	SUBVENCIONES RECIBIDAS	INFORME ANUAL DE IBERIA 2003	
EC10	CENTRAL	DONACIONES A LA COMUNIDAD (EUROS)	34	3.381.545

ASPECTOS SOCIALES						
CÓDIGO GRI	TIPO DE INDICADOR	DENOMINACIÓN INDICADOR	UBICACIÓN EN MEMORIA / PÁG.	2002	2003	%
LA9	CENTRAL	FORMACIÓN Y DESARROLLO				
		Número de cursos	26	7.772	10.659	37,15
		Número de alumnos	26	51.568	71.444	38,54
		Horas por alumnos	26	706.733	878.757	24,34
		PROGRAMAS DE PRÁCTICAS				
LA1 y LA2	CENTRAL	Número de becarios titulados	27	132	81	-38,64
		Contratos en prácticas	27	57	61	7,02
		PLANTILLA				
		Tierra	24	19.233	19.702	2,44
		Vuelo	24	6.459	6.612	2,37
LA10	CENTRAL	Antigüedad media (años)	24	14,42	14,1	-2,00
		Edad media de la plantilla (años)	24	40,96	41	0,00
		IGUALDAD DE OPORTUNIDADES				
		Mujeres	25	9.399	9.529	1,38
		Hombres	25	16.293	16.785	3,02
LA1	CENTRAL	TIPO DE CONTRATO DE TRABAJO				
		Número de contratos fijos	24	20.333	21.009	3,32
		Fomento de la contratación indefinida	24	1.333	2.003	50,26
		Fijo discontinuo	24	185	175	-5,41
		Número de contratos eventuales	24	3.841	3.127	-18,59
ADICIONAL DE IBERIA		Salario mínimo (euros/año)	24	12.968,20	13.716,60	5,77
		TRABAJADORES ACOGIDOS A LA REDUCCIÓN DE JORNADA POR NATALIDAD				
		Tierra	26	179	233	30,17
		Vuelo	26	303	419	38,28
LA7	CENTRAL	NÚMERO DE ACCIDENTES LABORALES	28	2.227	2.323	4,31
LA3	CENTRAL	PORCENTAJE DE AFILIACIÓN SINDICAL (%)				
		Tierra	29	67	68	0,90
		Tripulantes Pilotos	29	100	100	0,00
		Oficiales Técnicos a bordo	29	100	100	0,00
		Tripulante de Cabina de Pasajeros	29	32	32	0,00
LA4	CENTRAL	INFORMACIÓN Y CONSULTA ENTRE EMPRESA Y EMPLEADOS	29			
LA5	CENTRAL	REGISTRO Y NOTIFICACIÓN DE ACIDENTES DE TRABAJO	28			
LA6	CENTRAL	COMISIONES CONJUNTAS SOBRE SEGURIDAD Y SALUD	27			
LA8	CENTRAL	POLÍTICAS Y PROGRAMAS SOBRE EL VIRUS VIH	27			
LA11	CENTRAL	COMPOSICIÓN DEL GOBIERNO CORPORATIVO				
			INFORME BUEN GOBIERNO IBERIA 2003			

**ASPECTOS SOCIALES: DERECHOS HUMANOS**

CÓDIGO GRI	DENOMINACIÓN INDICADOR	UBICACIÓN EN MEMORIA PÁG.
HR1	POLÍTICA Y DIRECTRICES	18
HR2	PROYECTOS REALIZADOS	18
HR3 y HR4	RELACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	18
HR5	POLÍTICA DE LIBERTAD DE ASOCIACIÓN	29
HR6	POLÍTICA DE RECHAZO AL TRABAJO INFANTIL	17
HR7	POLÍTICA DE RECHAZO AL TRABAJO FORZOSO	17

**ASPECTOS SOCIALES: SOCIEDAD**

CÓDIGO GRI	DENOMINACIÓN INDICADOR	UBICACIÓN EN MEMORIA PÁG.
SO1	GESTIÓN DE IMPACTOS CAUSADOS A COMUNIDADES	58
SO2	POLÍTICA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO	INFORME BUEN GOBIERNO IBERIA 2003
SO3	PRINCIPIOS CONTRA LA PRESIÓN EXTERNA	INFORME BUEN GOBIERNO IBERIA 2003

**ASPECTOS SOCIALES: RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO**

CÓDIGO GRI	DENOMINACIÓN INDICADOR	UBICACIÓN EN MEMORIA PÁG.
PR1	PROTECCIÓN DE LA SALUD DEL CLIENTE	52
PR2	ETIQUETADO DE PRODUCTOS	N.A.
PR3	POLÍTICA PROTECCIÓN INTIMIDAD DEL CLIENTE	52

## ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES: OPERACIONES VUELO

CÓDIGO GRI	TIPO DE INDICADOR	DENOMINACIÓN INDICADOR	UBICACIÓN EN MEMORIA / PÁG.	2002	2003	%
EN1 y EN2	CENTRAL	CONSUMO DE COMBUSTIBLE (TON/AÑO)	61	1.871.419,78	1.906.688,10	1,88
EN1 y EN2	CENTRAL	CONSUMO ESPECÍFICO DE COMBUSTIBLE (L/TKT)	61	0,49	0,48	-2,04
EN8	CENTRAL	EMISIONES DE CO <sub>2</sub> (TON) TOTAL DE VUELOS IBERIA	62	5.894.972,31	6.076.592,85	3,08
EN10	CENTRAL	EMISIONES DE NO <sub>x</sub> EN CICLOS LTO (TON)	63	3.550,99	3.644,90	2,64
EN10	CENTRAL	EMISIONES DE HC EN CICLOS LTO (TON)	63	249,53	227,45	-8,85
EN10	CENTRAL	EMISIONES DE CO EN CICLOS LTO (TON)	63	1.312,48	1.301,50	-0,84
ADICIONAL DE IBERIA		EDAD MEDIA DE LA FLOTA (AÑOS)	61	7,49	7,90	5,42

## ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES: OPERACIONES TIERRA. HANDLING DE PASAJEROS, RAMPA Y CARGA

CÓDIGO GRI	TIPO DE INDICADOR	DENOMINACIÓN INDICADOR	UBICACIÓN EN MEMORIA / PÁG.	2002	2003	%
		CONSUMO DE AGUA, ENERGÍA ELÉCTRICA Y PAPEL	69			
EN3	CENTRAL	Energía eléctrica (julios x 10 <sup>9</sup> )	69	60.501	62.416	3,17
EN5	CENTRAL	Agua (m <sup>3</sup> )	69	96.294	113.498	17,87
EN1	CENTRAL	Papel (Kg.)	69	116.429	115.657	-0,66
		CLASIFICACIÓN EQUIPOS TIERRA				
ADICIONAL DE IBERIA		Unidades gasoil	72	2.992	2.862	-4,34
ADICIONAL DE IBERIA		Unidades gasolina	72	159	130	-18,24
ADICIONAL DE IBERIA		Unidades eléctricas	72	567	707	24,69
EN1	CENTRAL	Consumo gasoil combustible (l.)	72	7.382.220,00	7.951.178	7,71
		GESTIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS				
EN11	CENTRAL	Generación (Kg.)	73	219.830	207.455	-5,63
		GESTIÓN DE RESIDUOS URBANOS				
EN11	CENTRAL	Generación (Kg.)	73	529.286	529.292	0,00
		CONSUMO EN CALDERAS				
EN1	CENTRAL	Gasóleo C (m <sup>3</sup> )	69	216.000	606.215	180,66

ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES: OPERACIONES TIERRA. MANTENIMIENTO DE AERONAVES						
CÓDIGO GRI	TIPO DE INDICADOR	DENOMINACIÓN INDICADOR	UBICACIÓN EN MEMORIA / PÁG.	2002	2003	%
EN3	CENTRAL	CONSUMO TOTAL ENERGÍA ELÉCTRICA (julios x 10 <sup>9</sup> )	70	75.470	130.741	73,24
GENERACIÓN E. E. EN PLANTA DE COGENERACIÓN						
EN4	ADICIONAL	Total neto (julios x 10 <sup>9</sup> )	70	125.751	140.148	11,45
EN4	ADICIONAL	% Consumido en Iberia	70	83,11	54,21	-34,77
EN4	ADICIONAL	% Vendido a la red	70	16,89	45,79	171,11
EN4	ADICIONAL	Consumo Gas Natural (m <sup>3</sup> )	69	104.224.621	116.186.151	11,48
EN5	CENTRAL	Consumo total de agua (m <sup>3</sup> )	74	581.688	618.426	6,32
GENERACIÓN DE RESIDUOS URBANOS (Kg.)						
EN5	CENTRAL	Papel y cartón, madera, no segregados	73	2.302.030	1.894.590	-17,70
GESTIÓN DE RESIDUOS URBANOS (%)						
EN11	CENTRAL	Reutilización	73	0	0	0,00
EN11	CENTRAL	Reciclaje	73	43	43	0,00
EN11	CENTRAL	Valorización	73	0	0	0,00
EN11	CENTRAL	Eliminación	73	57	57	0,00
EN11	CENTRAL	GENERACIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS (TON)	73	13.910,43	16.183,50	16,34
GESTIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS (%)						
EN11	CENTRAL	Reutilización	73	9,1	9,1	0,00
EN11	CENTRAL	Reciclaje	73	20,9	20,9	0,00
EN11	CENTRAL	Valoración energética	73	24,1	24,1	0,00
EN11	CENTRAL	Depósito de seguridad	73	46	46	0,00
CONSUMO DE COMBUSTIBLE EN CALDERAS						
EN1 y EN4	CENTRAL	Gas Natural (Nm <sup>3</sup> )	69	162.939.026	179.120.239	9,93
EN1 y EN4	CENTRAL	Gasóleo C (l.)	69	0	15.000	-
EMISIÓN DE CALDERAS EN ZONAS INDUSTRIALES						
EN8	CENTRAL	CO <sup>2</sup> (Ton)	69	30.961	33.981	9,75
EN10	CENTRAL	SO <sup>2</sup> (Ton)	69	0,7	0,7	0,00
EN10	CENTRAL	NO <sub>x</sub> (Ton)	69	29	32	10,34
TRATAMIENTO DE AGUAS						
EN12 y EN13	CENTRAL	En depuradora biológica (m <sup>3</sup> )	74	198.000	198.000	0,00
USOS CRÍTICOS DE HALÓN						
EN9	CENTRAL	Kg. instalados en los equipos	69	7.085	7.450	5,15
EN9	CENTRAL	Kg. utilizados	69	80	80	0,00
EN9	CENTRAL	Kg. almacenados para estos usos	69	0	0	0,00
EN10	CENTRAL	USO DE PRODUCTOS CON COVs EN ZONAS INDUSTRIALES (l.)	71	277.050	242.907	-12,32
EN11	CENTRAL	GENERACIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS EN DESTACAMENTOS NACIONALES (Ton)	73	60,88	46,39	-23,80
EN6 y EN7	CENTRAL	GESTIÓN FRENTE A ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS	N.A.			
EN14	CENTRAL	IMPACTOS PRINCIPALES DE LOS SERVICIOS	55			
EN15	CENTRAL	PRODUCTOS VENDIDOS SUSCEPTIBLES DE SER RECICLADOS	N.A.			
EN16	CENTRAL	MULTAS ASOCIADAS A INCUMPLIMIENTOS	0			

## GLOSARIO Y ABREVIATURAS.

### Glosario.

- **Anti-hielo:** medida preventiva destinada a prevenir la acumulación de hielo, escarcha o nieve en la superficie de las aeronaves durante un determinado periodo de tiempo. Esta protección se suele conseguir mediante el uso de fluidos con propileno o glicol sobre la superficie limpia del avión.
- **Aproximación equilibrada o "Balanced approach":** consiste en la adopción de medidas de reducción del impacto acústico en cuatro ámbitos de actuación: reducción de ruido en la fuente, medidas operacionales (procedimientos operativos, rutas), gestión de usos del suelo (planificación en las inmediaciones de los aeropuertos), y cuando se hayan agotado estas tres medidas, se procederá a la adopción de restricciones operativas.
- **Atmósfera:** volumen de gas que rodea la tierra, consistente en varias capas (troposfera <15 km; estratosfera 15 – 50 km; mesosfera > 50 km). La llamada capa de ozono se localiza en la estratosfera.
- **Avifauna:** conjunto de aves circunscritas a un territorio o a un periodo de tiempo. En algunos aeropuertos existen procedimientos para evitar colisiones de aves con aeronaves, por motivos de seguridad. En España AENA suele contratar en esos aeropuertos un servicio de avistamiento de aves, siendo las medidas preventivas y correctoras responsabilidad de cada autoridad aeroportuaria.
- **Ciclo LTO (Landing and Take off):** ciclo de referencia de aterrizaje y despegue. Los ciclos LTO influyen activamente en factores medioambientes tales como emisiones, ruido, etc.
- **Cambio climático:** El cambio climático consiste en el conjunto de alteraciones producidas como consecuencia de la emisión a la atmósfera de gases de efecto invernadero. Estos son los componentes de la atmósfera que absorben y reemiten la radiación infrarroja, producidos tanto por procesos naturales como por origen antropogénico. Los Gases de Efecto Invernadero contemplados por el Protocolo de Kyoto son los siguientes: dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>), metano (CH<sub>4</sub>), óxido de dinitrógeno (N<sub>2</sub>O), perfluorocarburos (PFC's), hidrofluorocarburos (HFC's) y hexafluoruro de azufre (SF<sub>6</sub>). No obstante, es preciso puntualizar que existen otros gases que, aun no estando contemplados dentro de Kyoto, sí tienen potencial de efecto invernadero. Tal es el caso, por ejemplo, de los CFCs.
- **Capítulos del OACI del anexo 16:** dependiendo de las exigencias existentes para su certificación, los aviones deben cumplir los estándares de ruidos establecidos en los capítulos 2, 3 y 4 del anexo 16, donde el capítulo 4 presenta los valores límites más estrictos. La certificación acústica incluye medidas del nivel de ruido en tres momentos; dos durante el despegue y el tercero durante el vuelo. La regulación internacional exigió que todos los aviones debían estar, como mínimo, certificados en base al capítulo 2 del anexo 16 el 1 de Abril de 2003.
- **CFCs:** familia de gases que se emplean en múltiples aplicaciones, siendo las principales la industria de la refrigeración y de propelentes de aerosoles. Están también presentes en aislantes térmicos. Los CFC alcanzan la estratosfera donde son disociados por la radiación ultravioleta, liberando el cloro de su composición y dando comienzo al proceso de destrucción del ozono.



- **Código Olivencia:** El Código Olivencia nació a instancias del Ministerio de Economía en 1997 y se publicó en febrero de 1998, como un Código ético de buen gobierno de asunción voluntaria por parte de las sociedades que apelan a los mercados financieros. Entre las recomendaciones de este código se incluye separar las figuras de consejero delegado y presidente; nombrar a un número considerable de consejeros independientes; separar los ingresos de consultoría y auditoría; y ofrecer información suficiente y a tiempo a los consejeros para favorecer la toma de decisiones.
- **Combustibles fósiles:** son aquellos provenientes de depósitos de carbón, petróleo, gas, esquistos bituminosos, turba, lignito y antracita. La provisión de recursos de combustibles fósiles es limitada y no puede recircularse.
- **Compuestos orgánicos volátiles (COVs):** gases emitidos durante la combustión incompleta de combustibles fósiles y mediante evaporación tras la utilización de ciertos compuestos, fundamentalmente como disolventes.
- **COP:** acrónimo del inglés Conference Of the Parties, o Conferencia de las Partes de la Convención sobre Cambio Climático. La última celebrada ha sido la número nueve (COP9), en Milán (Italia).
- **CRM (Customer Relationship Management):** es un proceso de gestión y enfoque estratégico que permite identificar, atraer e incrementar la vinculación y a la fidelización de clientes mediante las relaciones con ellos y utilizando tecnologías y procesos de negocio de manera integrada.
- **Decibelio:** unidad que expresa la diferencia entre dos intensidades de sonido. Es adimensional.
- **Desarrollo Sostenible:** aquel que satisface las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer las suyas.
- **Dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>):** gas incoloro, denso y poco reactivo, que se forma a partir de la combustión de combustibles fósiles tales como fuel. Las emisiones de CO<sub>2</sub> en las compañías aéreas están siendo reducidas mediante el uso de un combustible más efectivo para cada uno de sus aviones, lo cual, resulta económicamente rentable pues los costes de mantenimiento se ven reducidos.
- **Dióxido de azufre (SO<sub>2</sub>):** gas incoloro formado en la combustión de combustibles fósiles. El dióxido de azufre es tóxico cuando se inhala en elevadas cantidades. El fuel utilizado como combustible en los aviones, contiene pequeñas proporciones de azufre, por lo que las emisiones en aviación de este gas no son muy elevadas.
- **Dumping:** Procedimiento de vertido del combustible que se realiza ante una emergencia, cuando es necesario que el avión aterrice al poco de despegar. El dumping se lleva a cabo con objeto de evitar el procedimiento denominado "Aterrizaje con sobrepeso". La tendencia es arrojar la mínima cantidad de combustible, haciendo una inspección a posteriori del avión.

- **Eco-eficiencia:** Herramienta que las compañías pueden usar para lograr una eficiencia económica a través de la adecuación de los sistemas productivos existentes a las necesidades del medioambiente. El objetivo de la eco-eficiencia es generar un crecimiento cualitativo aprovechando al máximo la materia y la energía disponible.
- **Efecto radiativo o Radiative forcing:** cambio en el flujo neto de energía radiativa hacia la superficie de la Tierra medido en el borde superior de la troposfera (a unos 12.000 m. sobre el nivel del mar) como resultado de cambios internos en la composición de la atmósfera, o cambios en el aporte externo de energía solar. Se expresa en  $W/m^2$ . Un forzamiento radiativo positivo contribuye a calentar la superficie de la Tierra, mientras que uno negativo favorece su enfriamiento. La figura muestra el aumento del efecto radiativo que se producirá hasta el año 2050 debido a los gases de efecto invernadero emitidos por la aviación.
- **Emisión:** dispersión de una sustancia en el aire, suelo o agua.
- **EPNdb (Equivalent perceived noise):** unidad comúnmente usada en aviación para expresar la media del ruido percibido.
- **Global Compact:** el Global Compact o Pacto Mundial es una iniciativa lanzada por la ONU en 1999 para reunir a empresas, organismos, trabajadores y representantes de la sociedad civil, para apoyar nueve principios universales en materia de derechos humanos, trabajo y medio ambiente.
- **Global Reporting Initiative (GRI):** organización establecida en 1997 por Coalition for Environmentally Responsible Economies (CERES) y el Programa de Medio Ambiente de Naciones Unidas (UNEP), con el objetivo de diseñar un marco, aplicable globalmente, que integrara la información empresarial en los ámbitos económico, social y medioambiental.
- **Handling:** servicios prestados a un usuario en el aeropuerto de origen o destino del vuelo: asistencia administrativa y supervisión para los transportistas aéreos, asistencia a pasajeros, handling de rampa y otros servicios a las aeronaves, handling de carga y correo, asistencias de operaciones de vuelo y administración de la tripulación y asistencia de mayordomía.
- **Hidrocarburos inquemados (HC):** gases procedentes de la combustión incompleta de combustibles fósiles tales como fuel.
- **Huella de ruido:** Área de perturbación que se genera en torno a un avión moderno al despegar o aterrizar. La figura muestra huella de ruido en función del procedimiento LTO establecido.
- **Índice de degradación:** Indicador que calcula la degradación del motor con el tiempo. IBERIA calcula el índice de degradación del motor, para mantener un control exhaustivo sobre la calidad de la combustión. A mayor antigüedad del avión, mayor índice lo que dará lugar a un consumo mayor.
- **Índices de sostenibilidad:** Índices bursátiles que valoran cuantitativamente el comportamiento empresarial sostenible, incorporando criterios medioambientales, sociales y económicos. Algunos de los máximos exponentes son los correspondientes a la familia del Dow Jones Sustainability Index.



- **Indicadores GRI centrales:** son aquellos que son de interés para la mayoría de organizaciones informantes y de interés para la mayoría de las partes interesadas.
- **Indicadores GRI adicionales:** son aquellos que presentan una o varias de las siguientes características: representan una práctica destacada en la medición económica, ambiental y social, aunque su uso no está muy extendido actualmente entre las organizaciones informantes; ofrecen información relevante a aquellas partes interesadas especialmente importantes para la entidad informante; se considera aconsejable su investigación para que en futuro pasen a la categoría de indicadores centrales.
- **Monóxido de carbono (CO):** gas tóxico formado a partir de la combustión incompleta de combustibles fósiles.
- **Óxidos de nitrógeno (NOx):** gases causados a partir de la reacción del nitrógeno y el oxígeno, debido a las altas presiones y temperaturas generadas en los motores de los aviones; principalmente en el despegue y el ascenso del avión.
- **Ozono (O<sub>3</sub>):** gas mediante el efecto de la luz solar sobre el oxígeno y es la única sustancia en la atmósfera que puede absorber la dañina radiación ultravioleta (UV-B) proveniente del sol.
- **Procedimiento de descenso continuo (CDA):** Procedimiento mediante el cual los aviones aterrizan siguiendo una trayectoria lineal con ángulo fijo respecto a la horizontal. De esta forma se consigue reducir el impacto acústico del aterrizaje. La figura muestra el procedimiento CDA frente al tradicional.
- **Protocolo de Kyoto:** Protocolo Internacional redactado en Kyoto en el año 1997 según el cual los países que se adhieran a su texto se comprometen a reducir sus emisiones de GEI en el período 2008-2012 tomando como base las emisiones del año 1990. España, junto con todos los países de la UE se adhirió formalmente al Protocolo de Kyoto en el año 2002.
- **Responsabilidad Social Corporativa:** La UE en su libro verde define la RSC responsabilidad social de las empresas o responsabilidad social corporativa como "la integración voluntaria, por parte de las empresas de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores".
- **Sistema de Gestión Medioambiental:** aquella parte del sistema de gestión general que comprende: la estructura organizativa, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para determinar y llevar a cabo una política medioambiental. El estándar mundial más aceptado a nivel mundial es la norma ISO 14001 de la International Standards Organization.
- **Triple-bottom-line:** filosofía creada por John Elkington que se basa en hacer compatibles el desarrollo económico, la calidad ambiental y la justicia social.
- **UNFCCC – SBTA:** acrónimo del inglés United Nations Framework Convention on Climate Change – Scientific Body on Technological Advice. Es el organismo que suministra asesoramiento técnico a los miembros de la Convención sobre cambio climático.

## Abreviaturas.

**AEA:** Association of European Airlines (Asociación Europea de Líneas Aéreas).

**AKO:** Asiento kilómetro ofertado.

**ATC:** Air Traffic Control (Control de Tráfico Aéreo).

**ATM:** Air Traffic Management (Gestión de Tráfico Aéreo).

**APU:** Auxiliary Power Unit (Unidad Auxiliar de Energía).

**CAEP:** Committee on Aviation Environmental Protection (Comité para la protección medioambiental de la aviación).

**CR TO:** Cuota de ruido en el despegue.

**CR AP:** Cuota de ruido en el aterrizaje.

**ENTAF:** Environmental Task Force (Grupo de Trabajo Medioambiental de la IATA).

**IATA:** International Air Transport Association (Asociación Internacional de Transporte Aéreo).

**IPCC:** Intergovernmental Panel on Climate Change (Equipo Intergubernamental sobre Cambio Climático).

**ISO:** International Standards Organization.

**LTO:** Ciclo aterrizaje-despegue (Landing-Take off).

**OACI:** Organización Internacional de Aviación Civil (International Civil Aviation Organization: ICAO).

**PKT:** Pasajeros-kilómetros transportados (Revenue tonne kilometres: RTK).

**TKO:** Tonelada kilómetro ofertado.

**TKT:** Tonelada kilómetro transportado.



## INFORME DE VALIDACIÓN.

**AENOR**Asociación Española de  
Normalización y Certificación**VALIDACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD****VMS-Nº 007/04**

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) valida la Memoria de la empresa:

**IBERIA L.A.E., S.A.**

Titulada: **MEMORIA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2003**

Con número de depósito legal: M-18147-2004

Es conforme con los requisitos establecidos por la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad, sobre actuaciones económicas, medioambientales y sociales de la empresa, Junio 2002, elaborada por el Global Reporting Initiative (GRI). La validación se ha realizado con fecha 31 de marzo de 2004 no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente validación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud nº GRI-007/04 de fecha 23 de marzo de 2004 y en el Reglamento General de validación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2003 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

Fecha de emisión: 26 de abril de 2004



El Director General de AENOR







