

# Memoria de Responsabilidad Corporativa 2006





## Índice

## Memoria de Responsabilidad Corporativa

<b>209</b>	<b>1 Interpretación de la Memoria</b>
<b>211</b>	<b>2 La contribución de IBERIA a la sostenibilidad</b>
<b>212</b>	2.1 Grupo Iberia. Datos relevantes
<b>212</b>	2.2 La sostenibilidad en IBERIA
<b>213</b>	2.3 IBERIA y el Dow Jones Sustainability Index
<b>213</b>	2.4 Visión y estrategia: gestión de la responsabilidad corporativa
<b>214</b>	2.5 Gestión del riesgo
<b>215</b>	2.6 Principales indicadores de responsabilidad corporativa de IBERIA
<b>216</b>	2.7 Relación con los grupos de interés
<b>220</b>	2.8 IBERIA: una empresa innovadora
<b>221</b>	2.9 Premios y reconocimientos 2006
<b>223</b>	<b>3 La dimensión económica</b>
<b>224</b>	3.1 Contribución del sector aéreo a la economía
<b>224</b>	3.2 IBERIA y su rendimiento económico en 2006
<b>226</b>	3.3 Los clientes
<b>230</b>	3.4 Gobierno corporativo
<b>230</b>	3.5 Gestión de la marca
<b>231</b>	<b>4 La dimensión social</b>
<b>232</b>	4.1 IBERIA y sus empleados
<b>237</b>	4.2 Seguridad y salud laboral
<b>238</b>	4.3 Igualdad de oportunidades y diversidad étnica
<b>240</b>	4.4 Atracción y retención del talento
<b>240</b>	4.5 Acción social en IBERIA
<b>247</b>	<b>5 La dimensión ambiental</b>
<b>248</b>	5.1 Gestión ambiental
<b>250</b>	5.2 Compromisos ambientales
<b>251</b>	5.3 El control de ruido en las operaciones
<b>252</b>	5.4 Cambio climático
<b>256</b>	5.5 Calidad del aire local: emisiones ciclo LTO
<b>258</b>	5.6 Consumo de recursos
<b>260</b>	5.7 Gestión de residuos
<b>261</b>	5.8 Entorno y biodiversidad
<b>262</b>	5.9 La nueva Terminal 4 de Madrid-Barajas: una infraestructura comprometida con el medio ambiente
<b>265</b>	<b>6 Anexos</b>
<b>266</b>	6.1 Índice de contenidos e indicadores según el Global Reporting Initiative versión 3.0
<b>279</b>	6.2 Glosarios y abreviaturas
<b>282</b>	6.3 Informe de verificación de la Memoria
<b>283</b>	6.4 Tu opinión sobre esta Memoria nos interesa





## Interpretación de la Memoria

## 1. Interpretación de la Memoria

El presente informe muestra toda aquella información que puede resultar interesante para los diferentes grupos de interés de la compañía: clientes, accionistas, empleados, comunidades de los entornos aeroportuarios, organizaciones no gubernamentales, políticos, administraciones públicas, medios de comunicación e inversores, entre otros.

Asimismo, la información proporcionada pretende ser fácilmente comprensible y facilita el conocimiento de las actividades de nuestra compañía durante el ejercicio 2006. La Memoria de Responsabilidad Corporativa se elabora anualmente e incluye información sobre IBERIA L.A.E. S.A.

Para una mejor comprensión en esta página se indican algunos puntos clave así como los compromisos adquiridos por IBERIA en la gestión de los tres vértices del desarrollo sostenible: el económico, el social y el ambiental, en aplicación de la Política de Responsabilidad Corporativa adoptada por la compañía. Precisamente, este informe complementa la información financiera y de gobierno corporativo que se presenta ante la Junta General de Accionistas. Dicha información puede descargarse, al igual que esta memoria, de la web de IBERIA (<http://grupo.iberia.es>).

Para la elaboración de este informe se han tenido en cuenta las iniciativas establecidas por la guía Global Reporting Initiative, GRI, y sus principios, por ser el estándar más reconocido a nivel mundial. En concreto, se ha empleado la nueva versión 3.0, publicada a lo largo de 2006, el informe Making the Switch, para realizar la transición de los indicadores de la versión anterior, empleados hasta el momento, a la nueva versión 3.0, así como el borrador del informe Making the Connection para vincular dichos nuevos estándares con los principios del Pacto Mundial (Global Compact) de las Naciones Unidas en materia de derechos humanos, trabajo y medio ambiente, pacto al que IBERIA está adherida desde el año 2004. De esta manera se combinan la Memoria de Responsabilidad Corporativa con las Comunicaciones de Progreso (Communication on Progress) necesarias para dar pruebas del cumplimiento del Pacto Global, aprovechando la complementariedad de las mismas. Los avances de IBERIA en cuanto al cumplimiento de los principios del Global Compact se recogen a lo largo de toda la Memoria.

IBERIA también considera otros estándares internacionales como el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero<sup>1</sup> o las normas ISO<sup>2</sup>, etc. participando asimismo activamente en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas.

La información contenida en esta memoria ha sido revisada y validada por la alta dirección de la compañía, y externamente por AENOR, entidad acreditada de certificación (ver informe de validación en el Anexo de esta memoria).



### Auto declaración del nivel de aplicación\* de la Guía GRI3 correspondiente a "A+"

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

\* La nueva guía de GRI establece un nivel de aplicación que va desde C a A+ (C, C+, B, B+, A y A+). Los requisitos que se han de cumplimentar para recibir reconocimiento de nivel de aplicación A+ son los más numerosos y exigentes de toda la escala.

1 World Business Council for Sustainable Development / World Resources Institute

2 International Standardization Organization





La contribución de IBERIA a la sostenibilidad

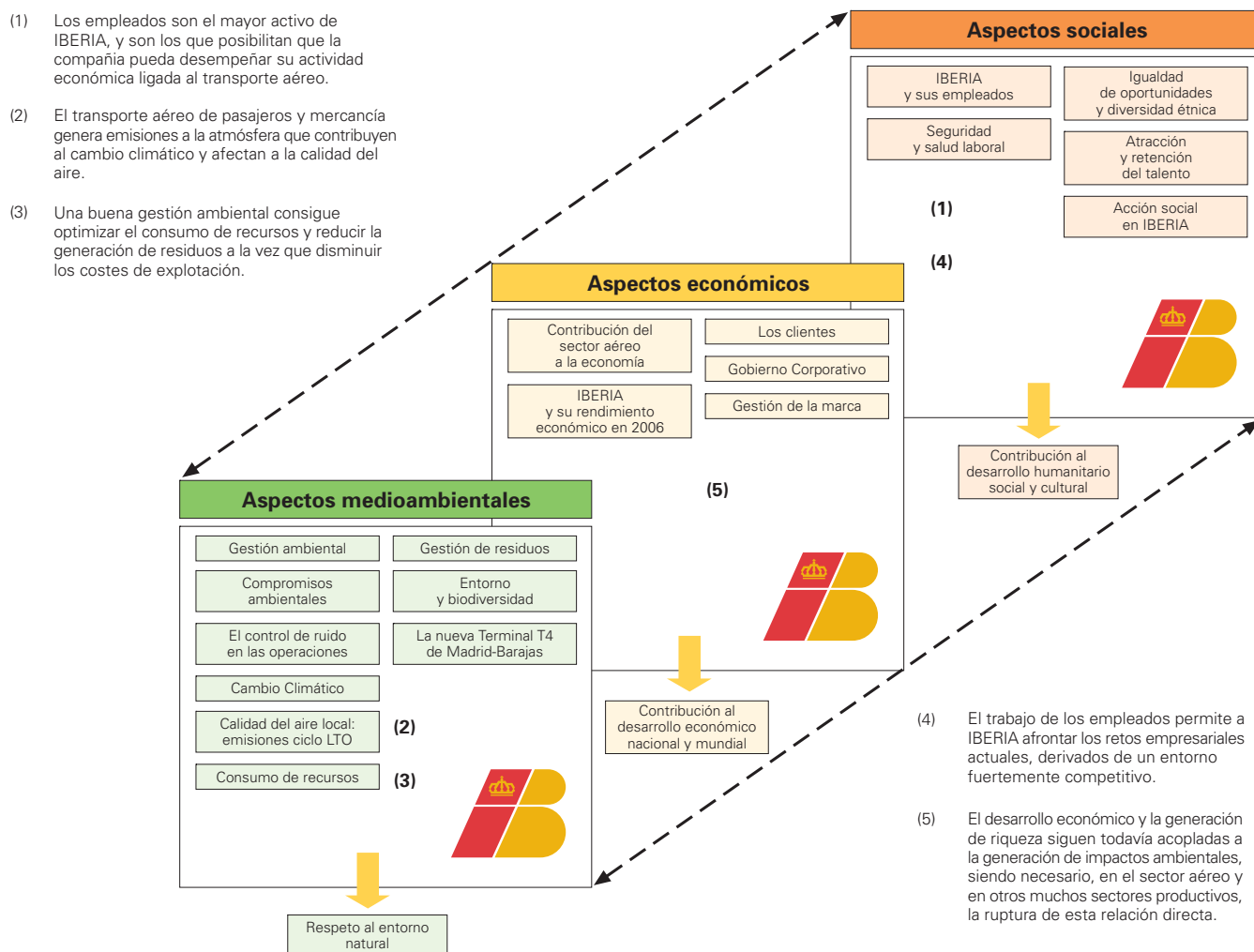


## 2. La contribución de IBERIA a la sostenibilidad

### 2.1 Grupo Iberia. Datos relevantes

- IBERIA, principal línea aérea española, opera fundamentalmente en cuatro mercados: España, Europa, América y África, siendo, de hecho, la principal línea aérea que opera entre Europa y Latinoamérica.
- Las principales actividades son el transporte aéreo, los servicios aeroportuarios y el mantenimiento de aeronaves y motores, contando con el centro de operaciones en el Aeropuerto de Madrid-Barajas.
- El capital humano está formado por 25.029 empleados de diferentes categorías profesionales, que cuentan con uno de los índices más bajos de rotación de todas las grandes empresas españolas.
- IBERIA forma parte del selectivo índice Ibex 35. En 2006, una vez más, forma asimismo parte del selectivo índice de sostenibilidad Dow Jones Sustainability World Index (mundial).
- La compañía ha invertido 6.000 millones de euros en los últimos seis años para renovar su flota.
- Durante 2006, el número de pasajeros aumentó un 10,3% en los vuelos de largo radio, destacando el aumento producido en el mes de diciembre, con un 16,4%.
- La ocupación media del año fue del 79,8%, 2,7 puntos más que en el año anterior, récord histórico en el nivel de ocupación anual de IBERIA.

### 2.2 La sostenibilidad en IBERIA





## 2.3 IBERIA y el Dow Jones Sustainability Index

Una vez más IBERIA vuelve a formar parte del índice de sostenibilidad Dow Jones Sustainability World Index (mundial) junto con otras dos compañías aéreas, Air France-KLM y Lufthansa.

De un total de 22 criterios, IBERIA acumula la mayor puntuación en el sector “líneas aéreas” en los siguientes aspectos: gestión del riesgo y de la crisis, informe medioambiental, edad media de la flota, cambio climático, calidad del aire local y procedimientos para proveedores y suministradores.

De los anteriores criterios, IBERIA ha obtenido en dos de ellos la máxima puntuación posible, en concreto los relacionados con el informe medioambiental y la calidad del aire local.

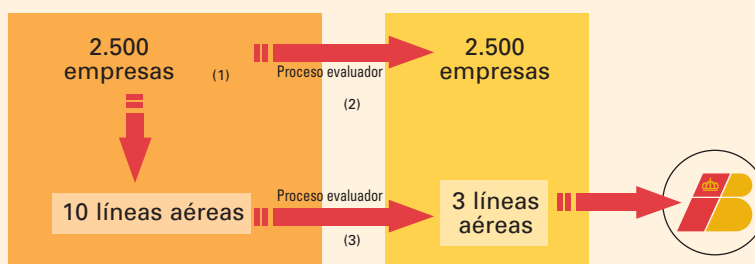
Cabe señalar que la inclusión en este índice supone un reconocimiento externo importante a los esfuerzos realizados por IBERIA en el fomento y la gestión de la sostenibilidad, y además constituye un excelente instrumento para medir la evolución de la gestión a nivel interno siendo la base para la elaboración del plan de sostenibilidad de la compañía.

La mejora continua obtenida de esta manera garantiza la más adecuada implantación de la Política de Responsabilidad Corporativa, la cual puede consultarse en la página web de la compañía.

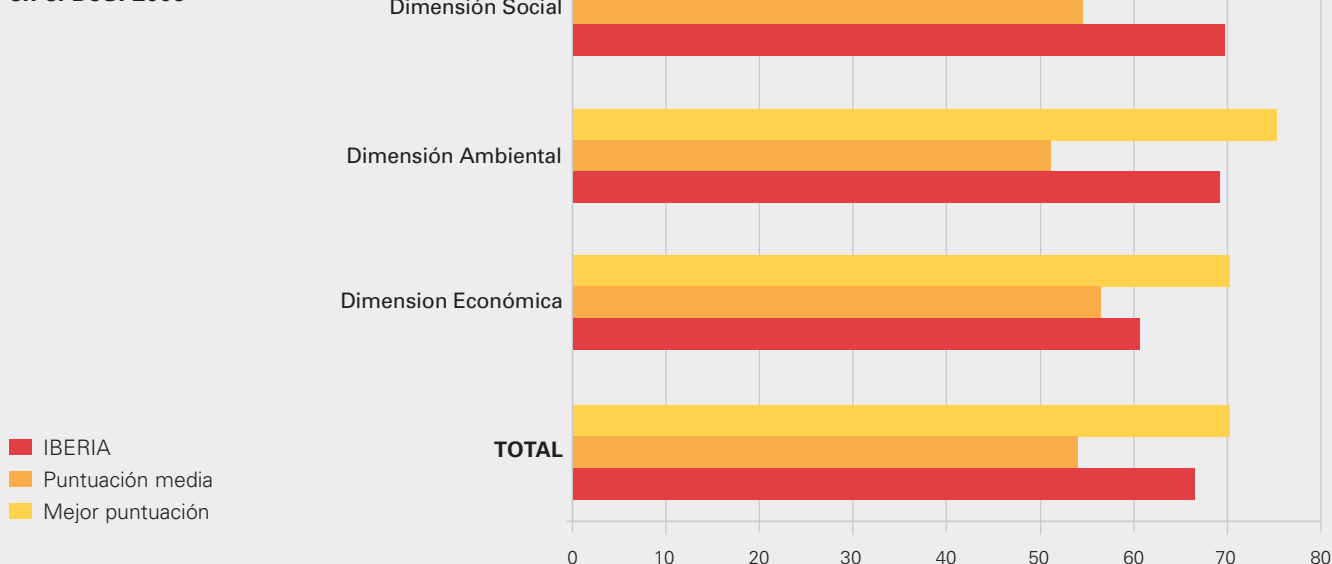
(1) Selección de las 2.500 empresas con mayor capitalización bursátil del capital flotante + empresas con mayor capitalización del mercado y que en el año anterior pertenecieran al índice-empresas listadas en dos países diferentes.

(2) Inclusión del 10% de las compañías, en función de su comportamiento en materia de responsabilidad corporativa.

(3) Análisis de los diferentes parámetros en materia económica, ambiental y social.



### Resultados de IBERIA en el DJSI 2006



## 2.4 Visión y estrategia: gestión de la responsabilidad corporativa

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

**Nuestra visión:** IBERIA quiere ser líder en satisfacción del cliente, innovación y rentabilidad económica y social:

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

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

## 2.5 Gestión del riesgo

Si bien IBERIA ha empezado a informar sobre la gestión del riesgo en su memoria anual a raíz de su regulación, lo cierto es que es un área de gestión en la que lleva trabajando desde siempre, dado que, por la razón principal del negocio, transporte de pasajeros y mercancías, los procedimientos operativos están orientados a la calidad y seguridad operacional, habiendo desarrollado planes de emergencias y programas de cobertura para mitigar el impacto en caso de materialización de este tipo de riesgos.

Asimismo, los procedimientos de gestión contemplan el riesgo como una variable importante, y como tal está contemplada en los diversos ciclos que configuran la gestión de la empresa, habiendo sido objetivo permanente de la auditoría interna de la empresa para asegurar los niveles de control de riesgo.

Con la privatización de la empresa y su salida a Bolsa se ha sistematizado este proceso, habiendo dado origen al Sistema de Gestión de Riesgos, configurado por medio de su política, procedimientos, responsables y sus responsabilidades, su revisión e información periódica a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento del Consejo de Administración, y a través del Apartado D del Informe Anual de Gobierno Corporativo (ver su desarrollo en el epígrafe correspondiente).

Así pues, a modo de resumen, se puede decir que se ha pasado de tener los riesgos bajo control a tener sistematizada la gestión de éstos, caracterizada por:

- Mapa de riesgos revisado semestralmente, que incluye la identificación de nuevos riesgos.
- Procedimientos definidos de aprobación, gestión e información.
- Participación activa al máximo nivel ejecutivo de la organización.

A modo de síntesis, en el siguiente diagrama se representa la relación entre los objetivos de la empresa y el control de riesgos establecido para garantizar su consecución:

Todos los riesgos se encuentran monitorizados; los financieros, directamente, mientras que los no financieros se correlacionan a través de los objetivos estratégicos.

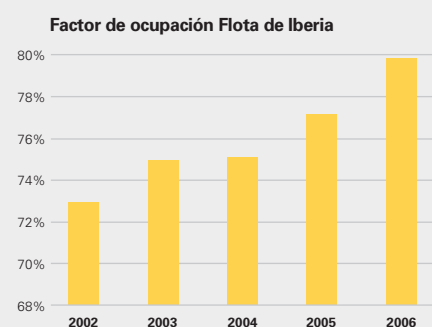
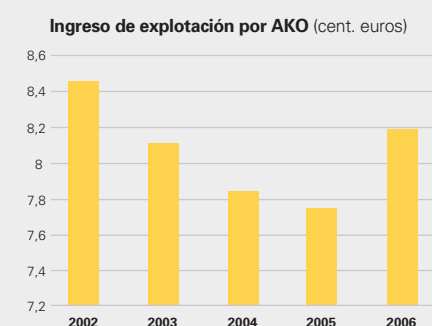
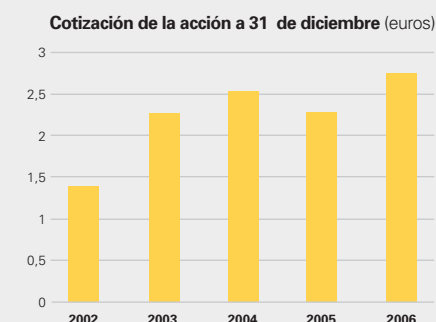
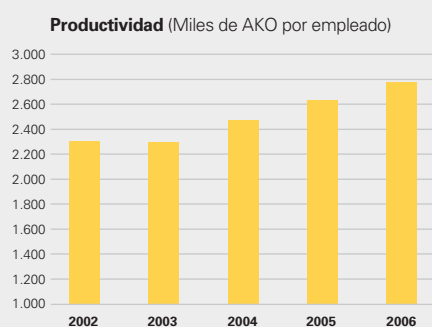
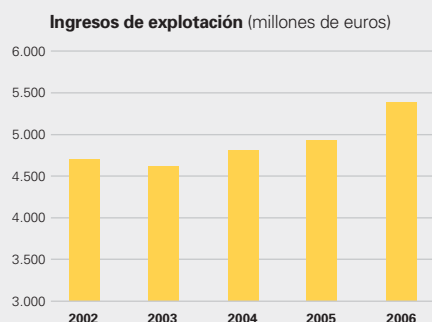


De forma genérica, se puede establecer que la consecución de los diferentes objetivos está soportada en el control de los correspondientes riesgos. Además, la Auditoría Interna como “aseguramiento de controles” basa su actuación en el control de riesgos.

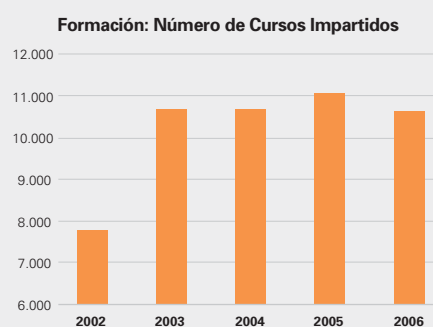
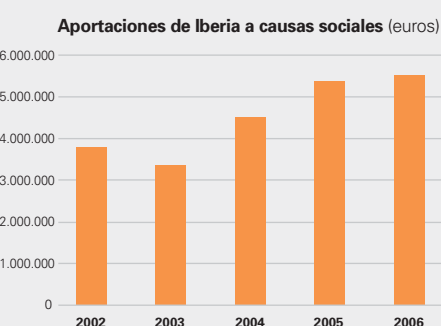
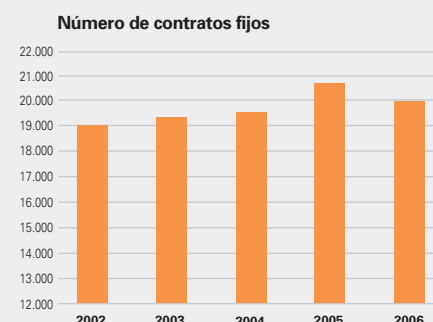
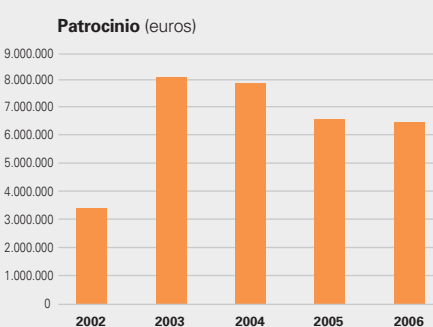
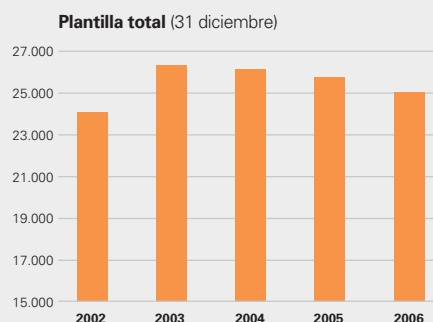
La información completa sobre el sistema de gestión de control del riesgo implantado en IBERIA puede consultarse en nuestro Informe de Gobierno Corporativo o a través de la página web <http://grupo.iberia.es/>

## 2.6 Principales indicadores de responsabilidad corporativa de IBERIA

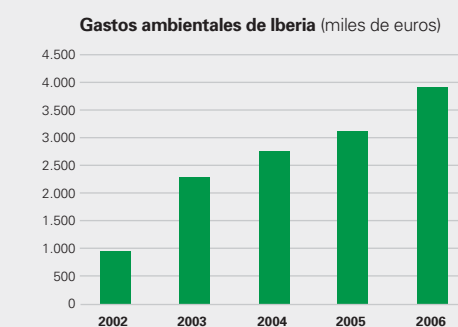
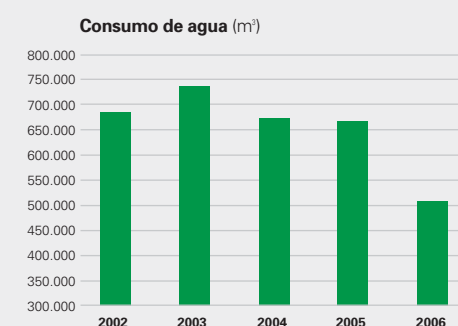
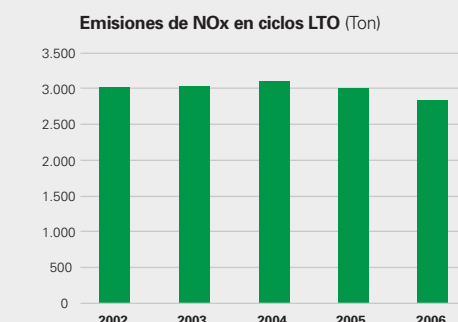
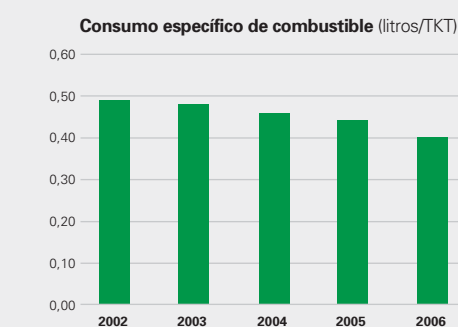
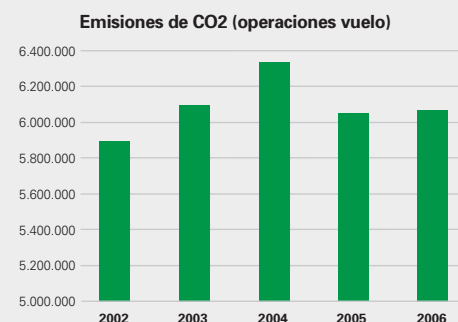
### Económicos



### Sociales



### Ambientales



## 2.7 Relación con los grupos de interés

IBERIA, como consecuencia de su dimensión y de su propia actividad, establece relaciones con múltiples grupos de interés, tanto a nivel externo como interno. La compañía mantiene identificados sus diferentes grupos de interés y cuenta con un procedimiento de recopilación de información relativa a las expectativas de los grupos de interés, articulándose éstos en torno a los canales de comunicación ya establecidos, y a la interacción continua existente con los mismos.

A continuación se exponen las principales novedades del ejercicio 2006, así como los objetivos prioritarios para el 2007 de los diferentes grupos de interés identificados por IBERIA. Una descripción más completa de cada grupo de interés se encuentra disponible en la página web.

Grupo de interés / Contacto - e-mail	Principales novedades 2006	Principales objetivos 2007
<b>Grupos de interés internos</b>		
<b>Accionistas</b> Dirección Financiera (Subdirección de Relaciones con los Accionistas) D.ª Elena Baillo <i>invesrel@iberia.es</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclusión del Boletín del Accionista, de publicación trimestral, en el que se explican los resultados de IBERIA, la evolución bursátil, las noticias más destacadas del periodo y otros temas de interés sobre la compañía. Disponible en la página web de IBERIA.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Articulación de un mecanismo basado en una aplicación web mediante el cual se pueda facilitar un servicio de suministro de información personalizada relativa a IBERIA a aquellos inversores o accionistas que así lo requieran.</li> <li>• Puesta en marcha de un sistema electrónico interno para el apoyo al Código de Conducta en materia de valores ya existente y para evitar los conflictos de interés en la compraventa de acciones o títulos.</li> <li>• Desarrollo de los eventos para el mantenimiento de una relación periódica con inversores.</li> <li>• Mejorar y aumentar la funcionalidad de la página web de accionistas.</li> </ul>
<b>Empleados</b> Dirección de Recursos Humanos D. Pedro Sobrino y D. Juan Potrero <i>psobrino@iberia.es</i> ; <i>jpotrero@iberia.es</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construcción de un ERP (Sistemas de planificación de recursos empresariales) de Gestión de Recursos Humanos que incluye los procesos de nómina, administración de personal y control de presencia. Con el desarrollo de este sistema se permite aumentar la información de gestión de personal con objeto de mejorar y hacer más eficiente la toma de decisiones. Avances: <ul style="list-style-type: none"> <li>— Finalización de la fase de análisis y diseño de todos los módulos.</li> <li>— Inicio de la formación a los usuarios finales de todos los módulos.</li> <li>— Arranque y puesta en producción de cuatro módulos.</li> </ul> </li> <li>• Continuación con la estrategia de integración de sistemas de empleados y de base de datos únicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implantación definitiva y puesta en producción del ERP (Sistemas de planificación de recursos empresariales) de Gestión de Recursos Humanos.</li> <li>• Desde la Subdirección de Prevención Laboral se pretende llevar a cabo el nuevo programa de mandos relativo a la sensibilización en materia de prevención de riesgos laborales.</li> </ul>

Grupos de interés externos

**Clientes**

Dirección de Relación con el  
Cliente

D. José Gómez Pérez

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

- Mantenimiento del crecimiento del programa de fidelización Iberia Plus, habiendo superado los 2,9 millones de clientes en 2006.
- En iberia.com destaca la puesta en marcha de la herramienta denominada *flex-pricer* mediante la cual se facilita al usuario del portal transparencia en la obtención de su billete mediante el ofrecimiento de fechas anteriores y posteriores a su petición, a efectos de obtener una tarifa más favorable, esta herramienta ha impulsado enormemente la venta de billetes durante el 2006.
- Adecuación de toda la flota a la nueva clase Business Plus en el transcurso del primer semestre de 2006.
- Consolidación del *autocheck-in on-line*, penetración de la iniciativa en un 20% de los pasajeros de vuelos domésticos y de países Schengen.

- En el 2005, IBERIA adecuó los procesos internos de la compañía a la normativa europea relativa a indemnizaciones por denegación de embarque, retrasos y cancelaciones. Para ello, IBERIA ha puesto en marcha el denominado bono-electrónico mediante el cual el cliente afectado obtiene en el momento de la incidencia un justificante, acompañado de un registro electrónico, para canjear el billete por dinero, o bien por *dinero Iberia* obteniendo un incremento adicional del 25% en la indemnización, que sigue estando muy por encima del mínimo legal. De la misma forma se esta desarrollando un sistema que permite canjear el bono-electrónico por un nuevo billete o directamente pedir su reembolso directamente a través de la web.
- Desarrollo de una única web de reclamaciones para agilizar el tiempo de contestación a las quejas.

**Sociedad**

Dirección de Comunicación y  
Relación al Cliente y Subdirección  
de Relaciones con los  
Accionistas.

D. Luis Díaz-Güell

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

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

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

- IBERIA ofrece información regularmente a través de su página web, [www.iberia.com](http://www.iberia.com)
- Pacto Mundial: en el mes de diciembre se ha presentado el Informe de Progreso 2006, en el que se detallan las mejoras realizadas por IBERIA para garantizar el cumplimiento de los 10 principios establecidos por el Pacto en cuanto a derechos humanos, la protección del medioambiente y el respeto de los principios éticos fundamentales.
- Traslado a la Terminal T4: con motivo del traslado a la T4 se han realizado exhaustivas campañas de comunicación y publicidad, informando sobre los accesos al aeropuerto y las nuevas instalaciones:
  - Distribución de folletos informativos en agencias de viajes, hoteles y taxis, entre otros.
  - Se han creado portales de Internet específicos para clientes y empleados.
  - Refuerzo de la plantilla de IBERIA en los primeros meses de operación desde la nueva terminal.
  - Se han impartido cursos específicos para empleados.
  - Se han realizado un total de 58 visitas a las nuevas instalaciones, con empleados, medios de comunicación, agencias de viajes, inversores y clientes, entre otros.
- Mejora de la calidad del servicio: cambio de butacas en vuelos de corto y medio radio (asientos de cuero más cómodos).
- Campaña de comunicación medioambiental sobre Turismo Sostenible.

- Fomentar la continuidad en la aplicación de los principios del Pacto Mundial.
- Desarrollar campañas de comunicación sobre la Responsabilidad Social Corporativa en IBERIA.

Grupo de interés / Contacto - e-mail	Principales novedades 2006	Principales objetivos 2007
<b>Medios de comunicación</b> Dirección de Comunicación D.ª Margarita Blanco Gutiérrez y D. Jaime Pérez Guerra. <i>mblanco@iberia.es;</i> <i>jpguerra@iberia.es;</i> <i>prensa@iberia.es;</i> <i>presnaintl@iberia.es</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gran esfuerzo de comunicación con motivo del traslado a la Terminal T4, con todos los grupos de interés de la compañía y en particular con los medios de comunicación.</li> <li>• Participación de los medios de comunicación en las campañas de ayuda humanitaria a Guatemala.</li> <li>• Importante difusión realizada sobre el qué significa y el por qué de la entrada de IBERIA en el <i>DJSIndexx</i>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar mayor difusión informativa a los proyectos sobre medio ambiente y de acción social realizados por la compañía.</li> <li>• Actualización de los contenidos de la página web de la APMIB y de su folleto corporativo.</li> <li>• Dar a conocer los nuevos servicios de la compañía.</li> </ul>
<b>Comunidades del entorno aeroportuario y sociedad afectada</b> Dirección de Operaciones D. Francisco Javier González Alcalde <i>fjgonzalez@iberia.es</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobación operacional PRNAV para toda la flota de Airbus de IBERIA (la maniobra PRNAV consiste en aplicación de nuevos procedimientos operativos de navegación aérea que permiten a los aviones seguir trayectorias más precisas, reduciendo así la contaminación acústica).</li> <li>• Reducción del empuje en despegue.</li> <li>• Disminución de los gases emitidos en el ciclo de despegue y aterrizaje fruto de la renovación de la flota y de la disminución de los ciclos.</li> <li>• Entrada en la operación aviones A321 que cumplen con la regulación capítulo 4 de OACI sobre ruido.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuar colaborando con las autoridades en la definición y seguimiento de nuevas medidas que disminuyan la contaminación ambiental.</li> <li>• Disminución del número de despegues y aterrizajes para mejorar la calidad del aire local y el tiempo de exposición al ruido por parte de las comunidades del entorno aeroportuario.</li> </ul>
<b>Cambio climático para la sociedad</b> Dirección de Operaciones Francisco Javier González Alcalde <i>fjgonzalez@iberia.es</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambio de la velocidad de crucero en los aviones A340-300.</li> <li>• Nueva política de elección de aeropuertos alternativos más cercanos al aeropuerto de destino en el plan de vuelo.</li> <li>• Se fija el combustible de contingencia a cargar en el 3% del combustible de vuelo en todos los tramos. Anteriormente para rutas de menos de 1000 nm el combustible de contingencia era del 5%.</li> <li>• Reducción del agua potable transportada en un 75%.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuar colaborando con los diferentes organismos internacionales (administraciones, asociaciones de líneas aéreas, consorcios, entre otros) para reducir el impacto del transporte aéreo sobre el cambio climático.</li> <li>• Estudio de nuevas medidas, a través del Comité de Seguimiento y Control de Combustible, que aumenten la eficiencia en cuanto al consumo de combustible.</li> <li>• Continuar con el Plan de renovación de flota para seguir reduciendo el consumo específico de las aeronaves de la flota de IBERIA.</li> </ul>
<b>Proveedores y contratistas</b> Dirección de Compras D. Carlos Gros Aymerich y D.ª Belinda Collado <i>cgros@iberia.es</i> <i>bcollado@iberia.es</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En 2006 se ha llevado a cabo un cambio organizativo en la Dirección de Compras y en el resto de Direcciones afectadas, con el fin de posibilitar el debido cumplimiento a la nueva norma de contratación de bienes y servicio del 2005.</li> <li>• Información por parte de la Unidad de Aprovisionamiento electrónico sobre el grado de desarrollo de los proyectos fijados con objetivo para el 2006.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento del Plan Director 2006-2008 y contención de costes a partir de la asunción definitiva de las competencias que la norma de compras de 2005 atribuye a la Dirección de Compras.</li> <li>• Implantación de sistema de calidad ISO 9001.</li> </ul>



**Grupo de interés /  
Contacto - e-mail**

**Principales novedades 2006**

**Principales objetivos 2007**

**Relaciones internacionales:  
alianzas y asuntos aeropolíticos**  
Dirección Relaciones  
Internacionales  
D.ª Elvira Herrero  
[eherrero@iberia.es](mailto:eherrero@iberia.es)

- Colaboración con las Autoridades y lobby con vistas al desarrollo de normativa específica del sector aéreo, como por ejemplo las propuestas normativas sobre tasas aeroportuarias y sobre capacidad aeroportuaria, sobre la inclusión de la aviación en un esquema de comercio de emisiones o sobre la iniciativas en relación con el Cielo Único Europeo.
- Continuar la coordinación de la participación de IBERIA en los trabajos del Proyecto SESAR (Single European Sky ATM Research), que definirá el concepto del futuro sistema de ATM europeo.
- IBERIA participa en la iniciativa encabezada por IATA para simplificar algunos procesos del transporte aéreo que pueden producir ahorros importantes. Se está evaluando iniciar otros proyectos en el marco de esta iniciativa como pueden ser la automatización de los procedimientos para la distribución de *slots*.

- Desarrollo acuerdos bilaterales de código compartido o de colaboración de los programas de viajeros frecuentes con las compañías aéreas LAN Perú, LAN Ecuador, LAN Argentina, Bulgaria Air, Air Algerie, Royal Air Maroc y Binter Canarias.
- Inclusión de las compañías Malev, Royal Jordanian y Japan Airlines en la alianza *oneworld*.

**Agencias de viaje**  
Dirección Comercial-DVE-Unidad  
Agencias y Touroperadores  
D. Víctor Moneo  
[vmoneo@iberia.es](mailto:vmoneo@iberia.es)

- Fomento del contacto y la presencia directa de IBERIA en los puntos de venta, hasta un 70% de las agencias visitadas, e impulso de la imagen identificativa de IBERIA en dichas ubicaciones.
- Incremento de cuota en el mercado de la touroperación.
- Las agencias de viaje con las que trabaja IBERIA también han aumentado, desde 7.850 hasta 8.300, en una tendencia claramente creciente. Asimismo, se ha consolidado el crecimiento de las agencias puramente *on-line* con las que trabaja IBERIA, experimentando un crecimiento del 35% en 2006.

- Mantenimiento del crecimiento continuado de IBERIA en el mundo *on-line*.
- Incremento de la cuota en mercados estratégicos de la touroperación y optimización operativa.
- Incremento de la presencia de IBERIA PLV en agencias minoristas.
- Arranque y consolidación de nuevas rutas en los ámbitos de negocio y vacacional.

**Organizaciones  
no gubernamentales**  
Dirección de Comunicación  
D.ª Berta Valverde  
[bvalverde@iberia.es](mailto:bvalverde@iberia.es)  
Dirección de Calidad y Auditoría  
Interna (Unidad Medio Ambiente  
e Innovación)  
D.ª Marta Cózar  
[mcozar@iberia.es](mailto:mcozar@iberia.es)

- Estrecha colaboración con numerosas organizaciones no gubernamentales, tanto del ámbito social como ambiental.

- Mantener los acuerdos de colaboración con todas las organizaciones no gubernamentales, fomentando el diálogo y la participación social.
- Establecer nuevos acuerdos de colaboración con ONG que contribuyan de manera directa a mejorar el medio ambiente o causas sociales, en aquellos países en los que IBERIA desarrolla su actividad.



En el periodo 2004-2006 más de 50 proyectos desarrollados en IBERIA han recibido calificación I+D o Innovación.

## 2.8 IBERIA: una empresa innovadora

La innovación se define como la actividad cuyo resultado sea un avance tecnológico en la obtención de nuevos productos o procesos de producción o mejoras sustanciales de los ya existentes. Son considerados nuevos aquellos productos o procesos cuyas características o aplicaciones, desde el punto de vista tecnológico, difieran sustancialmente de las existentes con anterioridad.

En el caso de IBERIA, la innovación abarca todos los conceptos empresariales: estrategia, procesos, productos/servicios. La complejidad del servicio del transporte aéreo y el elevado número de procesos implicados obliga a plantear los proyectos de I+D+i con un enfoque multidisciplinar e interdireccional, implicando y coordinando actividades y actores de diversas áreas de la compañía.

IBERIA continúa innovando para adecuarse a las nuevas demandas que el mercado plantea, en este sentido los principales proyectos del 2006 han sido:

### Principales proyectos de I+D certificados en 2006

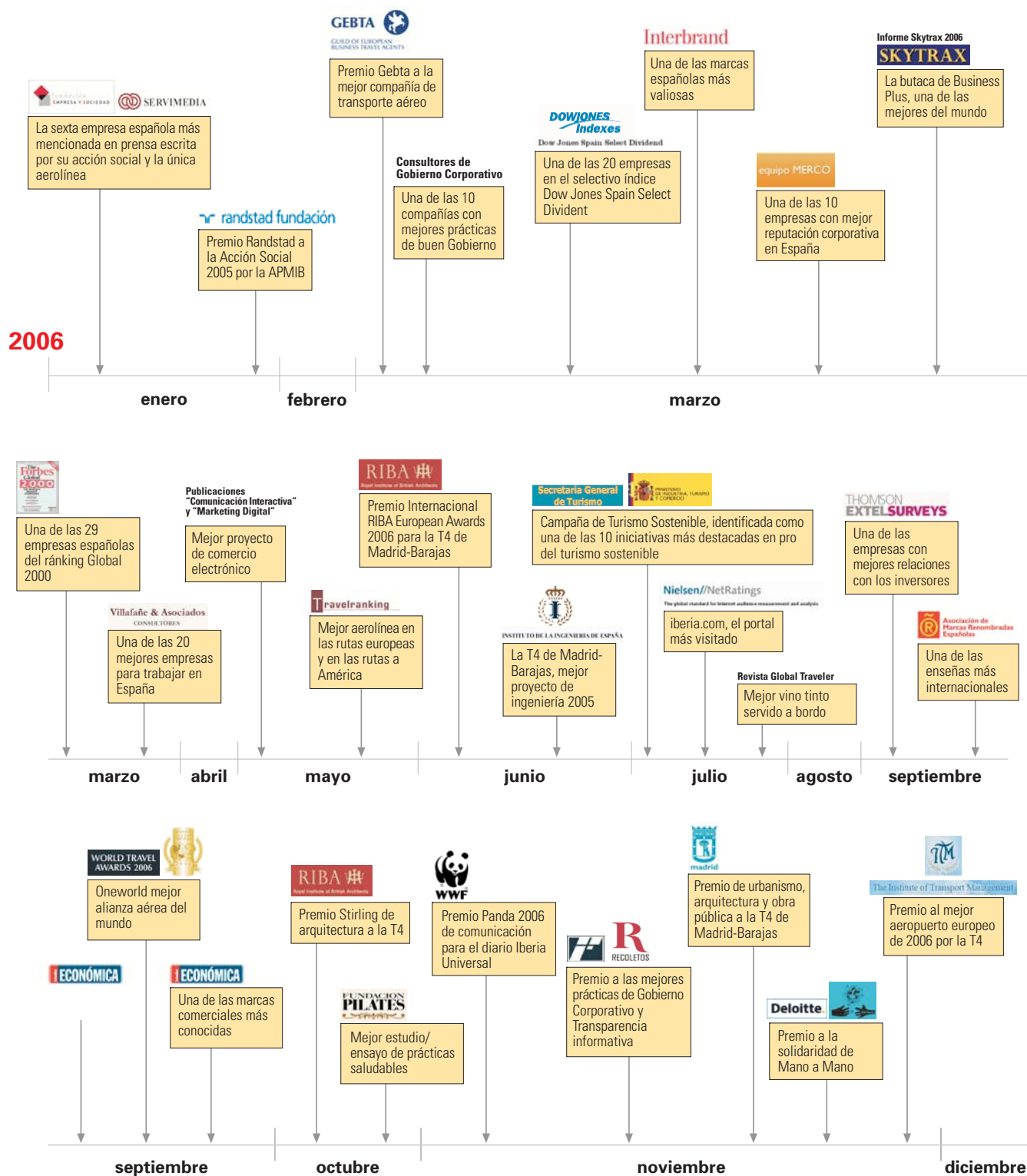
Área promotora	Proyectos
AEROPUERTOS	Diseño y construcción de un prototipo de vehículo eléctrico del ámbito aeroportuario propulsado por pila de combustible de hidrógeno.
CARGA	Desarrollo de un nuevo sistema de gestión para la optimización de las tarifas aéreas mejorando los procesos.
COMERCIAL	Sistema para la optimización del proceso de gestión de precios en IBERIA, L.A.E. Desarrollo tecnológico de un sistema de modelización del comportamiento de clientes. Diseño y desarrollo de una página web para agencias de viajes para la extracción de importantes ventajas de los sistemas de comunicación e información en actual desarrollo en las empresas.
CONTROL Y ADMINISTRACIÓN	Diseño de un nuevo proceso de gestión de la administración, contabilidad y recursos humanos de IBERIA.
FINANCIERA	Sistema electrónico para agilizar los procesos de facturación de proveedores y activar un canal de comunicación con los mismos.
MANTENIMIENTO E INGENIERÍA	Desarrollo y transformación de los equipos, utillaje y software necesarios para poder realizar el mantenimiento de los motores CFM56-7B. Desarrollo tecnológico de un sistema de gestión de procesos e integración de información en el área de mantenimiento de aviones. Creación de un taller totalmente automatizado para las fases de inspección previa, medición, recrecimiento por aporte de material, mecanizado de acabado e inspección de la integridad de material. Sistema para el mantenimiento eficaz de rotores, con objeto de mejorar el comportamiento de los motores.
OPERACIONES	Sistema de gestión para el Control y Realización de Vuelos de la Dirección de Operaciones de IBERIA en tiempo real, y para el apoyo a la toma de decisiones.
RELACIÓN CON EL CLIENTE	Automatización de la gestión de las reclamaciones por las reclamaciones de pasaje y equipaje en IBERIA. Herramienta para el servicio y operadores de ServIberia que permita una independencia del programa Amadeus y que se integre perfectamente con las funcionalidades de <i>Iberia.com</i>
RRHH	Desarrollo de un sistema integrado de gestión de Recursos Humanos.
SISTEMAS	Modelo para la gestión de las aplicaciones e infraestructuras de la herramienta y medida de calidad del servicio. Metodología para la gestión de los sistemas informáticos para el registro, seguimiento, control y gestión de los componentes y actividades relacionados con la prestación de dichos servicios.



Ejemplo de proyecto innovador de IBERIA: vehículo aeroportuario propulsado por pila de combustible de hidrógeno.

Entre los proyectos más novedosos llevados a cabo este año destaca la investigación destinada a la utilización de un vehículo propulsado por pila de combustible de hidrógeno. Este concepto nuevo ofrece ventajas sustanciales sobre la tecnología clásica de combustión, no solamente por el aumento de la autonomía, que está por encima del 100% respecto a los vehículos actuales, sino también porque la única emisión producida es vapor de agua.

## 2.9 Premios y reconocimientos 2006







La dimensión económica

### 3. La dimensión económica

#### 3.1 Contribución del sector aéreo a la economía

**Contribución económica:** el transporte aéreo contribuye el 8% del PIB Mundial con un impacto económico que supera los 2,95 billones de euros.

Se calcula que el 25% de las ventas de las compañías a nivel mundial dependen del servicio de transporte aéreo, y para el 70% el mismo reviste un impacto importante en sus negocios. Es decir, un transporte aéreo eficiente, con una adecuada red de conectividad, incrementa notablemente la productividad y el empleo, atrayendo inversiones y fomentando la innovación.

Ha sido reconocido por la Unión Europea como un instrumento indispensable para el crecimiento de Europa, no sólo actualmente, sino en los años venideros.

**Empleo:** actualmente en Europa más de 7,5 millones de puestos de trabajo dependen del negocio del transporte aéreo (y más de 29 millones a nivel mundial entre empleos directos, indirectos e inducidos).

**Desarrollo regional e integración:** el transporte aéreo permite el acceso a zonas aisladas o con accesos deficientes, lo que permite nuevas oportunidades de negocio y empleo.

A nivel europeo, el transporte aéreo es esencial para la integración de una cada vez más extensa Europa, donde la conexión entre regiones y la fácil y rápida relación entre los centros políticos de decisión europeos adquiere cada vez más una mayor relevancia. Asimismo, la relación con el resto del mundo, favoreciendo la cohesión, la prosperidad y el crecimiento del peso político europeo.

**Turismo y viajes de negocios:** el transporte aéreo, en un sector tan importante en España como es el Turismo, proporciona más del 70% de los turistas extranjeros que visitan el país.

Anualmente, más de 2.000 millones de pasajeros son transportados en la aviación comercial en el mundo.

**Infraestructuras:** el transporte aéreo es el único modo de transporte que cubre el coste total de sus infraestructuras, siendo además el que menos superficie ocupa.

#### 3.2 IBERIA y su rendimiento económico en 2006

Con 2006, son once los años consecutivos de beneficios para IBERIA, que incluyen los peores años de la historia de la aviación comercial, destacando la mejora de la productividad de la plantilla y los récords en factor de ocupación.

El aumento progresivo de producción, unido a un aumento en los factores de ocupación y en los pasajeros transportados, hace viable la continuación de la estrategia de IBERIA. La compañía, desde su posición de aerolínea de red, ha de estar presente en el mayor número de rutas posibles para facilitar esta conexión.

La evolución de los ingresos desde el año 2002 va a favor de las rutas de largo radio, manteniéndose de forma casi constante la cuota de medio radio y reduciéndose la proporción de ingresos domésticos sobre el total. Ésto va en línea con el Plan Director 2006-2008 reforzando la ventaja competitiva de IBERIA en el mercado latinoamericano.

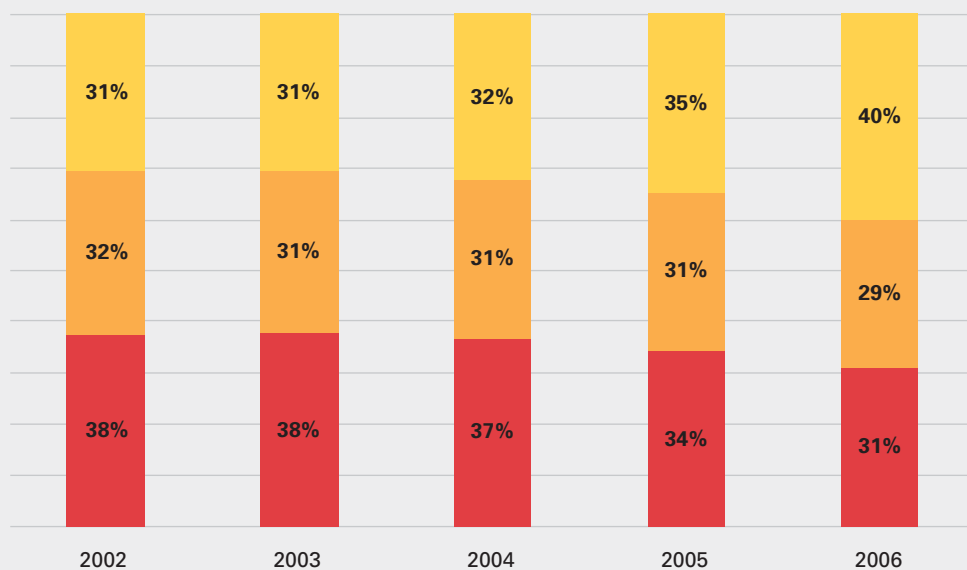
Durante el 2006, IBERIA transportó un 10,3% más de pasajeros en las rutas de largo radio con respecto a 2005, crecimiento que avala la apuesta de IBERIA por estas rutas, en particular las que unen Europa con América Latina.

El coeficiente de ocupación de IBERIA mejoró un 2,8% en 2006 respecto al año anterior hasta alcanzar el 79,8%, con subidas significativas en el medio y largo radio, manteniéndose constante el factor de ocupación de vuelos domésticos. El número de pasajeros-kilómetro transportados (PKT) en 2006 aumentó un 7% frente a un crecimiento del 3,8% de asientos-kilómetro transportados (AKO).



## **Evolución de los ingresos por mercados** (2002-2006)

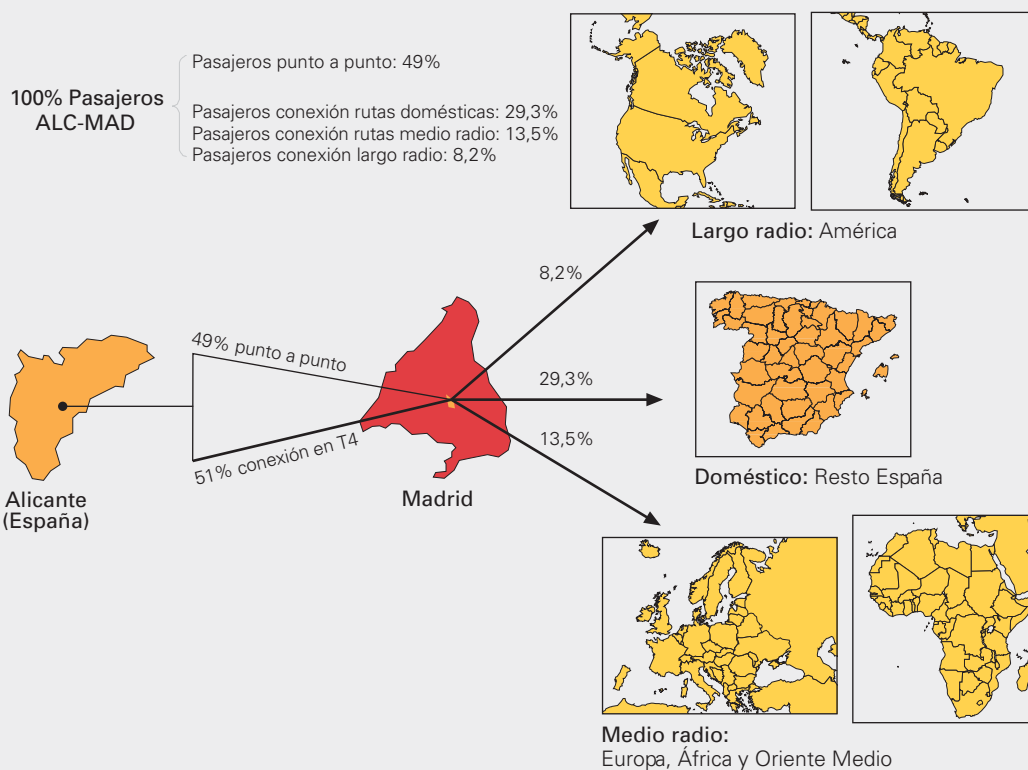
■ Largo radio  
■ Medio radio  
■ Doméstico



Para rutas muy cortas (inferiores a 400 km) el porcentaje de ingresos procedentes de estos trayectos con respecto al total se situó en 2006 en torno al 2%. Además, si consideramos el hecho de que aproximadamente la mitad de los pasajeros en este tipo de rutas hacen conexión para dirigirse a otro destino (existen destinos domésticos como Sevilla-Madrid que esta cifra alcanza el 70% de los pasajeros), nos encontramos con que el porcentaje de ingresos para este tipo de rutas es menor al % sobre el total de la compañía.

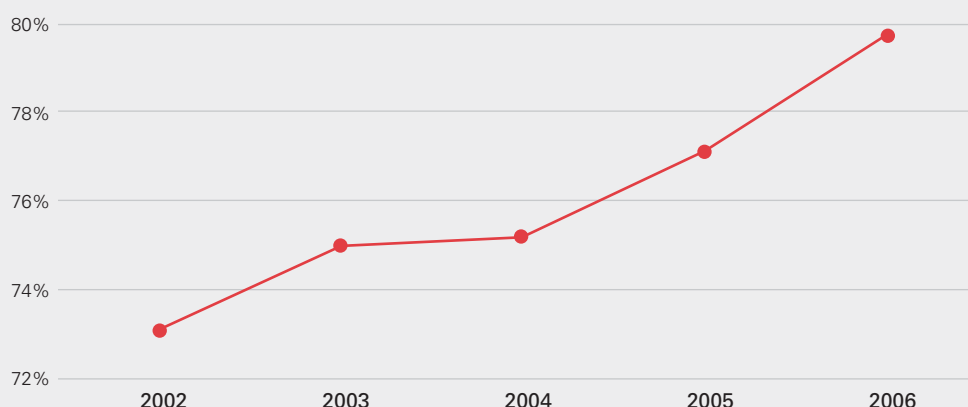
## **IBERIA, una compañía de red**

Ejemplo de ruta < 400Km:  
Alicante-Madrid (noviembre de 2006)



## Evolución del factor de ocupación en IBERIA (2002-2006)

La evolución del factor de ocupación es un dato relevante de la eficiencia tanto económica como ambiental de la compañía. En IBERIA, el factor de ocupación ha pasado de estar en niveles del 61% de ocupación en 1991 hasta alcanzar el 79,8% en 2006. Cabe destacar que, de acuerdo al ranking de la AEA, IBERIA es la segunda compañía con el factor de ocupación más alto dentro de un total de 30 compañías aéreas.



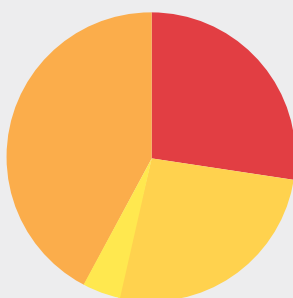
En lo que respecta a la acción de IBERIA, el valor aumentó un 20,5% durante el año 2006, por lo que desde su salida a Bolsa en abril de 2001 acumula una revalorización del 131,2%, por diversas circunstancias entre las que están el comportamiento del precio del crudo y los resultados operacionales y económicos presentes y estimados (ver informe anual de IBERIA).

Por otro lado, la compañía remuneró a sus accionistas con un dividendo de 0,02 euros por acción el pasado mes de julio.

## Ingreso y gastos de las operaciones 2006

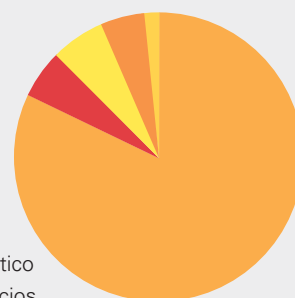
### Desglose de gastos por tipo y porcentaje (2006)

- Aprovisionamientos\*
- Personal
- Dotación a amortización
- Otros Gastos de las operaciones\*\*



### Desglose de ingresos por tipo y porcentaje 2006

- Pasaje
- Carga
- Handling
- Mantenimiento Aeronáutico
- Otros ingresos por servicios y ventas



\* Combustible de aviones repuestos para flota, entre otros.

\*\* Alquiler de flota, gastos comerciales, servicios de tráfico y tasas de navegación, entre otros.



Para más información puede ponerse en contacto con nuestro Centro de Atención al Cliente en: IBERIA, Líneas Aéreas de España Centro de Atención al Cliente Apdo. Correos 548 F.D. 28080 MADRID (España)

Teléfonos:

En España: 902 400 433

Fax: +34 915 508 829

E-mail:

[relacionesclientes@iberia.com](mailto:relacionesclientes@iberia.com)

[customerrelations@iberia.com](mailto:customerrelations@iberia.com)

## 3.3 Los clientes

### 3.3.1 El cliente, el primer compromiso de IBERIA

IBERIA aplica el Documento de Compromiso de Servicio con los Clientes, compromiso suscrito el 2 de julio de 2002, entre cuyos objetivos principales está la mejora del 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. Este compromiso, de carácter voluntario, puede consultarse a través de la página web.

Asimismo, durante 2006 IBERIA ha implantado una nueva política de comunicación de precios dirigida a ofrecer el mejor servicio a sus clientes y apostar claramente por la transparencia, en el que se trata del mayor avance que se ha producido en el sector a favor de la claridad en los precios de los billetes.

Desde el día 23 de septiembre de 2006, los precios publicitados por IBERIA para sus billetes han sido los finales, es decir, incluyendo los distintos conceptos que antes se ofrecían por separado, como son los recargos por combustible, los cargos de emisión o las tasas de aeropuerto, por lo que el precio anunciado se corresponde con el precio de compra.

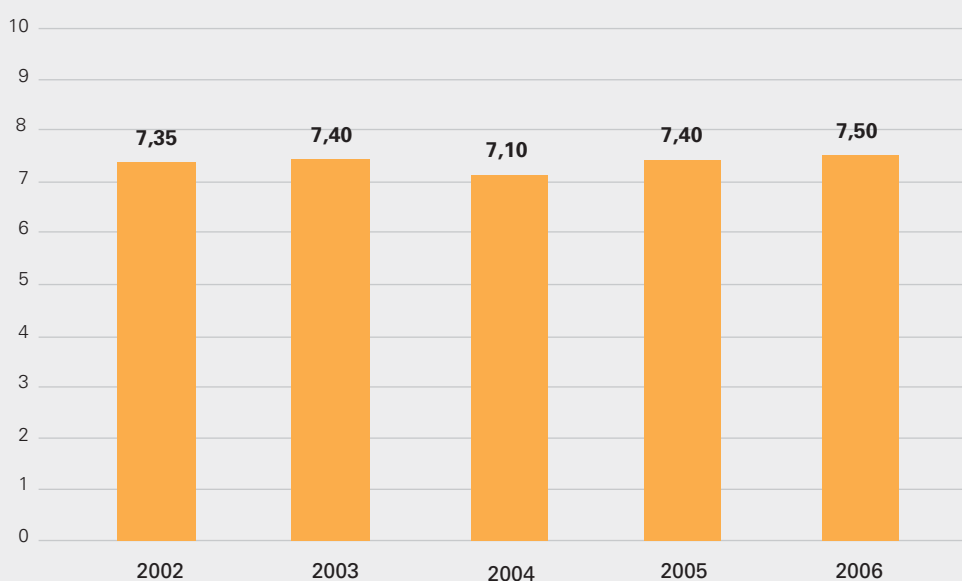
Desde 1991 existe en IBERIA un procedimiento dirigido a prevenir el fraude en los documentos de transporte. El seguimiento de este procedimiento se realiza a través de un Comité que, entre otras actuaciones, investiga posibles irregularidades y propone cambios en prácticas y procedimientos susceptibles de facilitar actividades fraudulentas.

### 3.3.2 La percepción de los clientes: nivel de calidad percibida

De manera regular se controla y analiza la percepción de los clientes, así como su valoración de los servicios en comparación con los principales competidores.

- **Satisfacción del cliente:** la satisfacción de los clientes es controlada mediante las Encuestas de Calidad Percibida (NCP, Nivel de Calidad Percibida), que miden su valoración respecto a 30 atributos del servicio. Los estudios sobre satisfacción del cliente están plenamente integrados con el resto de indicadores de gestión, y las encuestas que realiza IBERIA son analizadas para determinar la necesidad de actuaciones específicas que permitan mejorar la calidad del servicio. Durante el año 2006 se realizaron casi 10.000 encuestas a clientes, alcanzando una valoración global de 7,5 sobre 10.

**Evolución NCP/  
Valoración  
del atributo  
"Calidad Global"  
(2002-2006)**



- **Tiempo medio de contestación a reclamaciones:** el tiempo medio de respuesta ha sido durante los últimos 12 meses de 5,55 días, frente a los 6,66 del año 2005. Uno de los objetivos marcados por IBERIA para el final del 2007 es el desarrollo de una única web de reclamaciones para agilizar el tiempo de contestación.
- **Reclamaciones y derechos de los clientes:** se considera que las manifestaciones de insatisfacción de los clientes significan una valiosa fuente de información para corregir defectos y alinear el servicio con sus necesidades, y suponen una nueva oportunidad para satisfacer sus expectativas. En el capítulo de extravíos IBERIA se encuentra por debajo de la media de la AEA, alcanzando uno de los mejores resultados de entre las principales compañías de red europeas.

El tiempo medio de contestación a reclamaciones se ha reducido en un 16% durante 2006, mientras que el número de reclamaciones por deterioro del equipaje ha disminuido un 23%.

#### Reclamaciones en 2006

Reclamaciones Pasaje	101.386
Reclamaciones Equipajes	459.980
Extravíos + Demoras	388.521
Deterioros	71.459

#### Extravío maletas por 1000 PAX

**IBERIA**  
15,5

**AEA**  
15,7

Fuente: AEA



### 3.3.3 Calidad de los procesos y servicios

Además de la satisfacción del cliente, IBERIA cuenta con varios mecanismos de control y seguimiento de la calidad en los procesos y servicios que ofrece.

A través de la medición de los índices NCO (Nivel de Calidad Obtenida) se supervisa el cumplimiento de los estándares de calidad de prestación del servicio establecidos por la compañía. Para ello se controla el proceso global de atención al cliente, tanto en tierra como en vuelo, abarcando desde la solicitud de información y la reserva de billetes hasta la gestión de las quejas y reclamaciones. En 2006 se ha puesto en servicio la nueva aplicación SIMCA (Sistema Integrado de Medición de la Calidad). A través de ella, los gestores tienen acceso vía web a la información relacionada con la calidad del servicio, obtenida a partir de las más de 2000 inspecciones realizadas tanto en tierra como en vuelo, así como de las bases de datos y sistemas existentes en la compañía, lo que les permite definir más eficazmente las acciones de mejora.

En la actualidad, la compañía cuenta con la mayor parte de sus áreas certificadas de acuerdo a los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2000, que incluyen indicadores de calidad específicos relacionados con los procesos de las distintas actividades que se controlan internamente con la periodicidad adecuada.

#### Áreas certificadas en materia de calidad

Dirección de Carga
Dirección de Compras (Certificación 2007)
Dirección de Operaciones
Dirección de Servicio a Bordo
Dirección de Sistemas
Dirección General de Aeropuertos
Dirección General de Mantenimiento e Ingeniería
Subdirección de Infraestructuras

IBERIA es la única compañía de Europa certificada para la revisión y reparación de motores Rolls Royce RB211.

Entre las novedades en materia de calidad durante 2006, IBERIA ha recibido la renovación del certificado ISO 9001:2000 de la Asociación Española de Normalización (AENOR) que incluye nuevos servicios de mantenimiento e ingeniería a motores Rolls Royce RB211, de los que IBERIA cuenta con una extensa cartera de clientes como Continental y British Airways.

El año pasado, IBERIA realizó 40 revisiones completas de estos motores. Más de la mitad de los trabajos del Taller de Motores, de ese y otros modelos, fueron para terceras compañías. IBERIA Mantenimiento cuenta con experiencia en el mantenimiento de células, motores y componentes y da servicio a más de 100 clientes de todo el mundo, además de la propia IBERIA.

Igualmente, IBERIA se ha convertido en 2006 en la primera aerolínea que certifica específicamente el Servicio a Bordo de acuerdo a la Norma ISO 9001:2000. Esta certificación permite a IBERIA acreditar la correcta gestión de la calidad en el área de la realización del servicio a bordo, y la selección y formación de Sobrecargos así como de los Tripulantes de Cabina de Pasajeros (TCP).

#### Auditorías de calidad llevadas a cabo en 2006

Área auditada	Nº auditorías
Dirección General de Aeropuertos	22
Dirección de Carga	5
Subdirección de Infraestructuras	1
Dirección General de Mantenimiento e Ingeniería	3
Dirección de Servicio a Bordo	1
Dirección de Sistemas	1
<b>Total</b>	<b>33</b>

## Formación específica en materia de calidad impartida en 2006

Curso	Horas totales
Intensivo ISO-9001	126
Mejora rápida Lean 6 Sigma	126
Sistema Gestión Documental para la Calidad	175
Cuadro de Mando Integral	132
Implantación de la norma UNE-EN ISO/IEC 17025 en los laboratorios	38
Auditorías Medioambientales para auditores de Calidad	14
Modelo EFQM	8
Evaluable EFQM	16
Formación de Auditores de Sistemas de Calidad	40
Implantación de un sistema de indicadores para la evaluación de la Calidad	16
Gestión de las reclamaciones	32
<b>Total</b>	<b>723</b>



### 3.3.4 Reforzando los derechos del pasajero

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

Asimismo, en materia de protección de datos, IBERIA mantiene dentro de su organización un departamento denominado Seguridad Informática cuyo cometido incluye la revisión previa al lanzamiento de cualquier información a los clientes por el canal e-mail y a través de la web *iberia.com*.

### 3.3.5 Puntualidad

La puesta en funcionamiento de la nueva Terminal T4 del Aeropuerto de Madrid-Barajas el día 5 de febrero de 2006 ha supuesto un importante cambio en la forma de operar de la compañía. La centralización de todos los vuelos desde dicha terminal, así como la posibilidad de operar desde una infraestructura que ofrece un amplio número de instalaciones y servicios, permitirá mejorar paulatinamente los niveles de puntualidad de la compañía.

Sin embargo, el aumento del tráfico aéreo en el Aeropuerto de Madrid-Barajas, unido a los ajustes requeridos para comenzar a operar en una nueva instalación de estas características, junto a la mejora de las infraestructuras que se está llevando a cabo en el aeropuerto de Barcelona-El Prat para aumentar su capacidad, no ha permitido mejorar dichos niveles respecto a los valores de 2005.

### 3.3.6 Iberia.com: mejorando el e-service

Cabe destacar, la consolidación del *autocheck-in on-line*, mediante el cual los clientes de IBERIA pueden obtener de manera telemática directamente la tarjeta de embarque con 24 horas de antelación. En la actualidad, el 95% de los billetes de IBERIA son electrónicos.

Asimismo, durante 2006 se ha continuado con la implantación de máquinas de facturación automática no sólo en los principales aeropuertos sino también en algunos hoteles de grandes ciudades.

Con una facturación de 447 millones de euros en 2006, *Iberia.com* es líder del comercio electrónico en España. Además, constituye un canal de comunicación preferente con los titulares del programa Iberia Plus y ofrece información actualizada de la compañía. La página web de IBERIA recibe en torno a 350.000 visitas diarias y dispone ya de 41 versiones distintas para dar cobertura a los diferentes mercados en los que opera. Paralelamente para las personas que no pueden acceder a Internet IBERIA dispone de un teléfono de contacto 24 horas para compras de billetes y otras consultas.

IBERIA ha dado un paso más en la extensión del billete 'sin papel' al incorporar el formato electrónico interlínea para los billetes que combinen vuelos de IBERIA con los de las aerolíneas Royal Air Maroc, Copa Air, Northwest Airlines, Taca Internacional Airlines o Lacs, que se suman a la lista de compañías donde esta opción ya era posible.

La compañía aérea Taca cuenta con una flota de más de 30 aeronaves y casi 6.500 empleados, ofreciendo 34 destinos en 19 países del Norte, Centro y Sur de América.



Según el “Foro de Marcas Renombradas Españolas” en su “VI Debate Sobre Estrategia y Gestión de Marcas”, IBERIA es una de las 6 empresas españolas más identificadas como españolas y también se encuentra dentro del selecto grupo de las seis enseñanzas españolas más internacionales.

### 3.3.7 Iberia Plus: éxito de fidelización del cliente

Desde el año 1991, año de entrada en funcionamiento del programa Iberia Plus, más de 2.900.000 personas de 60 países se han adherido al mismo (destacando el 25% de incremento anual desde 2002). Durante 2006, el número de compañías asociadas ha llegado a las 50.

Entre las nuevas incorporaciones destacan empresas que prestan servicios tan diferentes como Prosegur, en el sector de sistemas de seguridad; El Placer de Regalar, una tienda *on-line* donde los clientes Iberia Plus pueden obtener puntos al adquirir una gran variedad de productos; la cadena High-Tech Hoteles, que cuenta actualmente con 25 hoteles repartidos entre las principales ciudades de España; o una de las últimas incorporaciones que ha tenido lugar en el mes de diciembre, la de la compañía aérea TACA (Transportes Aéreos del Continente Americano), que lleva 75 años operando en 19 países del Norte, Centro y Sur de América.

### 3.3.8 Publicidad

IBERIA pertenece a la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol). El sometimiento a los controles que realiza esta asociación es voluntario, los cuales son acatados por IBERIA. Como muestra del escrupuloso respeto de IBERIA hacia estas cuestiones cabe destacar que la compañía tan sólo ha recibido, en los últimos 5 años, dos reclamaciones relacionadas con el incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, las cuales fueron aceptadas.

## 3.4 Gobierno corporativo

De acuerdo con la normativa vigente así como de los diferentes códigos y recomendaciones en materia de Gobierno Corporativo, IBERIA continúa incorporando en algunos casos mejoras sobre las obligaciones y recomendaciones actuales al establecer mayores restricciones, como por ejemplo estableciendo para los consejeros independientes una duración máxima de 8 años de permanencia en el Consejo de Administración (lo que equivale, en el caso de los vicepresidentes, a un máximo de 2 mandatos de 4 años cada uno). Los Estatutos de la compañía establecen igualmente que los consejeros deben poseer un mínimo de 400 acciones (Artículo 36).

El Informe Anual de Gobierno Corporativo puede ser consultado a través de la página web <http://grupo.iberia.es/>.

## 3.5 Gestión de la marca

Uno de los aspectos fundamentales para la correcta gestión de la marca es *la determinación del valor de la misma*. Este dato es crítico para decidir la inversión en marketing y permite a quienes gestionan las marcas planificar y medir el impacto de sus estrategias. En este sentido, en IBERIA se considera que la valoración externa ofrece más garantías de imparcialidad y adecuación a la realidad, razón por la que durante 2006, se ha iniciado el proceso para la realización de la valoración de la marca, proceso que como objetivo está previsto que finalice a lo largo de 2007.

Por otro lado, desde el año 2003, IBERIA participa activamente con la Asociación de Marcas Renombradas Españolas, AMRE, que cuenta con más de 70 marcas destacadas españolas, líderes en distintos sectores, con sostenida implantación internacional y vocación de permanencia en los mercados exteriores, que se han unido con el fin de trabajar en el desarrollo, la defensa y la promoción de las Marcas Renombradas Españolas.





La dimensión social

## 4. La dimensión social

IBERIA integra y contempla en sus operaciones el respeto por los derechos humanos, guiándose por los estándares establecidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, los ocho Convenios Fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

### 4.1 IBERIA y sus empleados

#### Novedades Plan Director 2006-2008

##### El Plan Director 2006-2008: continúa mejorando la productividad de la compañía

Entre los objetivos cumplidos en aplicación del Plan Director 2006-2008 destacan los siguientes:

- **Acuerdo del XVI Convenio Colectivo del Personal de Tierra:** estableciendo, entre otros, un nuevo sistema de participación en beneficios, no consolidable, a parte de nuevas medidas destinadas a la conciliación de la vida familiar y laboral, así como una modificación del Régimen Disciplinario para incluir como falta muy grave la simulación de enfermedades o accidentes y el acoso sexual y moral. Se pacta la transformación de 676 puestos de trabajo a tiempo completo.
- **Control del absentismo:** desarrollando un procedimiento para el seguimiento y apoyo a los procesos de enfermedad de larga duración y bajas repetitivas. En 2006, el absentismo medio ha sido de aproximadamente 10 horas por empleado.

#### 4.1.1 Plantilla

La plantilla de IBERIA está formada por Personal de Tierra, Tripulantes Pilotos y Tripulantes de Cabina de Pasajeros. Del total de los actuales 25.029 empleados del Grupo Iberia, el 72,3% pertenecen a la plantilla del personal de tierra nacional. Este dato es ligeramente inferior al del año 2005, debido fundamentalmente a la aplicación del Expediente de Regulación de Empleo (ERE), que se encuentra prorrogado hasta el 31 de diciembre de 2007.

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. Este personal supone el 4% del total de la compañía. Además, en el territorio español, también hay personal extranjero contratado por lo que el porcentaje total de extranjeros en IBERIA es mayor a ese 4%.

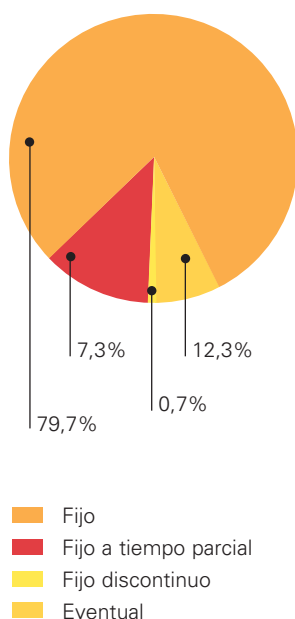
#### Plantilla de IBERIA a 31 de diciembre de 2006

Colectivo	Nº personas	Antigüedad media (años)
Tierra Nacional	18.098	14,17
Tripulantes de Cabina de Pasajeros	4.171	14,70
Pilotos	1.790	15,05
Personal local en el extranjero	952	13,05
Espanoles fuera del territorio nacional	18	24,17
<b>TOTAL</b>	<b>25.029</b>	<b>14,29</b>

Durante 2006, el salario mínimo establecido por IBERIA ha casi duplicado el salario mínimo interprofesional establecido normativamente en España.

<b>Salario mínimo interprofesional (euros)</b>	7.572, 60
<b>Salario mínimo IBERIA (euros)</b>	13.930,11

### Trabajadores de IBERIA por tipo de contrato



Cabe señalar que, de acuerdo a los diferentes convenios suscritos, en IBERIA los salarios son iguales entre hombres y mujeres. Dichos salarios se establecen en función de la categoría profesional, la antigüedad y el puesto, sin establecer ninguna distinción por sexo, raza ni otro criterio discriminatorio.

La satisfacción de los empleados es canalizada a través de los sindicatos y de los comités existentes. Adicionalmente, a través del buzón de sugerencias disponible en la compañía. Durante 2006 se han atendido 1.638 sugerencias en el buzón de Intranet sobre diferentes asuntos, como son: cambios de procedimientos de trabajo, nuevos servicios a clientes, mejoras de nuevo vestuario, forma de adquirir los billetes convenio o solicitud de información sobre la política comercial, entre otros. El 90% de estas sugerencias se contestan en menos de 24 horas.

La estructura sindical y de participación existente en IBERIA garantiza que cualquier queja que se quiera manifestar tenga una vía de acceso a la Dirección. Por otro lado, esta estructura obedece a una cultura participativa de la empresa que incluye la debida atención de las quejas y, en la medida de lo posible, su solución.

Igualmente, la política existente de puertas abiertas de mandos y directivos favorece la comunicación interna de cualquier sugerencia, queja o reclamación de los empleados.

Cabe destacar la mayor funcionalidad que ha recibido Intranet durante 2006, lo que ha permitido a los empleados de la compañía una mayor y mejor gestión del trabajo diario así como el acceso a los diferentes servicios internos necesarios en el día a día.

#### 4.1.2 Formación

IBERIA ha continuado con la aplicación de las directrices establecidas en materia de Formación por el Plan Director 2006-2008 de la compañía.

Para IBERIA, la formación no son sólo cursos, sino son procesos de cambio en las organizaciones. De hecho, la formación es la mejor herramienta para el cambio de actitudes, para la concienciación y la sensibilización de los colectivos y para dotar a las personas de las competencias (conocimientos técnicos, habilidades, actitudes) necesarias, con el fin de que realicen mejor su trabajo, aumentando su productividad y su capacidad para cumplir con un empleo.

El modelo de formación de IBERIA parte de la necesidad de formar en cualificaciones específicas del sector que no se encuentran fácilmente en el mercado y, en muchos casos, no disponen de centros específicos de formación, y cuando existen son insuficientes.

Los contenidos formativos no solamente están ligados al desarrollo de las competencias asociadas a la ocupación sino también a la alineación entre estos contenidos y los objetivos estratégicos de la compañía.

La formación en IBERIA busca el objetivo de desarrollar profesionalmente y de forma continua a todos los trabajadores, con especial atención a la formación para:

- Incorporación de nuevas tecnologías
- Desarrollo de habilidades lingüísticas
- La prevención de riesgos laborales
- La atención al cliente
- El compromiso con la calidad
- La protección del medio ambiente

#### Formación impartida en IBERIA en 2006

Número de cursos	10.777
Número de participantes	68.625
Horas impartidas	127.972
Horas alumno	641.338

#### Integración del mundo académico en el mundo empresarial

IBERIA continúa con los acuerdos de colaboración suscritos con diversas universidades e instituciones de formación nacionales e internacionales, aumentando su número y ofreciendo su colaboración 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.

## Programa de prácticas 2006

Contratación de becarios	Contratos en Prácticas de primer año	14
Nº de becarios que han pasado a contrato fijo	Contratos en Prácticas de segundo año que han consolidado	17
Convenios de becas de postgrado	Estudiantes de Cooperación Educativa	116
	Estudiantes de Formación Profesional	26
	Becarios titulados	87
Novaciones contractuales a empleados	nuevas novaciones contractuales en el Programa de Titulados	9

En 2006 se han realizado 934 transformaciones de contratos eventuales a fijos a tiempo parcial.

El objetivo principal del Programa de Titulados en Prácticas es adecuar el ingreso en el grupo laboral de Gestores y Técnicos a la demanda de las distintas áreas de la Compañía respetando los objetivos del Plan Director. A su vez, facilita también la detección de titulados con potencial, candidatos para Planes de Desarrollo del Personal Titulado.

El Programa de Titulados en Prácticas implica la:

- Realización de Contratos en Prácticas de un año, prorrogables a un segundo año, de los becarios con potencial.
- Realización de Becas de un año de duración para titulados bajo acuerdos firmados con diferentes instituciones: universidades, fundaciones, etc.
- Realización de Prácticas de estudiantes, bajo acuerdos de Cooperación Educativa con diferentes centros según Real Decreto.
- Realización de Novaciones Contractuales de un año, prorrogables a un segundo año, de personas de la compañía con contrato fijo y que posean titulaciones demandadas por la Compañía.

El Programa de Titulados en Prácticas tuvo su inicio en 1996 y, hasta el momento, se han incorporado más de 500 personas al grupo laboral de Gestores y Técnicos, tanto del exterior, a través de becas de postgrado para titulados, como por promoción interna.

### 4.1.3 Relaciones laborales y representación sindical

#### Representación sindical: organización, representantes y afiliación

Uno de los puntos fuertes de IBERIA en materia laboral deriva de la fortaleza de sus sindicatos y la alta representatividad con que cuentan entre sus empleados.

IBERIA dispone de dos Comités (Comité Intercentros de Tierra y Comité de Empresa de Vuelo) para el mantenimiento continuo de la relación con los sindicatos. Adicionalmente, IBERIA dispone de un Comité Intercentros de Seguridad y Salud del que forman parte 6 miembros del Comité Intercentros y de un Comité de Seguridad y Salud Laboral de Vuelo que cuenta con 8 representantes del Comité Empresa de Vuelo, con los que se tratan aspectos como la prevención de riesgos laborales. La compañía garantiza y mejora por convenio colectivo el cumplimiento de la normativa nacional sindical aplicable.

Los diferentes comités aseguran la recogida de las sugerencias, quejas y reclamaciones de los empleados, actuando a modo de "defensor del empleado" y canalizando dichas cuestiones para su tratamiento por los diferentes sindicatos involucrados. Todos estos mecanismos aseguran que los trabajadores de IBERIA cuentan con una de las mejores representaciones de entre las empresas españolas.

Asimismo, IBERIA dispone de una Comisión de Seguimiento Económico y Social en la que participan los sindicatos que formaban parte del Consejo de Administración en la anterior etapa pública de IBERIA: UGT, CC.OO., SEPLA y SITCPLA.

Con respecto al Personal de Tierra, la Representación Sindical se articula a través de un total de 22 Comités de Centro, más 16 Centros que cuentan con Delegados de Personal, en todo el territorio nacional (2 más que en 2005).

Durante 2006, el cambio más relevante se ha producido entre el personal de tierra, con un incremento de casi 10 puntos porcentuales hasta rozar el 70% de afiliación.

## Porcentaje de afiliación sindical anual (datos 2006)

Colectivo	Porcentaje de afiliación a través de nómina
Tierra	68,33
Tripulantes Pilotos*	100
Tripulantes de Cabina de Pasajeros	31,51

\* Aunque la cuota sindical de los Tripulantes Técnicos no se abona a través de la nómina y por consiguiente no existen datos del grado de afiliación, se puede indicar que prácticamente el 100% del colectivo de Pilotos está afiliado al Sindicato Español de Pilotos de Líneas Aéreas (SEPLA).

En enero de 2006 entró en vigor en España la llamada Ley Antitabaco, que establece la prohibición total del consumo en todos los lugares de trabajo, así como en zonas destinadas a la atención directa al público, en las aeronaves con origen y destino en territorio nacional y en todos los vuelos de compañías aéreas españolas, entre otros.

IBERIA viene aplicando la prohibición de fumar en todos sus vuelos desde el día 1 de septiembre de 1999.

Entre otros beneficios sociales para empleados, Iberia regala a cualquier empleado que contraiga matrimonio billetes de avión con reserva a cualquier destino de la compañía.

### Convenios colectivos y Expedientes de Regulación de Empleo (ERE)

Durante 2006, y más concretamente el 8 de febrero de 2006, la Comisión Negociadora firmó el XVI Convenio Colectivo del personal de tierra, estableciendo un nuevo sistema de participación en beneficios, no consolidable, además de un plus para el personal fijo de actividad continuada a tiempo parcial.

También, entre las medidas de Productividad, Flexibilidad y Racionalización y con el fin de favorecer la **conciliación de la vida familiar y laboral**, en 2006 se ha ampliado el periodo de reducción de jornada y se introduce la posibilidad de acumular en días el permiso de lactancia.

Asimismo se ha incluido en el Régimen Disciplinario, como faltas muy graves, la simulación de enfermedades o accidentes y el acoso sexual y moral. Para favorecer una mayor estabilidad en el empleo y una menor rotación del personal eventual se ha procedido a modificar el tipo de contrato de duración determinada para los trabajadores de Handling, que podrán ser de hasta 12 meses trabajados dentro de un periodo de 18 meses. Este nuevo convenio sigue reconociendo la jornada flexible para la mayor parte de los grupos laborales de tierra.

Además del anterior convenio de carácter nacional, IBERIA ha suscrito y mejorado los convenios colectivos en la mayoría de los países en los que desarrolla su actividad, como por ejemplo en Argentina, incrementando los salarios aproximadamente un 10% por recategorización, en México, mediante un incremento salarial del 4% y estableciendo un pago de un bono único equivalente, y en Grecia, incrementando el salario un 2,5% así como el concepto de ayuda al transporte un 5%, entre otros.

#### 5.1.4 Asistencia y beneficios sociales para empleados

IBERIA cuenta con un departamento específico que vela por la seguridad y asistencia a los empleados. Este departamento, la Subdirección de Prevención Laboral, lleva a cabo numerosas tareas en materia de asistencia a empleados, destacando en 2006, entre otras, las siguientes:

Asimismo, entre los beneficios sociales ofrecidos por IBERIA a sus empleados destacan:

**Programa de adicciones**, mediante el cual se trata a personas que llegan al programa y durante el tratamiento se les facilita la compatibilidad con su empleo.

**Apoyo ante situaciones excepcionales del personal de vuelo**, como son las pérdidas de licencias, las excedencias especiales, los pases a la reserva, y similares.

**Apoyo al personal prejubilable.**

**Apoyo en los casos de incapacidades por contingencias comunes o profesionales.**

**Actuaciones en la gestión de los casos de conciliación de la vida familiar.**

**Tutela del afectado y de su familia en casos de enfermedad o accidente sobrevenidos en desplazamientos de servicio.**

#### Asimismo, entre los beneficios sociales ofrecidos por IBERIA a sus empleados destacan:

Beneficio social	Principales características
APMIB	<ul style="list-style-type: none"> <li>La Asociación de Empleados de IBERIA Padres de Minusválidos recibe ayudas económicas, que en el colectivo de Tierra se realizan utilizando recursos del Fondo Solidario y en los colectivos de Vuelo, mediante aportaciones directas de los trabajadores, pactadas en Convenio.</li> </ul>
Fondo Solidario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sus fondos se destinan a atender necesidades sociales, tales como ayudas a estudios, campamentos, ayudas a hijos minusválidos y enfermos crónicos, préstamos sociales, gastos por enfermedad, entre otras. Este fondo se financia al 50% entre la empresa y el trabajador, salvo en el caso de los tripulantes de cabina de pasajeros, TCP, en el que la aportación del trabajador se establece en un 0,40% sobre el sueldo base y la empresa contribuye con una cantidad fija. En 2006, el importe del Fondo Solidario ascendió a 1.226.956 euros (personal de tierra) y 601.514 euros (personal de vuelo).</li> </ul>
Fondos sociales de Tierra y de Vuelo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se financia al 50% por la empresa y el trabajador. Este fondo se destina a cubrir prestaciones por invalidez y jubilación. En el caso del personal de Vuelo, cubre también las prestaciones de incapacidad temporal de larga duración y fallecimiento.</li> </ul>
Concierto Colectivo de Vida	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>
Préstamos para la adquisición de viviendas	<ul style="list-style-type: none"> <li>El número de préstamos a conceder anualmente podrá llegar hasta el 4% de la plantilla fija a 31 de diciembre del año inmediato anterior, de los colectivos de Tierra y Tripulantes de Cabina de Pasajeros.</li> </ul>
Cobertura sanitaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>IBERIA realiza y gestiona todas las actividades y acciones necesarias para la recuperación de los trabajadores accidentados.</li> </ul>

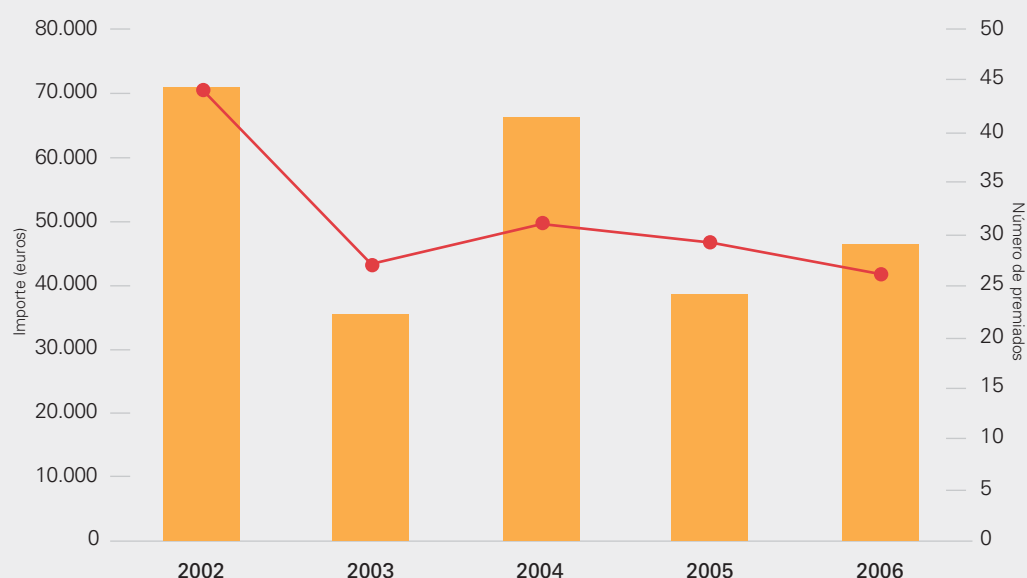
#### 4.1.5 Programa de sugerencias

IBERIA tiene establecido un sistema de reconocimiento del personal para todos sus empleados basado en las sugerencias individuales o de grupo y en el reconocimiento de actuaciones excepcionales. Como estímulo a la creatividad y al esfuerzo individual y de grupo, y como factor fundamental de la mejora continua se premia la rentabilidad producida por la propuesta de mejora. Los reconocimientos incluyen desde la felicitación por el Comité de Reconocimiento hasta premios económicos que en 2006 ascendieron a 46.360 euros.

#### Relación de premios del programa de sugerencias

**Reconocimiento al personal**  
(2002-2006)  
Premios en euros  
Número de Premiados

■ Premios en euros  
● N° de premiados



A través de "Iberia próxima", la compañía está en contacto permanente con todos los empleados de la compañía. Actualmente, 23.795 usuarios acceden por lo menos una vez al mes a esta web, consultando una media de 644.000 páginas a la semana en días laborables.

#### 4.1.6 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.

El Club Iberia es una asociación sin ánimo de lucro, que tiene como objetivo fomentar actividades lúdicas entre los empleados de la compañía. En la actualidad cuenta con 10.500 socios y 12 delegaciones en toda España.

El presupuesto del Club Iberia procede principalmente de las cuotas de los socios y de la aportación anual de IBERIA, que en el 2006 ha sido de 77.230 euros. La compañía, además, cede el local para las oficinas del Club y facilita la comunicación interna a todos los empleados a través de Intranet.

La Asociación de Veteranos cuenta con 8 delegaciones en España y financia todas sus actividades a través de las cuotas de sus 8.120 asociados. Los servicios prestados y las actividades organizadas por esta Asociación están dirigidas prioritariamente a aquellos socios pensionistas por jubilación, incapacidad o viudedad. Las actividades organizadas son principalmente culturales, turísticas y recreativas.

En 2006, tres equipos de IBERIA han participado de nuevo en la XV edición de la Raider's Trophy, resultando campeones dos de ellos por tercer año consecutivo en las categorías de Expertise y Senior. La Raider's es una competición deportiva donde participan equipos formados por seis personas, en representación de sus empresas. Durante la competición se ponen en práctica y se desarrollan habilidades imprescindibles también en el mundo empresarial, como el trabajo en equipo, la planificación estratégica, la toma de decisiones y la buena comunicación y coordinación entre los participantes. En la edición 2006 participaron 29 equipos de 15 empresas distintas.





## 4.2 Seguridad y salud laboral

### 4.2.1 Prevención de Riesgos Laborales

El Servicio de Prevención Propio de IBERIA cuenta con Técnicos Superiores en Prevención de Riesgos Laborales que cubren las cuatro disciplinas preventivas: Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial, Ergonomía y Psicología y Medicina del trabajo.

Además de los costes propios de los recursos del Servicio de Prevención, IBERIA ha destinado en 2006 más 350 mil euros en partidas específicas para resolver problemas que afectaban a la salud de los trabajadores y que no estaban previstos en los presupuestos ordinarios de las Direcciones.

IBERIA ha puesto en marcha en 2006 un programa específico para estudiar la incidencia del nivel de radiaciones ionizantes al que está expuesto el personal de vuelo. Se lleva a cabo en colaboración con el Hospital Gregorio Marañón, de Madrid, y consiste en analizar las posibles anomalías cromosómicas presentes en la sangre de los tripulantes que, respondiendo a un perfil determinado, se prestan voluntarios a ello. De esta forma, IBERIA está en la primera línea con las compañías que, a nivel mundial, están examinando esta cuestión.

Como elemento impulsor de la Prevención de Riesgos Laborales y órgano de asesoramiento en esta materia para toda la empresa, IBERIA cuenta con un Servicio de Prevención Propio dependiente de la Subdirección de Prevención Laboral, órgano corporativo cuya actuación abarca toda la empresa y que a su vez se encuentra integrado en la Dirección de Recursos Humanos.

Las diferentes Direcciones de la compañía han implantado en sus organizaciones la figura del "Coordinador de Prevención Laboral" que impulsa y realiza el seguimiento de la implantación práctica de la Prevención en su área de competencia. El contacto entre estas figuras y el Servicio de Prevención es continuo y muy estrecho.

El Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales cumple actualmente con las exigencias de un sistema certificable, por lo que a finales de 2006 se han iniciado los trámites para proceder a su certificación de acuerdo a la Norma OHSAS 18001. Dicha certificación se realizará a lo largo de 2007.

#### Organización y principales actuaciones de prevención de riesgos laborales

En IBERIA hay 24 Comités de Seguridad y Salud, con 108 Delegados de Prevención que se encuentran repartidos en los diferentes centros de trabajo.

Dentro de la actividad preventiva llevada a cabo a lo largo de 2006 destacan por su trascendencia:

- **La coordinación de actividades empresariales.** Ha afectado de manera considerable a la Dirección General de Mantenimiento e Ingeniería, con una subcontratación importante de trabajos correspondientes a "propia actividad" que requiere un mayor esfuerzo de control en la coordinación con la empresa adjudicataria, para evitar los accidentes propios y ajenos. Se ha preparado, por parte del Servicio de Prevención, la revisión 4ª de la norma SH-203, cuyo cumplimiento ha sido vigilado activamente por el Servicio de Prevención, asistiendo y asesorando en reuniones conjuntas de IBERIA y representantes de las empresas adjudicatarias.
- **Tratamiento de los trabajadores especialmente sensibles.** El tratamiento de los trabajadores que por sus características personales, transitorias o permanentes, son especialmente sensibles a las condiciones de trabajo es una prioridad para la compañía. IBERIA dispone de la norma SH-205 que marca el camino a seguir en los casos de trabajadores especialmente sensibles.
- **Puesta en marcha de la nueva Terminal T4 del Aeropuerto de Madrid-Barajas.** Con tal motivo, se han estudiado todos los puestos de trabajo afectados por el traslado a las nuevas instalaciones y se ha realizado un apoyo y un seguimiento constante hasta lograr la total normalidad en la operación desde el punto de vista de los riesgos para la salud de los trabajadores.
- **Tratamiento del riesgo músculo esquelético.** La mayor incidencia de la siniestralidad laboral en IBERIA la constituyen las lesiones músculo esqueléticas, destacando entre su origen las operaciones de carga y descarga de equipajes. IBERIA participa en la Comisión en la que participan el Ministerio de Trabajo por medio de la Inspección de Trabajo y de la Seguridad Social y del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, AENA y los sindicatos CCOO y UGT. Se ha puesto en marcha la inclusión de medios y polipastos para manipulación de equipajes desde las cintas, que facilitan la operación disminuyendo el riesgo en el Aeropuerto de Madrid-Barajas.
- **Control de los trabajos** en las zonas industriales durante los procesos de mantenimiento, sobre todo aquellos en los que resulta muy significativo el riesgo de caída de altura, el trabajo con productos químicos, productos inflamables, cancerígenos, entre otros.
- **Trabajos en terminales de carga,** por la variedad de productos manejados, animales, productos perecederos, productos radiactivos, entre otros.
- **Proyectos de nuevas instalaciones,** tales como, la adquisición de nuevos equipos u ocupación de nuevos locales.
- **Campaña de utilización de los EPI.** Se ha desarrollado una campaña dirigida a la utilización de Equipos de Protección Individual. En la campaña se han elaborado 6 modelos de póster para las zonas de trabajo y 4 modelos de trípticos dirigidos de forma individual a los trabajadores de las especialidades que emplean estos equipos. Destaca el eslogan "seguro que tienes trabajo, pero ¿es trabajo seguro?".

**Para prevenir enfermedades y daños, sean derivados del trabajo o no, y dentro de la operativa que la compañía realiza habitualmente, a lo largo de 2006 se han realizado, entre otros:**

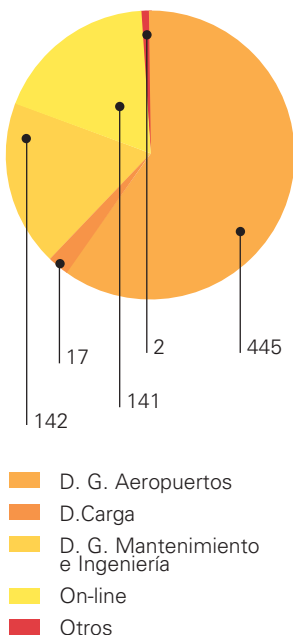
Más de 7.500 reconocimientos médicos ligados a los riesgos presentes en los puestos de trabajo.

Más de 18.000 analíticas.

Más de 20.000 atenciones por indisposiciones de la salud durante la jornada laboral.

Más de 5.000 reconocimientos de aptitud para el vuelo.

#### Cursos de formación en Prevención de Riesgos Laborales, por direcciones



2006 ha supuesto una considerable mejora en el número de accidentes producidos, con un descenso del 8,7%, descendiendo asimismo el número de bajas por problemas músculo esquelético un 3,6%.

IBERIA participa igualmente en los programas de vacunación pública que establecen las Autoridades Sanitarias, si bien es a demanda de los trabajadores, habiéndose realizado en 2006 más de 1.000 intervenciones. En este sentido, la compañía informa especialmente a los trabajadores que deben desplazarse a destinos de riesgo sanitario.

#### Curso de formación en Prevención de Riesgos Laborales

En el ámbito de la prevención de riesgos laborales, IBERIA ha mejorado los contenidos de los cursos de Prevención de Riesgos Laborales, impartiendo mayor cantidad de ellos (un 55,3% más) y reduciendo la duración de los mismos (un 18,2%), con el fin de impartir dicha formación a un mayor número de destinatarios, incluidos aquellos que no requieren de un grado de formación técnico.

#### Evaluación del riesgo

Durante el año 2006 se han realizado un total de 996 evaluaciones de riesgos, de las cuales un total de 306 corresponden a solicitudes de las Direcciones, 14 han sido peticiones de los Delegados de Prevención y 21 han sido solicitadas por los Comités de Seguridad y Salud. El resto han sido realizadas por iniciativa del propio Servicio de Prevención en cumplimiento de su función preventiva.

De las anteriores, 94 se corresponden con evaluaciones de riesgo, tanto iniciales como actualizaciones, mientras que 870 son "estudios de condiciones de trabajo" y 32 se corresponden con inspecciones previas a las ocupaciones de los locales.

#### Métodos de registro y notificación de accidentes de trabajo

Todo el proceso que gira alrededor de los accidentes de trabajo se realiza mediante una norma concreta, denominada SH-203, que indica la participación de cada agente (mandos, afectados, delegados de prevención, servicio de prevención, unidades de Personal, entre otros), la documentación que debe cumplimentar y la custodia de la misma.

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

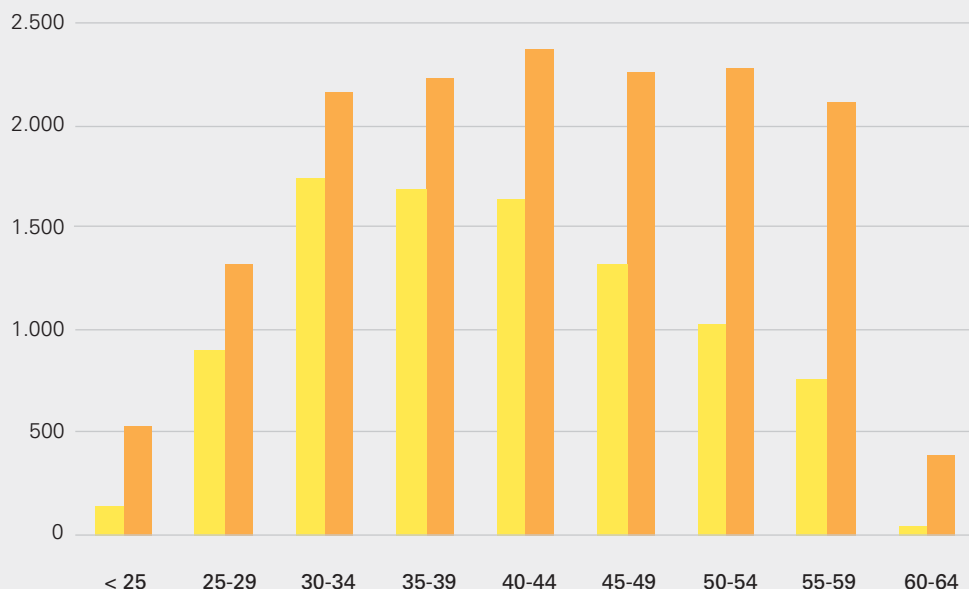
#### 4.3 Igualdad de oportunidades y diversidad étnica

#### Pirámide de empleados por sexo (2006)

Mujeres  
Hombres

En 2006, el número de mujeres empleadas ha supuesto un 37,2% respecto del total de empleados de IBERIA, mientras que en 2005 esta cifra era del 36,8%.

En 2006, 490 personas han ocupado puestos de estructura, de los cuales 139 corresponden a mujeres.



El salario, para un mismo nivel y antigüedad, es el mismo para todos los hombres y mujeres de la compañía. Además esta igualdad viene recogida en los diferentes convenios colectivos de la compañía sin que exista discriminación alguna con respecto a distinción de sexo, raza ni otro criterio discriminatorio.

#### 4.3.1 Otras políticas sociales

##### Promoción de la natalidad: trabajadores acogidos a la reducción de jornada por guarda legal

En materia de protección a la maternidad, paternidad y cuidado de mayores, se viene aplicando lo establecido legalmente (Ley 39/99 de Conciliación de la vida familiar y laboral y Ley 1/1995 del Estatuto de los Trabajadores).

En el año 2006 el número de trabajadores acogidos a la reducción de jornada por guarda legal en los diferentes colectivos fue el siguiente:

Aspectos ligados a la protección de la maternidad	2004	2005	2006	% Variación 2006-2005
Tierra	373	505	481	-4,75
Vuelo	733	904	1207	33,52
Tripulantes pilotos	174	259	375	44,79
TCP	559	645	832	28,99

##### Políticas de conciliación de la vida laboral y familiar

IBERIA ha continuado apostando en 2006 por una mejor conciliación entre la vida laboral y familiar. En este sentido, se han llevado a cabo las siguientes iniciativas:

- **Personal de Tierra:** destacan las novedades incluidas en el nuevo XVI Convenio Colectivo del personal de Tierra suscrito por IBERIA, que mejora lo establecido legalmente en la legislación española incluyendo:
  1. *Ampliación del periodo de reducción de jornada por guarda legal:* el trabajador que por razón de guarda legal tenga a su cuidado directo un menor de 8 años tendrá la posibilidad de ampliar el periodo de reducción de su jornada, hasta que el menor cumpla dicha edad.
  2. *Posibilidad de acumulación del permiso de lactancia:* la reducción de jornada de media hora diaria de lactancia por hijo menor de 9 meses, establecida en la Ley, podrá sustituirse, a elección del trabajador por el disfrute de 10 días naturales retribuidos ininterrumpidos a continuación del descanso por maternidad.
- **Tripulantes Técnicos:** los pilotos, a los 15 años de servicio en vuelo en la compañía, podrán optar por reducir el número de horas de vuelo por acuerdo convencional. Durante el año 2006, el número de trabajadores acogidos ha sido de 181.
- **Tripulantes Cabina de Pasajeros, TCP:** además de las reducciones de jornada establecidas legalmente, el Convenio Colectivo de TCP establece la posibilidad de que puedan reducir su jornada entre un 25 y un 50%, con unos requisitos de antigüedad y edad. El número de TCP acogidos a estas reducciones en el 2006 fue de 723.

#### 4.3.2 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 acciones de IBERIA respecto del cumplimiento de la Ley 13/82 de Integración de Minusválidos, comprenden tres ámbitos:

- **Empleo de minusválidos:** En el año 2006 Iberia ha contado con 247 empleados con discapacidad. Lo más novedoso del pasado año son los más de 30 trabajadores discapacitados de la APMB que se encuentran en las instalaciones de Iberia realizando distintos trabajos de grabación de datos y de archivo, clasificación y digitalización de documentos.
- **Contratos mercantiles con un Centro Especial de Empleo:** Iberia viene formalizando con diferentes Centros Especiales de Empleo, numerosos contratos mercantiles para la prestación de servicios ajenos y accesorios a su actividad. La facturación en el año 2006 a este tipo de centros ascendió a 3.788.795 euros, que equivale a la contratación de 188 empleados.

- **Donaciones y Acciones de Patrocinio:** Iberia viene realizando donaciones de carácter monetario a la "Asociación de Empleados de Iberia Padres de Minusválidos" (APMIB), que tiene reconocido el carácter de Asociación de Utilidad Pública para la integración social de minusválidos. En el año 2006 las donaciones dinerarias a dicha entidad alcanzaron la cifra de 598.854 euros. El referido importe supone el equivalente a 60 trabajadores.

Adicionalmente, la empresa viene integrando a aquellos trabajadores que, aun sin tener grado alguno de minusvalía, ven disminuida su capacidad por enfermedad o edad a puestos acordes con tales limitaciones, recogándose tal compromiso en el Convenio Colectivo del Personal de Tierra. Por otro lado, existe igualmente un compromiso de la Empresa para con el personal de vuelo, también recogido en Convenio Colectivo, conforme al cual dicho personal si pierde su Licencia, quedando incapacitado para volar, es incorporado dentro de la plantilla de Tierra.

#### 4.4 Atracción y retención del talento

En materia de talento, IBERIA parte de la base que es uno de los recursos críticos para la competitividad sostenible por lo que mantiene una continua atención a su retención y búsqueda, tanto interna como externamente.

Si bien es cierto que profesionales con talento se deben encontrar en todas las posiciones de la organización, el mayor esfuerzo, debido a los riesgos de rotación externa, se centra en los especialistas, titulados y cuadros superiores.

IBERIA tiene establecidos diferentes protocolos de selección y perfiles de competencia capaces de detectar, tanto externa como internamente, a aquellos profesionales con mayor potencial, ya que el talento como tal se desarrolla en la empresa y es preciso apoyar el mismo con los correspondientes Programas de Formación Individualizados, Evaluación Continua y Planes de Desarrollo Profesional y Sucesión donde se encauza el talento hacia el campo de la técnica o el de la gestión siendo éstos integrados en programas especializados de desarrollo del liderazgo para garantizar el relevo de todas las posiciones de estructura y directivas en todo momento, y así, contar con profesionales capaces de aplicar su talento a las circunstancias que, en cada momento, requiera el negocio de la compañía.

#### 4.5 Acción social en IBERIA

En la actualidad, IBERIA basa su estrategia de acción social en apoyar a entidades de interés social a través de la prestación de sus servicios habituales. Sus principales programas están relacionados con el acceso al empleo de las personas discapacitadas, 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. IBERIA cuenta con unas líneas de estrategia en materia social. Durante 2006 se ha iniciado el proceso para desarrollar un sistema de indicadores para la medición y evaluación del impacto generado por las contribuciones de la compañía, cuya finalización está prevista a lo largo de 2007.

La acción social de la compañía se asienta actualmente sobre cuatro grupos de interés fundamentales:

Grupo de interés	Organización	Actividades llevadas a cabo
Empleados	Mano a Mano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creada en 1994 gracias a la iniciativa de los empleados de IBERIA, aprovecha los recursos para enviar ayuda humanitaria a aquellos países que se han visto afectados por catástrofes naturales o guerras y para entregar esa ayuda sin intermediarios.</li> <li>• Traslada a España a niños de diferentes países, junto con sus familias, para que sean intervenidos quirúrgicamente. Una vez en España, Mano a Mano les facilita alojamiento y la atención necesaria. 16 niños intervenidos en el año 2006.</li> <li>• Realiza proyectos de ayuda al desarrollo en algunos países a los que vuela IBERIA.</li> <li>• Transporte de 231 toneladas de ayuda en 2006: 584.430 euros.</li> <li>• 29 billetes donados por IBERIA en 2006: 55.020 euros.</li> <li>• Apoyo financiero a las actividades realizadas por otras organizaciones: 156.984 euros.</li> </ul>

Grupo de interés	Organización	Actividades llevadas a cabo
<b>Instituciones</b>	Asociación de Padres de Minusválidos de IBERIA (APMIB)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La actividad de la APMIB, asociación creada en 1977, se centra en la protección, asistencia, previsión educativa e integración social de todos los minusválidos físicos, psíquicos y sensoriales, hijos o pupilos de trabajadores dentro de la plantilla de IBERIA.</li> <li>• Acoge a más de 2.200 personas en sus 6 centros de atención especializada.</li> <li>• El C.E.E. da trabajo a más de 440 minusválidos.</li> </ul>
	Fundación Tutelar APMIB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creada en 1997 para la tutela, asistencia social y educativa de minusválidos físicos, psíquicos y sensoriales.</li> </ul>
	Women Together	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En colaboración con UNICEF, desarrolla sus actividades con el objetivo de la promoción de los microcréditos.</li> <li>• Cooperación en la consecución de los Objetivos de Desarrollo del Milenio.</li> <li>• En el 2000 se crean los premios Women Together con el objetivo de reconocer la labor y el esfuerzo de las jóvenes generaciones de mujeres capaces de combinar el éxito en su trabajo, su vida personal y el compromiso social.</li> </ul>
	Organización Nacional de Trasplantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IBERIA colabora desinteresadamente con la Organización Nacional de Trasplantes facilitando el transporte de órganos en sus vuelos regulares.</li> <li>• Durante 2006 se han transportado 158 órganos para trasplantes.</li> </ul>
	Fundación Crecer Jugando	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Campaña solidaria "Un Juguete, Una Ilusión", organizada junto con Radio Nacional de España y por la Fundación Crecer Jugando, con el objetivo principal de recaudar fondos para el envío de juguetes a niños de países del tercer mundo o en vías de desarrollo, y para la puesta en marcha de ludotecas en centros escolares de países en vías de desarrollo.</li> <li>• IBERIA participa aportando billetes de avión, facilitando así y financiado en parte la entrega de los juguetes en algunos de los destinos a los que vuela la compañía. A cambio de esta colaboración, la Fundación Crecer Jugando dona a IBERIA Ludotecas, para los centros que Mano a Mano, ONG de la compañía, tiene en Perú, Ecuador Guatemala, Cuba, Argentina y Guinea Ecuatorial.</li> </ul>
	Fundación de Ayuda contra la drogadicción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IBERIA ha colaborado en 2006 con una aportación de 30.500 euros.</li> </ul>
	Centro Nacional de Investigaciones Oncológicas Carlos III	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IBERIA ha colaborado en 2006 con una aportación de 36.000 euros.</li> </ul>
<b>Clientes</b>	Agencia Española de Cooperación Internacional (AECI), Ministerio de Asuntos Sociales, Fundación Ilusiones y Fundación Miguel Ángel Blanco entre otros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IBERIA participa con estas instituciones a través de descuentos especiales en sus vuelos para la emisión de billetes de pasaje o carga.</li> <li>• Destaca la aportación de IBERIA a la AECI, con 540.900 euros.</li> </ul>
	Special Olympics	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización creada en 1968 para mejorar por medio del deporte la calidad de vida de las personas con discapacidad psíquica.</li> <li>• La compañía IBERIA participa en el proyecto con un plan de recaudación de mone- das en sus vuelos internacionales. Recaudación 2006: 16.328,81 euros.</li> <li>• Proyecto en el que también colaboran los empleados.</li> </ul>
	Cruz Roja Española	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los titulares del programa de fidelización Iberia Plus pueden ceder sus puntos a IBERIA para destinarlos a colaborar en el proyecto de Reagrupación Familiar de Cruz Roja.</li> <li>• IBERIA ha colaborado en 2006 con una aportación de 61.000 euros . Los clientes Iberia Plus han aportado puntos por un valor de 8.232 euros.</li> </ul>
<b>Proveedores</b>	Campaña de Navidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Su objetivo fundamental es la recaudación de fondos de ayuda para financiar los proyectos que la Asociación de Padres con Hijos Minusválidos de IBERIA y la ONG Mano a Mano llevan a cabo a lo largo de todo el año.</li> <li>• En esta iniciativa, compuesta por una subasta solidaria, una tómbola benéfica y un mercadillo solidario, además de los empleados de IBERIA, también participan los proveedores.</li> <li>• Recaudación 2006: 103.141 euros.</li> </ul>



Las actividades de Mano a Mano e IBERIA en Guatemala durante 2006 no se han restringido sólo a la escuela en Los Macizos, sino que han llevado a cabo otros proyectos; como la casa-cuna de la Ciudad de Guatemala, donde atienden a niños abandonados, maltratados o de escasos recursos de 0 a 6 años; o el hogar-escuela situado a orillas de Río Dulce, que se ocupa de la formación, manutención, sanidad y alojamiento de alrededor de 250 menores.

Aunque cada vez es menos necesario, IBERIA también colabora en la obtención de medicamentos especiales que no es posible conseguir en España.

#### Objetivos de Desarrollo del Milenio

En la presente edición de la Memoria de Responsabilidad Corporativa 2006 se ha considerado conveniente hacer referencia a los denominados Objetivos de Desarrollo del Milenio (para más información ver <http://www.un.org/spanish/millenniumgoals/>), clasificando los proyectos sociales que IBERIA lleva a cabo con una relación directa o indirecta con los mismos mediante las aportaciones económicas a proyectos de acción social o mediante la aportación de recursos en especie.

Los Objetivos de Desarrollo del Milenio, que abarcan desde la erradicación de la pobreza extrema y el hambre en el mundo, hasta la detención de la propagación del VIH/Sida y la consecución de la enseñanza primaria universal para el 2015, constituyen un reto propuesto, en el año 2000, por los 190 países miembros de la Organización de Naciones Unidas (ONU). Con esta iniciativa se trata de mejorar la calidad de vida de las personas en el mundo a través de ocho objetivos que velan por el cumplimiento de los derechos humanos fundamentales.

En el marco de esta iniciativa, IBERIA junto a otras diez empresas del Ibex-35 que forman parte del Foro de Reputación Corporativa (fRC), ha participado en la elaboración de un ambicioso proyecto: "2015: Un mundo mejor para Joana", la mayor campaña de comunicación realizada por un grupo intersectorial de empresas, al servicio de la ONU y de los Gobiernos, los ciudadanos, los empleados, y las empresas con repercusión en la totalidad de países en los que están presentes las compañías del fRC, más de 100 en todos los continentes. Este proyecto está destinado a promover y difundir los 8 Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) en el mundo.

<http://www.2015unmundomejorparajoana.com/es/>

#### Los objetivos de Desarrollo del Milenio de la Organización de Naciones Unidas: la aportación de IBERIA

La aportación de IBERIA a dichos objetivos se lleva a cabo dentro de las posibilidades empresariales disponibles. Aunque las aportaciones dinerarias y en especie de los últimos años han sido relevantes, todavía hay muchísimo camino por andar. Los proyectos acometidos por IBERIA, clasificados según el objetivo al que han contribuido, son los siguientes:

Objetivo	Meta	Principales proyectos y aportaciones
Objetivo 1: erradicar la pobreza extrema y el hambre	Reducir a la mitad el porcentaje de personas cuyos ingresos sean inferiores a 1 dólar por día	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Envío a Guatemala de alimentos, agua, mantas, medicamentos y material sanitario para los damnificados por el huracán Stan: 62.000 kilos de ayuda humanitaria.</li> <li>• Colaboración en la construcción de una panificadora en Perú, que garantiza la alimentación básica de más de 520 menores. La panadería produce 1.500 panes diarios para consumo interno, e ingresa mensualmente 2.000 dólares de diversos productos.</li> </ul>
	Reducir a la mitad el porcentaje de personas que padecen hambre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Envío de ayuda humanitaria en forma de alimentos, ropa, calzado, material sanitario, material escolar y juguetes, entre otras cosas, a diferentes proyectos de desarrollo coordinados por Mano a Mano en España, Argentina, Cuba, Ecuador, Guatemala, Guinea Ecuatorial, Perú, y países asiáticos.</li> <li>• Colaboración en la construcción de 105 viviendas destinadas a familias afectadas por el huracán Match.</li> </ul>
Objetivo 2: lograr la educación primaria universal	Velar por que, para el año 2015, los niños y niñas de todo el mundo puedan terminar un ciclo completo de enseñanza primaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construcción, con el apoyo de Mano a Mano, de varios centros escolares en Guatemala, Perú (2) y Ecuador.</li> <li>• Colaboración permanente con los colegios y el taller de Quilmes, en Argentina; y con los colegios Hola-Hola, Español de Malabo, Santa Teresita, Luba y Batete, entre otros, de Guinea Ecuatorial.</li> <li>• Financiación de la Guardería "Mi pequeño mundo" en Chambo, Ecuador. Proyecto gestionado por la Asociación Mujeres Chambeñas.</li> </ul>



## Los objetivos de Desarrollo del Milenio de la Organización de Naciones Unidas: la aportación de IBERIA

Objetivo 3: promover la igualdad de género y el acceso al poder de la mujer	Eliminar las desigualdades entre los géneros en la enseñanza primaria y secundaria, preferiblemente para el año 2005, y en todos los niveles de la enseñanza antes de fines de 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyecto El Ahumado: construcción de tres aulas, una cancha para usos deportivos, vestuario y duchas para 150 niños en Guatemala. Estas instalaciones servirán también para uso local sanitario y usos sociales para los habitantes de la zona (4.500 personas). Esta escuela es fundamental para las niñas de la población, que dejan de estudiar, en muchos casos debido a las violaciones y muertes que se producen por tener que asistir a los colegios lejanos.</li> <li>• Casa Cuna Hogar Virgen del Perpetuo Socorro, en Lima (Perú), que atiende a niñas abandonadas, que en ocasiones han sido violadas y maltratadas. Acoge a más de 170 niñas de entre 4 y 18 años.</li> <li>• En IBERIA, promoción de la natalidad a través de medidas específicas, como la posibilidad de acumular la reducción de jornada durante el período de lactancia, y la ampliación del período por guarda legal.</li> <li>• Igualdad de oportunidades y diversidad. Porcentaje de mujeres contratadas... Porcentaje en puestos de mando...</li> </ul>
Objetivo 4: reducir la mortalidad de niños menores de 5 años	Reducir en dos terceras partes, entre 1990 y 2015, la mortalidad de los niños menores de 5 años	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyecto "Niños de Cuba" encaminado a atender las necesidades de niños enfermos en Cuba, que requieren un tratamiento médico continuado. Se les envía medicinas regularmente.</li> <li>• Hogar del Niño San Vicente de Pau, en Quito (Ecuador). Centro de acogida para niños sin medios o sin familia. Ofrece protección y formación integral a 140 menores, algunos de ellos con discapacidades físicas, psicomotoras y mentales.</li> </ul>
Objetivo 5: mejorar la salud materna	Reducir, entre 1990 y 2015, la mortalidad materna en tres cuartas partes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durante el 2007, IBERIA fomentará el desarrollo de proyectos y la colaboración con entidades que promuevan de manera directa la consecución de este objetivo.</li> </ul>
Objetivo 6: combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades	<p>Haber detenido y comenzado a reducir, para el año 2015, la propagación del VIH/SIDA</p> <p>Haber detenido y comenzado a reducir, para el año 2015, la incidencia del paludismo y otras enfermedades graves</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Traslado a España de niños con enfermedades graves, para ser tratados en hospitales españoles. 27 billetes donados para esta causa (Valoración: 47.500 euros).</li> <li>• Colaboración con la ONG Mensajeros por la Paz, para la construcción de un colegio en Guatemala para ayudar a niños enfermos de SIDA.</li> <li>• Colaboración con las entidades Basida, Remal y Sucael, para ayudar a personas con SIDA o a drogodependientes en Vallecas, Madrid.</li> <li>• Donación de equipos hospitalarios, ropa y juguetes para el Hospital Cayetano Heredia, en Lima.</li> <li>• Colaboración del Servicio Médico de IBERIA en campañas como las de vacunación contra la gripe o prevención del glaucoma.</li> </ul>
Objetivo 7: garantizar la sostenibilidad del medio ambiente	<p>Incorporar los principios del desarrollo sostenible en las políticas y los programas nacionales e invertir la pérdida de recursos del medio ambiente</p> <p>Reducir a la mitad para el año 2015 el porcentaje de personas que carezcan de acceso sostenible al agua potable y a servicios básicos de saneamiento</p> <p>Haber mejorado considerablemente, para el año 2020, la vida de por lo menos 100 millones de habitantes de suburbios</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financiación de un Proyecto de Cooperativa de pesca artesanal, en Guinea Ecuatorial. 20 familias se benefician de este proyecto.</li> <li>• Colaboración con la Fundación Entorno: 36.000 euros para emisión de billetes y envío de carga.</li> <li>• Renovación de la flota: IBERIA invierte continuamente en los aviones más modernos disponibles en el mercado. Esto se traduce en una mejora en la eficiencia energética y en una reducción de las emisiones atmosféricas y de los ruidos.</li> <li>• Certificaciones ISO: IBERIA cuenta con Sistemas de Gestión Ambiental ISO 14001 en las áreas con mayor impacto ambiental. Además existen otros sistemas internos de control ambiental en el resto de áreas por lo que el 100% de las actividades y personal de la compañía están cubiertos por Sistemas de Gestión Ambiental.</li> <li>• Estaciones depuradoras de La Muñoza: aseguran una correcta gestión de las aguas residuales e industriales que se generan como consecuencia de las actividades de la compañía.</li> <li>• Campañas para la protección y conservación de la biodiversidad y de los entornos naturales: estas campañas tienen como objetivo concienciar a toda la sociedad sobre la importancia de proteger y conservar la biodiversidad y los espacios naturales.</li> </ul>



## Los objetivos de Desarrollo del Milenio de la Organización de Naciones Unidas: la aportación de IBERIA

Objetivo 8: fomentar una alianza mundial para el desarrollo	Desarrollar aún más un sistema comercial y financiero abierto, basado en normas, previsible y no discriminatorio	• Acuerdo de colaboración con la Agencia Española de Cooperación Internacional: 540.900 euros en emisión de billetes de pasaje y transporte de carga.
	Atender las necesidades especiales de los países menos adelantados	
	Atender las necesidades especiales de los países en desarrollo sin litoral y de los pequeños Estados insulares en desarrollo (mediante el Programa de Acción para el desarrollo sostenible de los pequeños Estados insulares en desarrollo y las decisiones adoptadas en el vigésimo segundo período extraordinario de sesiones de la Asamblea General)	• Colaboración con más de 1.500 ONGs a través del acuerdo con el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales: 54.000 euros en emisión de billetes aéreos y carga.
	Encarar de manera general los problemas de la deuda de los países en desarrollo con medidas nacionales e internacionales a fin de hacer la deuda sostenible a largo plazo	• Acuerdo con Women Together para el desarrollo y promoción de los microcréditos: 60.000 euros en emisión de billetes y envío de carga.

La aportación de IBERIA a los grupos de interés social durante 2006, considerando las aportaciones dinerarias y en especie han ascendido en 2006 con respecto al año anterior en más de un 2%, cuya cantidad total ha sido de 5.244.564 euros (ver tabla adjunta).

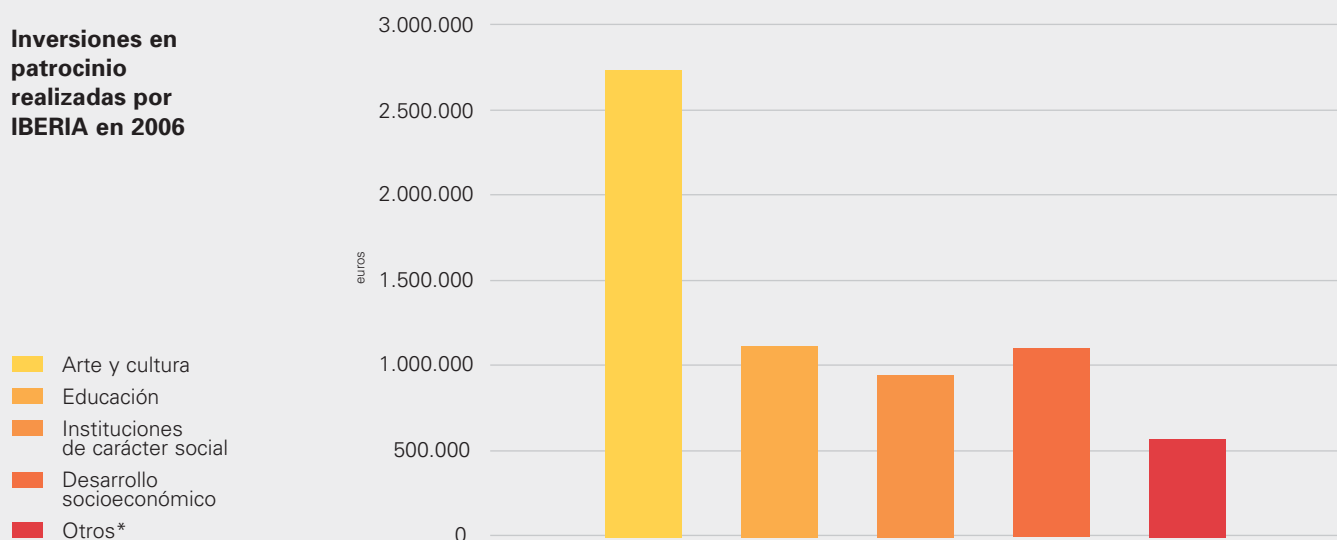
### Aportaciones sociales realizadas por IBERIA en 2006

Entidad	Colaboración	Euros	Valoración en especie (euros)
Mano a Mano	Envío de 231 toneladas de ayuda		584.430
	Asistencia médica para niños extranjeros en España (27 billetes)		47.500
	Gestión y supervisión de proyectos en el extranjero (2 billetes)		7.520
	Donación empleados de IBERIA	2.186	
	Aportación Comité de Dirección y premios presidencia	810	
	Campaña de Navidad 2006 "Puja por ellos"	51.571	
APMIB	Transporte mercancías (187.557 kilos)		207.840
	Ayuda anual a Fondo Perdido	72.121	
	Campaña Navidad 2006 "Puja por ellos"	51.571	
	Aportación Comité de Dirección y premios presidencia	750	
	Facturación IB Contratos	3.202.501	
Special Olympics	Donación	12.000	
A.E.C.I.	Colaboración en todas sus actividades y proyectos		540.900
Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales	Colaboración con más de 1.500 ONG y otras entidades de carácter social acreditadas por el Ministerio		54.000
Cruz Roja	Donación	600	
	Proyecto Reagrupación Familiar		61.000
Fundación Empresa y Sociedad	Colaboración con sus actividades	18.000	

Entidad	Colaboración	Euros	Valoración en especie (euros)
Cáritas	Donación	600	
Fundación Crecer Jugando	Campaña "Un juguete, una ilusión"		45.000
Fundación Ilusiones	Colaboración en sus proyectos con niños enfermos		20.000
Fundación Miguel Ángel Blanco	Colaboración en las actividades de la Fundación		6.010
Xunta de Galicia	Colaboración con la Consellería de Inmigración		24.000
Bomberos en Acción / sin Fronteras	Colaboración en sus proyectos y envío carga de material especial		42.000
Centro Internacional de Toledo para la Paz	Colaboración en sus actividades		50.000
Women Together	Patrocinio de los Premios Woman Together		60.000
Federación de Fútbol de Madrid	El Mundialito de la Inmigración		12.000
Campaña Navidad 2006	Billetes de avión para la Tómbola Solidaria (6 billetes)		15.654
Fundación Entorno	Colaboración en sus actividades		36.000
Fundación Empresa y Sociedad	Colaboración en sus actividades	18.000	
<b>TOTAL</b>		<b>3.430.710</b>	<b>1.813.854</b>

La inversión total en acuerdos de patrocinio (convenios de colaboración, etc.) en 2006 alcanzó los 6.432.989 euros.

#### Inversiones en patrocinio realizadas por IBERIA en 2006



\* incluye el deporte, la salud, la prensa y el turismo.



IBERIA forma parte de la asociación Exceltur, asociación sin ánimo de lucro formada en la actualidad por 25 de los más relevantes grupos empresariales turísticos españoles de los subsectores del transporte aéreo, por carretera, ferroviario y marítimo, alojamiento, agencias de viajes y tour operadores, medios de pago, alquiler de coches, ocio, parques temáticos, hospitales turísticos, grandes centrales de reservas y tiempo compartido, entre otros. Esta asociación trata de anticipar y adaptarse a los procesos de cambio que requieren los cada día más globales y exigentes mercados, y del mismo modo difunde recomendaciones y estudios relacionados con el sector turístico.

IBERIA patrocina asimismo a la Fundación Carolina, institución creada en el año 2000, para la promoción de las relaciones culturales y la cooperación en materia educativa y científica entre España y los países de la Comunidad Iberoamericana de Naciones, así como con otros países con especiales vínculos históricos, culturales o geográficos. Dicha fundación tiene entre sus prioridades las áreas de la cultura, la educación, la ciencia y la tecnología, considerando éstos como campos esenciales para la promoción de la cooperación internacional, el desarrollo, la lucha contra la pobreza y la garantía de un futuro en paz y libertad.

Otros patrocinios destacables en 2006: Bomberos en Acción, Women Together, Fundación Euroárabe, Fundibeq (Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad) y Fundación de ayuda contra la drogadicción (FAD).



La dimensión ambiental

## 5. La dimensión ambiental

### 5.1 Gestión ambiental

#### 5.1.1 El medio ambiente en IBERIA

- Para desarrollar las mejores prácticas ambientales, IBERIA ha definido un conjunto de principios de actuación, teniendo como base la Política de Responsabilidad Corporativa de la compañía. Entre estos principios destaca el compromiso de reducir al mínimo los efectos perjudiciales para el medio ambiente mediante la adopción de medidas que aseguren el cumplimiento de la normativa vigente, la formación, motivación y sensibilización de sus empleados, la realización periódica de auditorías o el impulso del diálogo sobre asuntos medioambientales con el público en general.
- Actualmente, la gestión de los aspectos ambientales más significativos para IBERIA se centra en reducir la emisión de los gases responsables del cambio climático así como los que afectan a los entornos aeroportuarios. Cabría añadir además los esfuerzos en minimizar el impacto acústico de las aeronaves o asegurar que las operaciones en tierra optimizan la gestión de los residuos y reducen los consumos de agua y energía.
- Con el fin de avanzar en la correcta aplicación del principio de precaución, IBERIA cuenta con Sistemas de Gestión Ambiental IBERIA ISO 14001 en las áreas con mayor impacto ambiental. Además existen otros sistemas internos de control ambiental en el resto de áreas por lo que el 100% de las actividades y personal de la compañía están cubiertos por Sistemas de Gestión Ambiental.

Paralelamente, IBERIA participa activamente en diferentes grupos de trabajo para gestionar y reducir el impacto de sus operaciones, así como los riesgos derivados de los mismos:

#### Participación de IBERIA en grupos de trabajo

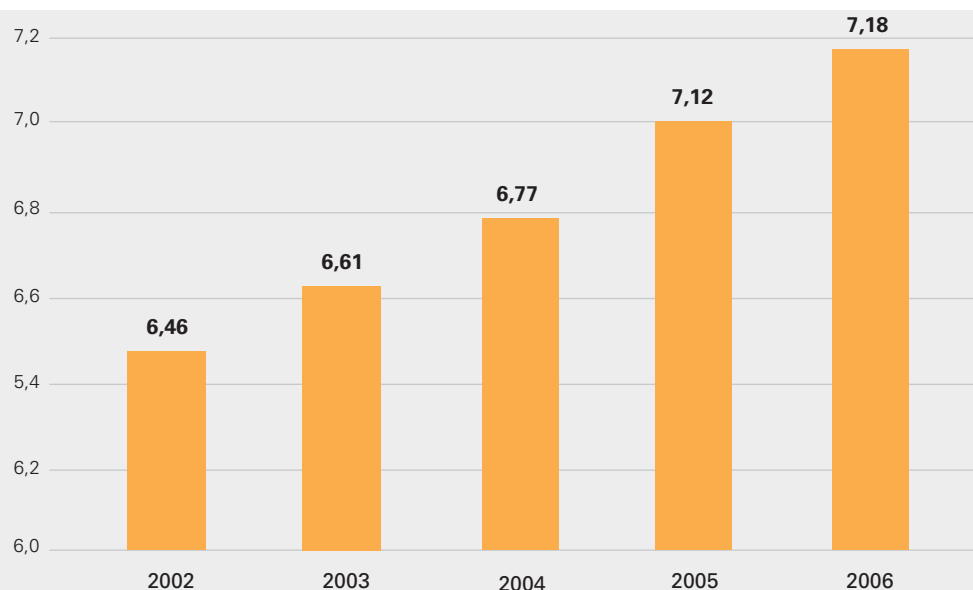
OACI	CAEP (Grupo de trabajo para la protección del medio ambiente).
IATA	ENCOM (Comité de Medio Ambiente).
AEA	IEC (Comité de Medio Ambiente e Infraestructura).
Ministerio de Fomento (DGAC) y Ministerio de Medio Ambiente (Oficina Española del Cambio Climático)	Grupo de trabajo de reducción de las emisiones en el transporte aéreo.

#### 5.1.2 Indicador de Comportamiento ambiental (ICA)

Durante el 2006, IBERIA ha realizado el seguimiento del Indicador de Comportamiento Ambiental (ICA), este indicador aglutina varios aspectos fuertemente representativos de la actividad de la compañía integrando los impactos de operaciones vuelo con los de tierra y realizando una evaluación global. La evaluación abarca, por orden de importancia, un rango de 0 a 10.

#### Indicador de comportamiento ambiental (2002-2006)

El ICA mejora con respecto a 2005 principalmente gracias a la mejora del consumo específico de aeronaves y a los indicadores de las operaciones tierra (consumos y residuos).



Engloba más de 30 indicadores

por ejemplo:

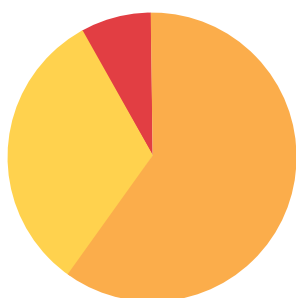
- Consumo específico
- Emisiones relativas de NOx por vuelo
- Edad media de la flota
- Generación de residuos urbanos y peligrosos
- Consumo de agua, papel, gasoil, gas natural o energía eléctrica

**ICA**  
Indicador  
de comportamiento  
ambiental

Se actualiza  
periódicamente y se  
publica en diversos canales  
de comunicación de la  
gestión ambiental en  
IBERIA:  
• Intranet  
• Internet

La formación del Indicador de Comportamiento Ambiental (ICA) se realiza a partir de la evolución de los datos de más de 30 indicadores de resultados de la gestión ambiental global. Algunos de los indicadores incluidos en operaciones tierra son la generación de residuos urbanos y peligrosos y consumos de recursos tales como los de agua, papel, gasoil, gas natural o energía eléctrica.

**Distribución en IBERIA  
del porcentaje del  
número de auditorías  
ambientales internas  
respecto del total en  
2006**



- Handling
- Mantenimiento Aeronáutico
- Carga

Los gastos en materia ambiental han aumentado un 25% respecto a 2005 y, tomando como referencia el año 2003, prácticamente se han duplicado.

### 5.1.3 Control de la gestión ambiental (formación, sensibilización y auditorías ambientales)

En relación con la formación ambiental destaca la impartición continua de cursos para la difusión de los distintos procedimientos ambientales internos existentes en la compañía, tanto en el área de Handling como en la de Mantenimiento Aeronáutico, así como la asistencia a jornadas internas y externas para el análisis y posterior aplicación en IBERIA de los nuevos requisitos en esta materia.

Además, durante 2006, 30 auditores internos de la compañía han recibido un total de 60 horas de formación ambiental en las que se han repasado las principales novedades normativas así como aquellos aspectos ambientales que requerían una mayor atención durante el desarrollo de estos controles. Asimismo, los 35 responsables de medio ambiente pertenecientes a las Escalas nacional del área de Handling han asistido a un total de 280 horas de formación sobre las novedades incorporadas al Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001 en 2006.

Como en años anteriores, se han desarrollado auditorías internas dirigidas a comprobar la adecuada gestión ambiental en las áreas de IBERIA que presentan aspectos ambientales significativos. Estas auditorías se han desarrollado en las áreas de Handling, Mantenimiento Aeronáutico y Carga. En este sentido se han realizado 49 auditorías internas representado un total de 108 días por auditor.

Asimismo con objeto de verificar a través de una entidad externa la gestión ambiental que se desarrolla en IBERIA, en 2006 se han auditado los emplazamientos que cuentan con la certificación ISO 14001 sobre Sistemas de Gestión Ambiental. Estas auditorías externas se han desarrollado en las áreas de Handling y Mantenimiento Aeronáutico y han supuesto un total de 62 días por auditor.

A través del Plan Anual de Auditorías de IBERIA se identifican los emplazamientos que requieren una verificación, así como los aspectos ambientales más relevantes en los que incidirá durante el desarrollo de estos controles. Las no conformidades detectadas se resuelven en el plazo más corto a través de los correspondientes Planes de Acción.

### 5.1.4 Contabilidad ambiental

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, entre otros.

## Gastos ambientales 2006 (miles de euros)

Reparación y conservación ambientales	1.675,71
Servicios técnicos	919,28
Patrocinios y publicaciones	2,06
Gastos de personal*	992,70
Tributos y tasas ambientales	335,80
<b>TOTAL</b>	<b>3.925,55</b>

\* Partida Asociada a tareas de personal

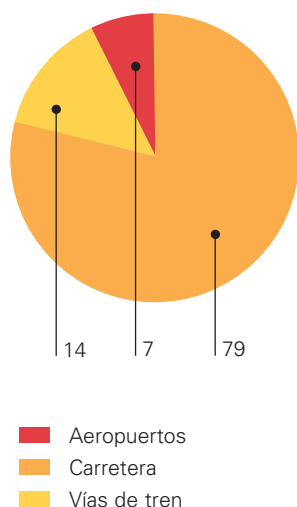
## 5.2 Compromisos ambientales

### Objetivos y medidas específicas de carácter ambiental

Objetivos	Actividades
<b>Aspectos generales</b>	
Comportamiento ambiental de IBERIA	Incorporación de mejoras en el Indicador de Comportamiento Ambiental de IBERIA (ICA).
<b>Operaciones vuelo</b>	
Reducción de emisiones relativas al cambio climático	<p>Aplicación continua de los planes de renovación de la flota (MD87/88).</p> <p>Participación en los grupos de trabajo de OACI, IATA y AEA relativos a la futura directiva europea sobre la inclusión del transporte aéreo en el Régimen de comercio de derechos de emisión.</p> <p>Adopción de las recomendaciones de OACI e IATA referentes a esta materia.</p> <p>Aumento de las horas de formación en simuladores frente a las horas de vuelo real.</p> <p>Cambio de la velocidad de crucero en los aviones A340-300.</p> <p>Aplicación de nueva política de elección de aeropuertos alternativos más cercanos al aeropuerto de destino en el plan de vuelo.</p> <p>De acuerdo con la normativa ACJ JAR OPS 1.295 y cuando exista aeropuerto alternativo en ruta, se reduce el combustible de contingencia a cargar.</p> <p>Reducción del agua potable transportada en un 75%.</p>
Reducción de emisiones relativas a la calidad del aire local en los entornos aeroportuarios	<p>Aplicación continua de los planes de renovación de la flota (MD87/88).</p> <p>Adopción de las recomendaciones de OACI e IATA referentes a esta materia.</p>
Reducir el impacto de ruido de las operaciones	<p>Aplicación continua de los planes de renovación de la flota (MD87/88).</p> <p>Colaboración con las autoridades locales de los aeropuertos, en la definición y seguimiento de nuevos procedimientos operativos antiruido, en especial con la nueva configuración de pistas en el Aeropuerto de Madrid-Barajas.</p>
Estudiar y desarrollar vías de intermodalidad con el transporte ferroviario	Fomento de la intermodalidad AVE-Avión en los principales aeropuertos y Metro-Aeropuerto en los desplazamientos a los aeropuertos.
<b>Operaciones en tierra</b>	
Mejora de la comunicación ambiental	Elaboración de un nuevo plan de comunicación ambiental en centros productivos (pósters diseñados por los propios empleados).
Fomento de la I+D+i con objeto de avanzar hacia un parque de vehículos tierra más limpio	Desarrollo de un vehículo para Handling aeroportuario impulsado por pila de combustible.
Implantación de Sistemas de Gestión Ambiental en distintas áreas	<p>Ampliación del alcance de la norma UNE-EN ISO 14001:2004 en la Dirección General de Mantenimiento e Ingeniería de la Zona Industrial 2 a la Zona Industrial 1.</p> <p>Desarrollo de procedimiento "Gestión de residuos biosanitarios en servicio médico" de la Zona Industrial 1.</p>
Objetivos ambientales ISO de las áreas de Aeropuertos, Mantenimiento Aeronáutico e Infraestructura	Desarrollo de objetivos ambientales ISO de las áreas de Aeropuertos, Mantenimiento aeronáutico e Infraestructura.



## Población afectada por el ruido del transporte



Fuente: ATAG

## 5.3 El control de ruido en las operaciones

El ruido es uno de los impactos ambientales que genera la industria de la aviación. Los límites aplicables de ruido para la operación de aviones comerciales fueron definidos por primera vez por la OACI en el Anexo 16 de la Convención Internacional de Aviación Civil; dichos límites fueron por primera vez introducidos en 1969.

Con respecto a la población afectada por el ruido por los diferentes modos de transporte, cabe destacar que el transporte aéreo es responsable del 7% de tal afección sobre la sociedad.

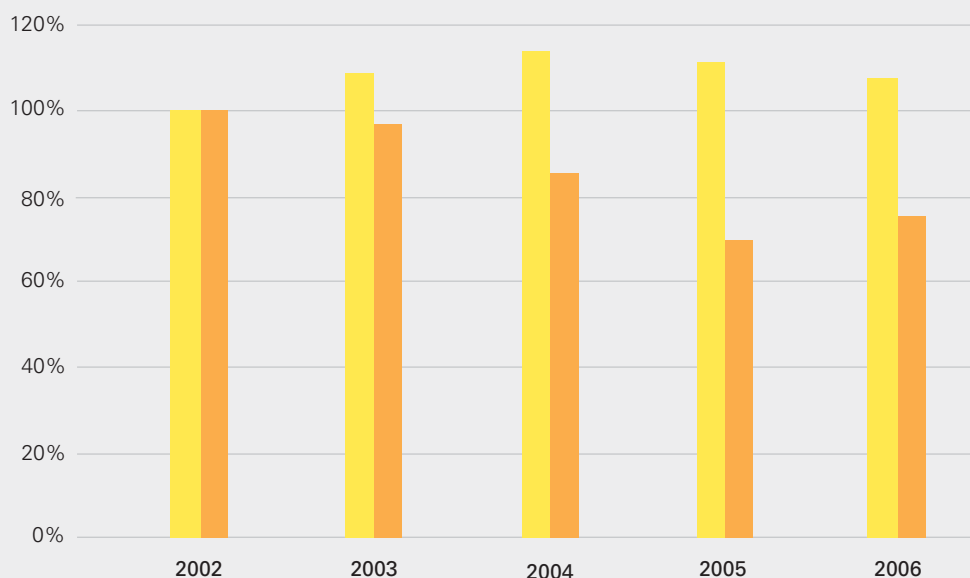
IBERIA realiza los distintos procedimientos de reducción de ruido establecidos por las autoridades competentes en cada uno de los aeropuertos en donde opera. En el caso de los aeropuertos de Madrid y Barcelona, IBERIA –siguiendo las recomendaciones establecidas por la Dirección General de Aviación Civil (DGAC)–, durante 2006 solicitó y obtuvo las Aprobaciones Operacionales Precision Area Navigation (PRNAV) en las flotas que no van a ser retiradas a corto y medio plazo. La nueva maniobra denominada PRNAV consiste en la aplicación de nuevos procedimientos operativos de navegación aérea que permiten a los aviones seguir trayectorias más precisas, reduciendo así la contaminación acústica.

Una forma de medir el ruido emitido en el entorno aeroportuario es a través de la Cuota de Ruido (CR), que se basa en el nivel de ruido certificado para cada uno de los aviones y que se aplica actualmente en el Aeropuerto de Madrid-Barajas. Para diferentes niveles de decibelios existe una clasificación de diferentes CR que abarca un rango de 0 a 16 (cuanto más próximo a 0, menor nivel de ruido). La CR de IBERIA (que aplica a despegues y aterrizajes en el Aeropuerto de Madrid-Barajas) ha aumentado ligeramente sobre el total, con respecto a 2005 por una mayor proporción de despegues y aterrizajes de aviones A340 (que tienen una cuota de ruido mayor que las flotas de corto y medio radio). Sin embargo, debido al menor número de movimientos en el Aeropuerto de Madrid-Barajas con respecto a 2005, el tiempo de exposición al ruido ha disminuido.

### Cuota de ruido en el Aeropuerto de Madrid-Barajas (2002-2006)

- Nº de despegues y aterrizajes
- CR de IBERIA

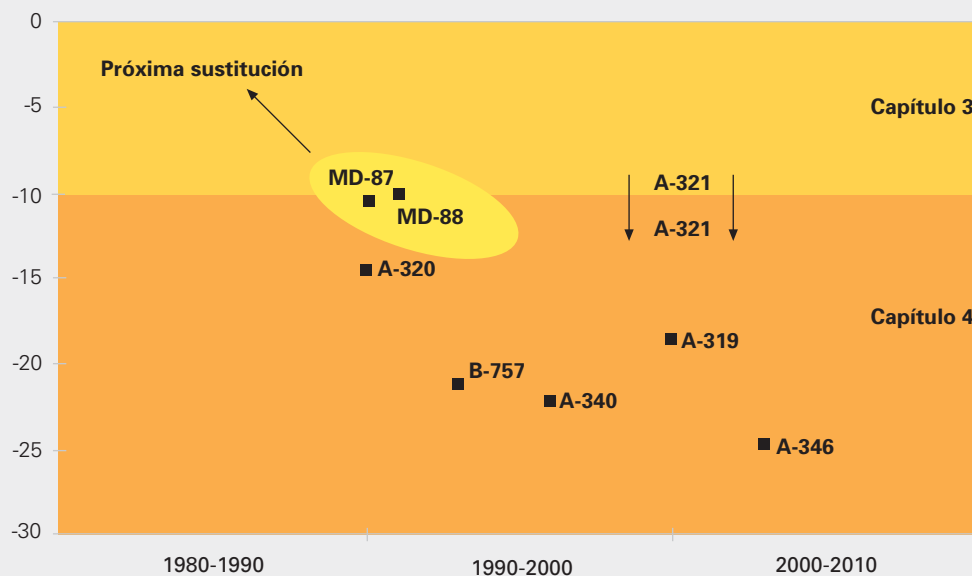
La CR de IBERIA (que aplica a despegues y aterrizajes en el Aeropuerto de Madrid-Barajas) ha supuesto una mejora del 28% con respecto a 2002. En el gráfico se puede apreciar también el descenso paulatino desde 2004 del número de despegues y aterrizajes, lo que refleja la reducción del tiempo de exposición al ruido del entorno aeroportuario.



En septiembre de 2006 se publicó una Resolución de la Dirección General de Aviación Civil, por la que se introducen restricciones operativas en el Aeropuerto de Madrid-Barajas siguiendo el procedimiento de "enfoque equilibrado" establecido por la normativa vigente. La compañía IBERIA cumple con las restricciones impuestas en dicha Resolución, ya que ninguna de las aeronaves operadas por la compañía es marginalmente conforme.

### Margen acumulado respecto al Capítulo 3 Anexo 16 OACI (EPNdb) vs Año de incorporación a la flota de IBERIA

Prácticamente la totalidad de la flota de IBERIA cumple con los estándares de ruido del capítulo 4 de OACI (Organización Internacional de Aviación Civil), cuya normativa regula los niveles de ruido de la aviación comercial. Este porcentaje alcanza el 89,3% aunque el 100% cumple con su normativa aplicable. La única flota que no cumple con los márgenes capítulo 4 (A321) si lo hace con respecto a la legislación que le aplica, ya que fue certificado según el capítulo 3. Además, las nuevas unidades que han entrado en operación del A321 en 2006 si cumplen con el capítulo 4 y la flota MD que se encuentra en el límite de los Capítulo 3 y 4 están siendo retirados de la operación, por lo que el ruido medio en decibelios de IBERIA se reducirá significativamente.



## 5.4 Cambio climático

### 5.4.1 Emisiones y eficiencia energética

El transporte aéreo contribuye al cambio climático a través de las emisiones del CO<sub>2</sub>, cuyos efectos suponen alrededor del 3,5% del total de CO<sub>2</sub> emitido a la atmósfera según datos del IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change). La generación de estas emisiones es directamente proporcional al consumo de combustible.

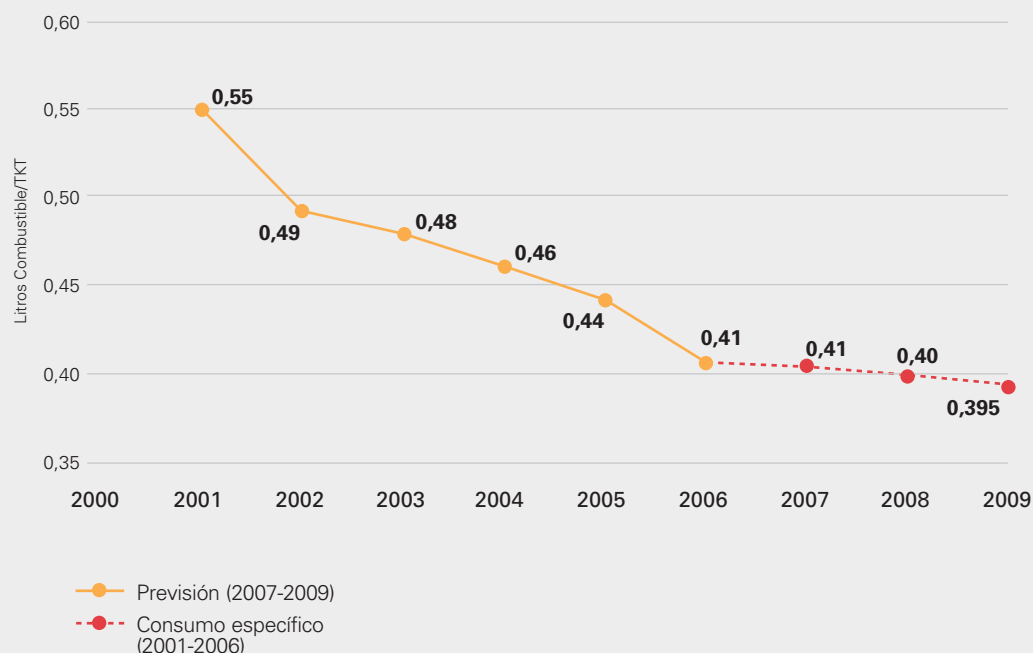
Este indicador es el que recoge de forma cuantitativa en qué medida la gestión de los impactos ambientales de las operaciones vuelo se llevan a cabo.

## Consumo específico (2001-2009) Flota IBERIA pasaje

La mejora del consumo específico, es decir, el consumo de combustible en función de las toneladas transportadas, en 2006 ha disminuido un 7,9% con respecto a 2005, desde 0,44 l/TKT a 0,41 l/TKT. Como se muestra en la gráfica, IBERIA ha ido reduciendo paulatinamente el consumo específico, descendiendo en un 26% desde el 2001.

IBERIA no publica el consumo específico de carga, porque es uno de los elementos incluidos en los TKT totales de la flota. En 2006 IBERIA transportó 208.762 Toneladas de carga.

Además, la compañía no dispone de flota específica para carga.



Las emisiones producidas por las operaciones vuelo suponen más del 98% de todas las emisiones de CO<sub>2</sub> de la compañía, por lo que toda mejora con respecto a la gestión de este aspecto en operaciones vuelo debe ser atribuible a mejora global de la gestión del CO<sub>2</sub>.

### 5.4.2 Medidas para reducir las emisiones

Las diferentes medidas llevadas a cabo para reducir las emisiones se pueden resumir en 4 principales:

#### i. Renovación de la flota, como medida tecnológica para reducir las emisiones

IBERIA invierte continuamente en los aviones más modernos disponibles en el mercado. Actualmente dispone de una composición de flota de las más modernas del sector. En el cuadro adjunto se presentan algunos de los beneficios de la renovación de la flota:

#### Renovación de la flota

##### Contribución a la Sostenibilidad

Dimensión económica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducción en los costes de combustible.</li> <li>• Reducción en los costes de mantenimiento.</li> <li>• Aumento de la productividad de la flota.</li> </ul>
Dimensión Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducción de los niveles de ruido emitidos en el entorno aeroportuario.</li> </ul>
Dimensión ambiental	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducción de emisiones de gases (HC, CO y Nox) a nivel local.</li> <li>• Reducción de la emisión de CO<sub>2</sub>.</li> </ul>

##### Mejora del servicio al cliente

Mayor confort de los pasajeros

A través de la edad media de la flota se pueden reflejar los diferentes esfuerzos llevados a cabo en esta materia:

#### Edad media de la flota de IBERIA

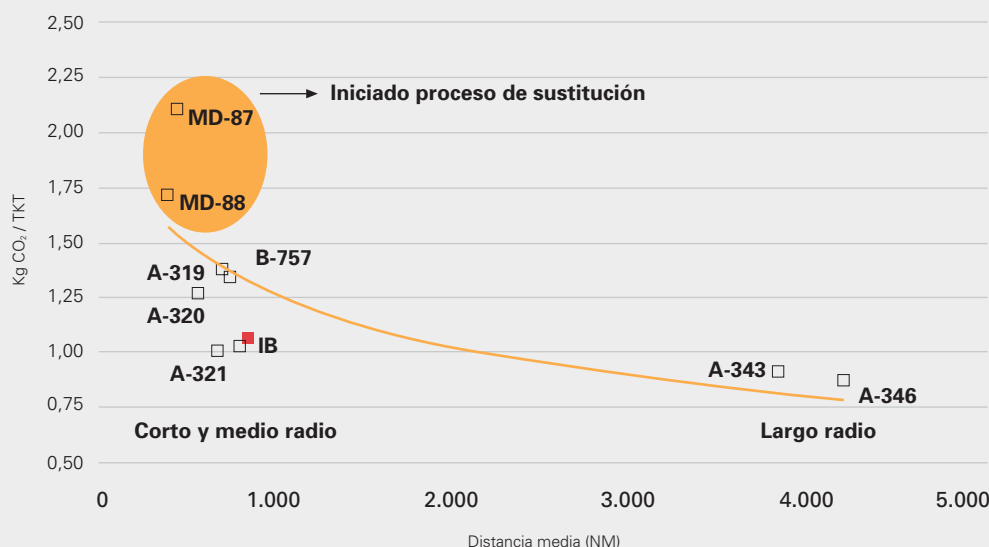
	Año	Flota	Edad media
	2001	144	7,40
	2002	147	7,30
	2003	149	7,86
	2004	154	7,70
	2005	153	7,95
	2006	150	7,92
Estimado	2007	135	7,50
Estimado	2008	129	7,20

La edad media de la flota de IBERIA en 2006 es de 7,92 años, habiéndose reducido respecto a los valores de 2005. En 2007 este dato se reducirá con total seguridad debido a la retirada programada de los aviones más antiguos de la compañía (MD 87 y MD 88), que serán sustituidos en los próximos 3 años por aeronaves de la familia A-320. De ahí la estimación de descenso futuro.

La edad media de una compañía de red tradicional está en torno a los 10-12 años (fuente: IATA), lo que 7,92 supone una mejora importante. Además, en torno al 30% de la flota tiene menos de 4 años de edad media.

#### Emisiones específicas de CO<sub>2</sub> por distancia media recorrida (Flota IBERIA 2006)

Los modelos de aviones MD-87 y MD-88 (que se encuentran por encima de la media de IBERIA) serán sustituidos en beneficio de aeronaves de la familia A320 en los próximos 3 años.



#### ii. Medidas operacionales, entre las que se encuentran:

- Reducción de la velocidad de crucero en A340-300.
- Optimización de los niveles de vuelo.
- Nueva política de elección de aeropuertos alternativos más cercanos al aeropuerto de destino en el plan de vuelo.
- Se fija el combustible de contingencia a cargar en el 3% del combustible de vuelo en todos los tramos cuando exista aeropuerto alternativo en ruta.
- Reducción del agua potable transportada en un 75%.

#### iii. Participación en diferentes programas como el SESAR:

La finalidad del consorcio Single European Sky ATM Research, SESAR, es establecer diferentes objetivos para la definición del futuro sistema de gestión del tráfico aéreo Europeo, lo que propiciará un ahorro de combustible de entre el 6 y el 12%, gracias a la mejora en la eficiencia de las trayectorias y la reducción de los tiempos de vuelo.

#### iv. Gestión del negocio:

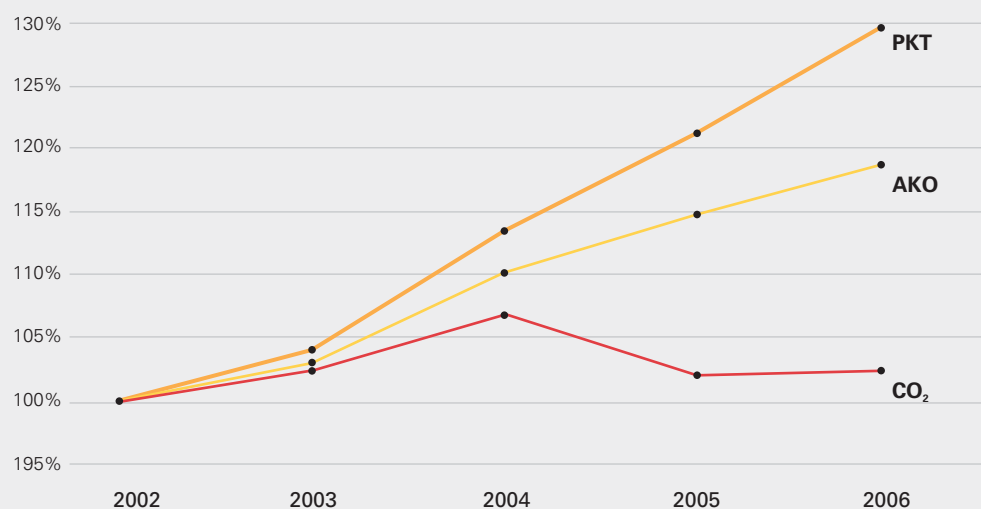
En IBERIA, a través de la programación de vuelos, la asignación de flotas para las diferentes rutas y el factor de ocupación, se mejora la eficiencia energética y se reducen las emisiones de CO<sub>2</sub>. Además, la ruta media de IBERIA es cada vez mayor, lo que mejora la eficiencia en el consumo de combustible.

La densificación de la flota y el aumento de las horas de simulador de formación de pilotos son otro tipo de medidas adicionales que se están aplicando. Con respecto a las horas de simulador, cabe destacar que no sólo las horas de simulador suponen el 99% de la formación de vuelo a los pilotos, sino que con respecto a 2005 la proporción de los vuelos de instrucción se han reducido a la mitad, lo que conlleva a un ahorro de combustible.

Fruto de la aplicación de todas estas medidas se está consiguiendo gestionar de una forma eficiente la producción frente al control ambiental de los impactos derivados de las operaciones cuyos resultados son los siguientes:

#### Evolución de AKO, PKT y CO<sub>2</sub> en el periodo 2002-2006 (Año base 2002, 100%)

En los últimos 5 años la producción ha aumentado significativamente año a año mientras que los niveles de CO<sub>2</sub> se han mantenido prácticamente constantes. Esta mejora no solamente se ve reflejada en el consumo específico sino también en el menor impacto producido por las emisiones totales de CO<sub>2</sub>, lo que se traduce en una buena gestión ambiental de este aspecto (en 2006 se emite un 4% menos de toneladas de CO<sub>2</sub> que en 2004, a pesar del aumento de producción).



#### 5.4.3 La inclusión del transporte aéreo en el régimen europeo de derechos de emisión

Durante los últimos años, la sociedad está demandando soluciones eficaces a sus necesidades de movilidad, esenciales para cualquier desarrollo económico y social. El transporte aéreo desempeña un papel fundamental en la satisfacción de estas necesidades y se ha convertido en un instrumento clave para alcanzar los desarrollos mencionados.

A pesar de que el transporte aéreo contribuye de forma limitada a las emisiones globales de gases de efecto invernadero, IBERIA ha adoptado en 2006 medidas para reducir sus emisiones de CO<sub>2</sub>, responsables en mayor o menor medida del cambio climático. Además, debe tenerse en cuenta que a corto y medio plazo no existe una alternativa tecnológica viable para sustituir los actuales combustibles de aviación. Hasta el momento se han llevado a cabo diferentes estudios pero ninguno ha arrojado resultados definitivos al respecto.

Aunque estas medidas son eficaces, deben ir necesariamente acompañadas de la implantación de mejoras en las infraestructuras aeroportuarias y en control del tráfico aéreo para evitar esperas innecesarias en vuelo o en tierra, o la utilización de rutas aéreas poco eficientes. En este sentido, la Iniciativa del Cielo Único Europeo es vital y debe ser impulsada por las autoridades sin tregua.

En diciembre de 2006, la Comisión Europea aprobó una propuesta de directiva para incluir al transporte aéreo internacional en el Régimen comunitario de derechos de emisión. IBERIA, en sintonía con la posición de OACI, considera que el comercio de derechos de emisión aplicado mundialmente puede ser un instrumento válido para reducir las emisiones de CO<sub>2</sub>. Sin embargo, si éste

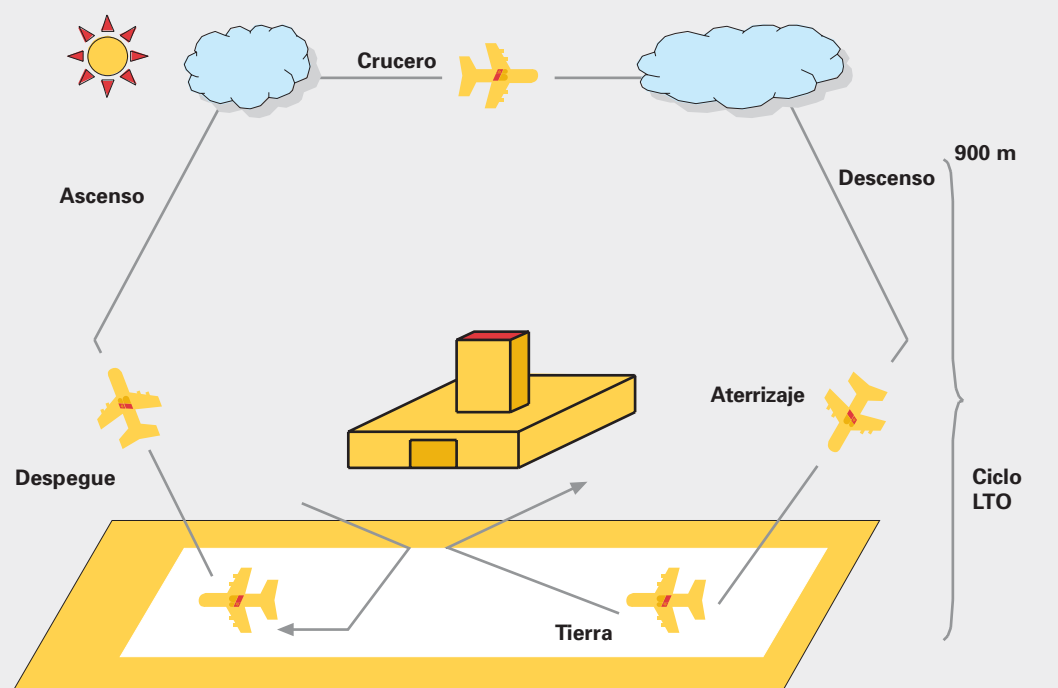
se aplica únicamente en el ámbito europeo, la normativa que finalmente se encargue de regularlo debería garantizar unos límites de reducción similares a otros sectores, una igualdad de condiciones para los distintos modelos de negocio existentes, un reconocimiento a la situación especial de los territorios ultra periféricos así como el desarrollo de un riguroso análisis económico de los efectos que acarrearía su implantación, tanto en el sector del transporte aéreo, como sus consecuencias en otros ámbitos, sociales y económicos, en particular en el turismo y en la competitividad de las empresas europeas.

## 5.5 Calidad del aire local: emisiones ciclo LTO

Las emisiones en ciclo LTO, son aquellas que se producen en la operación en el ciclo de despegue y aterrizaje (despegue, ascenso, aproximación y rodadura). Durante 2006, las emisiones de gases a nivel local se han reducido una media de 6,5%, fruto de la renovación de la flota, de las diferentes medidas operacionales llevadas a cabo y a través de la reducción del número de despegues y aterrizajes.

La importancia de cuantificar las emisiones en estas fases radica en la emisión de contaminantes en el entorno de los aeropuertos, que incide directamente en la calidad del aire local. Los principales contaminantes emitidos en esta fase son los hidrocarburos no quemados (HC), el monóxido de carbono (CO) y los óxidos de nitrógeno (NOx).

**Ciclo LTO de un trayecto aéreo**



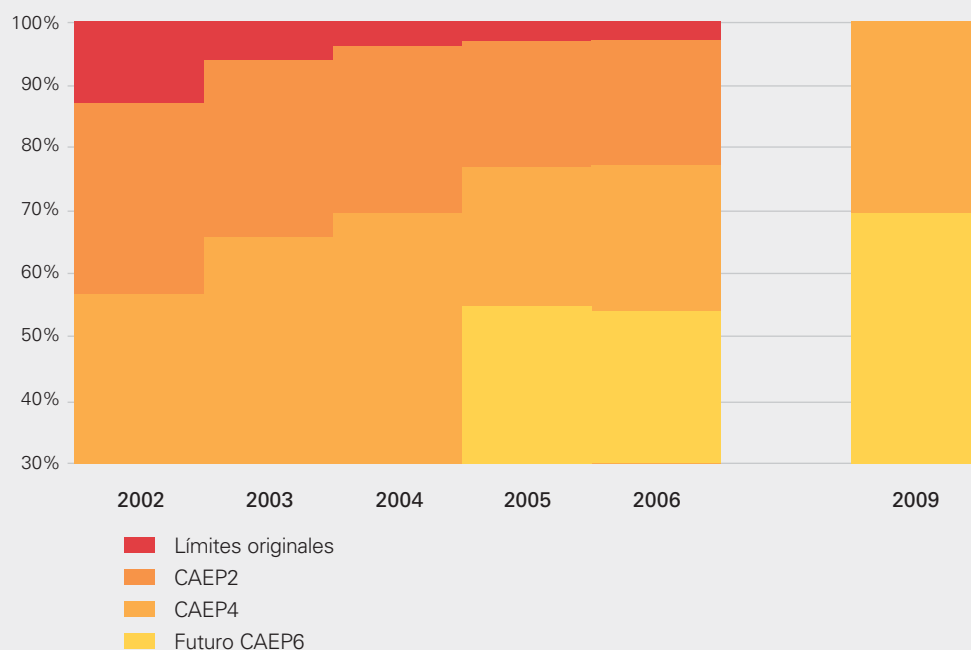
En los últimos 40 años se han conseguido reducir las emisiones a nivel local en alrededor del 90% para HC y en un 70% para CO gracias a los avances tecnológicos aplicados a los motores. Sin embargo, para el NOx, esta mejora viene limitada porque la tecnología capaz de reducir NOx drásticamente produce mayores niveles de emisión de CO<sub>2</sub> y viceversa. Por tanto, la industria está obligada a buscar alternativas en donde se mantenga un equilibrio entre los índices de CO<sub>2</sub> y NOx.

La última revisión del CAEP/6 de OACI restringe en un 12% los índices de emisión de NOx para motores certificados a partir del 1 de enero del 2006. El 77% de nuestra flota cumpliría actualmente tales requerimientos si les fuera de aplicación dicho requisito.

### Porcentaje de flota de IBERIA que cumple los estándares de NOx de OACI

(2002-2006, 2009 estimado)

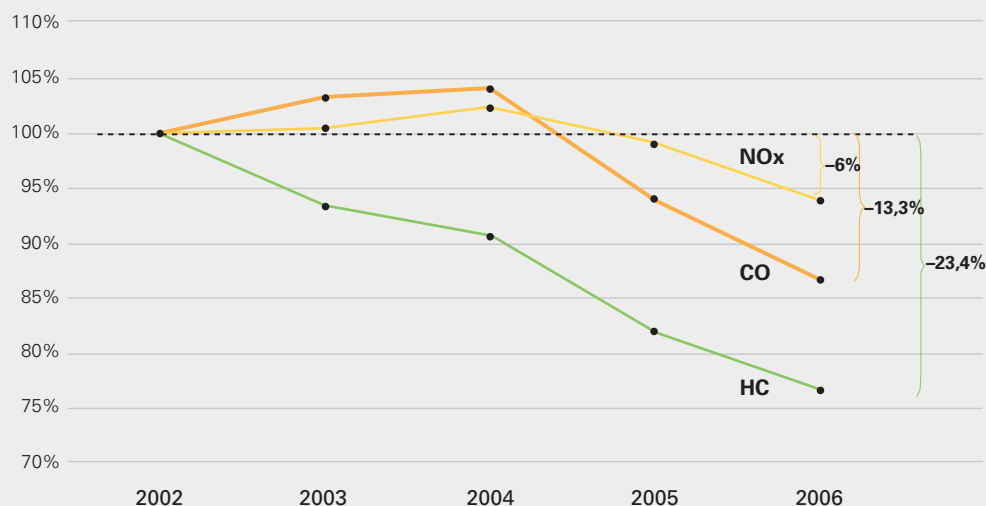
IBERIA ha evolucionado favorablemente en los últimos 5 años en lo que se refiere al cumplimiento de la flota frente a diferentes estándares internacionales de límite de emisión de NOx impuesto por OACI. Cabe destacar que toda la flota de IBERIA cumple con su normativa aplicable en esta materia y que los estándares revisados de CAEP 2, 4 y 6 no afectan a la compañía, aunque buena parte de ella si cumple o cumplirá en gran medida en los próximos años con tales estándares gracias al iniciado plan de sustitución de los aviones MD87/88.



Las emisiones totales de HC, CO y NOx en ciclos LTO han descendido notablemente en los últimos años según puede apreciarse en el cuadro adjunto:

### Evolución de HC, CO y NOx emitido por IBERIA

(2002-2006, base 100%)



El Aeropuerto de Madrid-Barajas supone el 37% de todo el NOx emitido en IBERIA. Sin embargo, aunque desde 2002 el número de ciclos en Barajas ha aumentado un 5,3%, el NOx emitido ha disminuido un 3,7%.



## 5.6 Consumo de recursos

IBERIA, mediante la optimización en el uso de las materias primas y energía, consigue la reducción de los efectos contaminantes, fundamentalmente en las actividades de Mantenimiento de Aeronaves y Motores, Handling y Carga.

La innovación tecnológica y el adecuado mantenimiento técnico de las instalaciones que generan energía en IBERIA permiten optimizar su rendimiento, lo que se traduce en una significativa reducción en las emisiones de gases contaminantes.

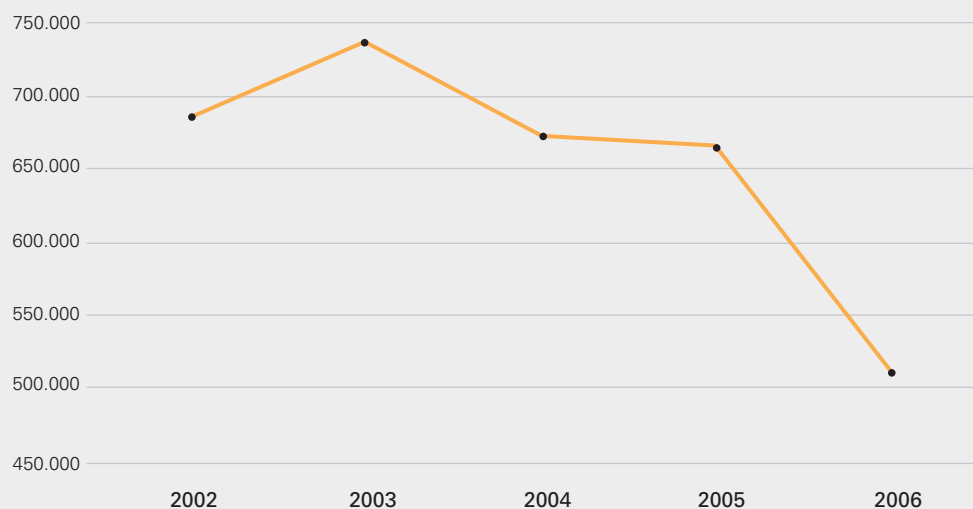
Estos niveles de emisión son comprobados periódicamente por una empresa independiente acreditada. Asimismo, los Sistemas de Gestión ISO de Calidad y Medio Ambiente implantados en las zonas industriales incluyen los procedimientos necesarios para realizar el seguimiento y la comprobación de dichos mantenimientos.

### Consumo de recursos energéticos durante 2006 en las zonas industriales de IBERIA en Madrid

Gas natural	144.358 MWh
Gasóleo	244.900.000 litros
Electricidad	68.661 MWh

### Consumo total de agua 2002-2006 (m<sup>3</sup>)

IBERIA ha reducido un 25% el consumo de agua respecto al año 2005.

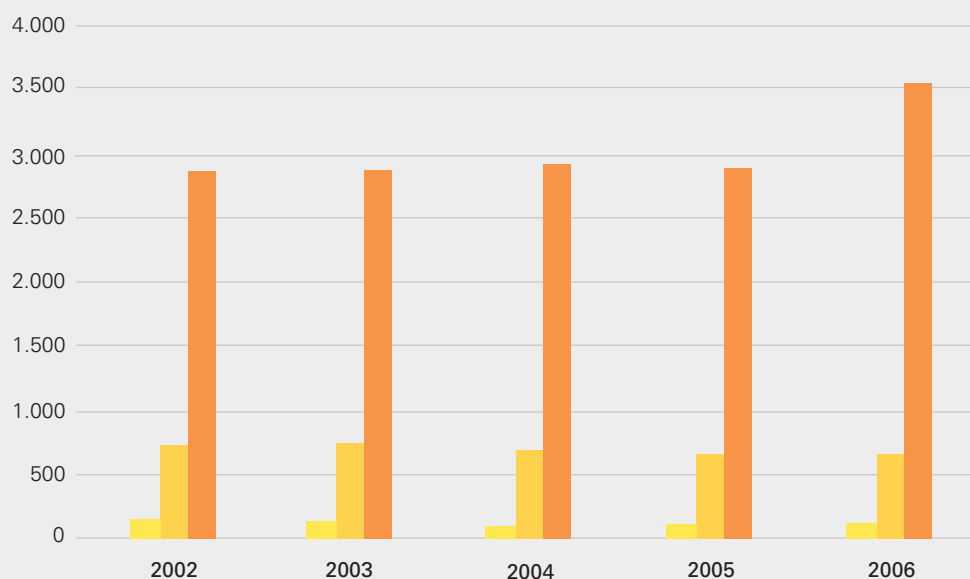


Prácticamente la mitad de la energía generada en las plantas de cogeneración se consume en actividades propias de la compañía, lo que supone un ahorro económico y al mismo tiempo sus emisiones están controladas a través de los derechos de emisión asignados por el Plan Nacional de Asignación de Derechos de Emisión.

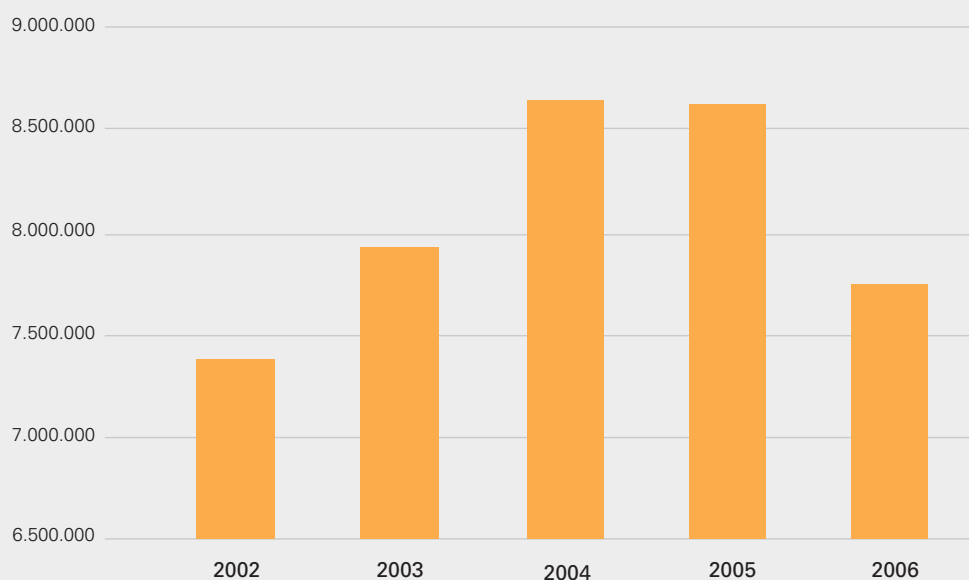
El consumo y las emisiones de los vehículos de IBERIA en la actividad de las áreas de aeropuertos y carga están directamente relacionados con la antigüedad y el mantenimiento preventivo de estos equipos. La edad media de estos vehículos se reduce año a año.

**Composición de la flota de vehículos de IBERIA**  
(aeropuertos y carga)

Gasolina  
Eléctrico  
Gasoil



**Consumo de gasoil (litros) de los vehículos tierra de IBERIA**  
(aeropuertos y carga 2002-2006)



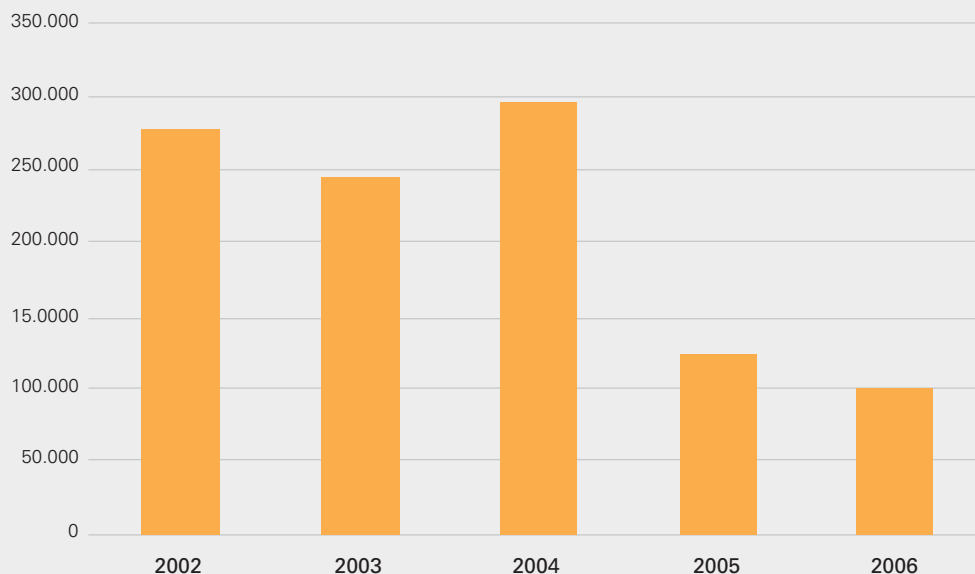
El aumento de las unidades de Gasoil contrasta con el descenso de consumo de combustible debido a que muchas de esas unidades incorporadas han operado solamente la última parte del año.

IBERIA está trabajando estrechamente con fabricantes de vehículos propulsados a Gas Natural para su posible inclusión en un futuro en la flota de IBERIA, lo que reduciría aún más el consumo de otros combustibles fósiles menos respetuosos con el medio ambiente.

Por otra parte, IBERIA requiere de muy diversas materias primas para el ejercicio de su actividad de mantenimiento de aeronaves y motores. Sobre la gestión de los productos que contienen compuestos orgánicos volátiles (COV) se pueden destacar los siguientes aspectos:

- Las instalaciones de IBERIA donde se desarrolla esta actividad están diseñadas para limitar la salida de estos compuestos al medio ambiente (por ejemplo, la nueva línea automatizada de baños electrolíticos).
- Durante 2006 se han seguido utilizando productos con bajas concentraciones de COV.
- Se ha realizado un inventario actualizado donde figura la peligrosidad de cada producto.

**Evolución de la cantidad de productos consumidos que contienen COVs (litros) (2002-2006)**



## 5.7 Gestión de residuos

En el periodo 2004-2006 se ha reducido en consumo total de papel en algo más del 15%.

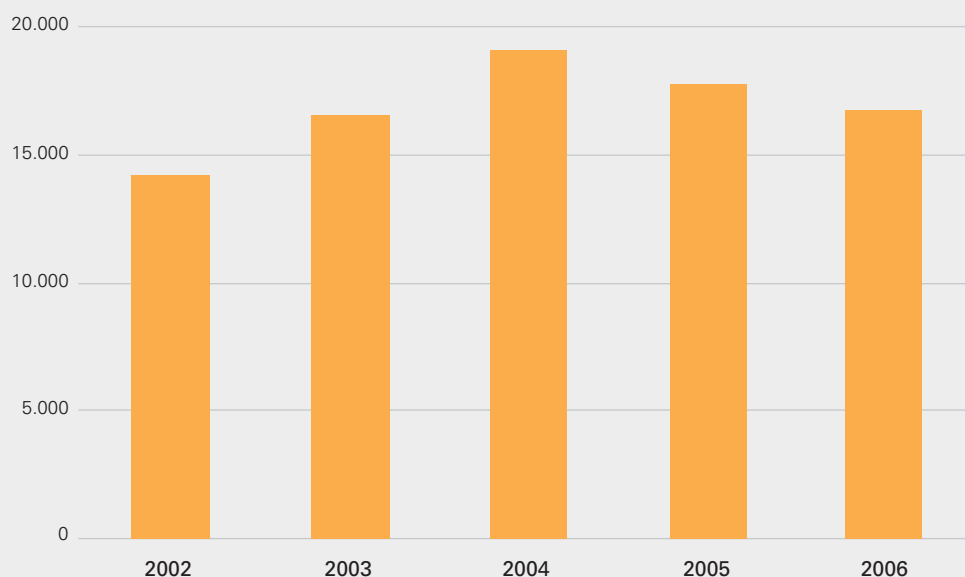
Una de las medidas llevadas a cabo con respecto a la gestión del papel en 2006 ha sido permitir al colectivo de TCP la consulta de la nómina a través del portal IBERIA Personas, suprimiéndose la nómina en papel.

Los principales residuos procedentes de las operaciones de IBERIA son los generados en el mantenimiento de aeronaves y mantenimiento de equipos tierra. Se trata de residuos peligrosos y no peligrosos que requieren una gestión adecuada para minimizar su impacto sobre el entorno.

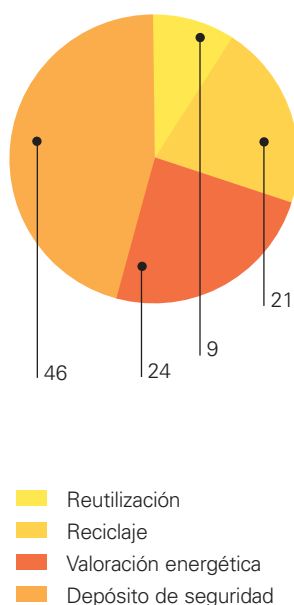
Los objetivos perseguidos en la gestión de residuos son:

- Reducir la generación.
- Optimizar la segregación.
- Maximizar la reutilización y el reciclado.
- Reducir la peligrosidad.
- Establecer programas de mejora continua.
- Reducir los riesgos de daños ambientales derivados del almacenamiento, transporte, tratamiento y disposición final de los residuos.

**Generación de residuos peligrosos (Ton.) (2002-2006)**



### Destino final de los residuos peligrosos generados en las zonas industriales de IBERIA en 2006



En lo que respecta a los residuos peligrosos, el dato publicado por IBERIA incluye aguas industriales de lavado que suponen más del 90% de los residuos peligrosos generados en IBERIA.

Cabe destacar que durante el 2006 se han implantado un conjunto de medidas para la minimización de las cantidades de residuos peligrosos generados en Handling. Entre éstas se encuentran: la sustitución de productos peligrosos por otros productos no peligrosos, el aumento de la vida útil de los aceites utilizados, el establecimiento de pautas concretas para el lavado de los vehículos con el objeto de reducir los lodos generados en la limpieza o la utilización de sepiolitas con mayor capacidad de absorción.

### 5.8 Entorno y biodiversidad

La conservación de los entornos naturales y de la diversidad biológica y su nexo con el desarrollo socioeconómico constituye, sin duda, un aspecto de interés social creciente. IBERIA comparte este interés incluyendo dentro de su estrategia, como uno de los principales retos que plantea el desarrollo sostenible, iniciativas tendentes a la protección y conservación del entorno y la biodiversidad.

IBERIA siempre ha promovido la utilización de los diversos soportes de la compañía aérea con el objetivo de divulgar mensajes de compromiso con el medio ambiente. Así, durante 2006, en colaboración con la Fundación Biodiversidad y el Ministerio de Medio Ambiente, ha desarrollado una serie de piezas gráficas para realizar una campaña de Turismo Sostenible mediante su ubicación en todos sus aviones y en todos sus trayectos.

En cada avión de IBERIA, los viajeros han podido encontrar durante los meses de verano un folleto donde se muestran diez consejos y buenas prácticas a tener en cuenta cuando se lleva a cabo cualquier viaje:

- 1- Al planificar su viaje, elija aquellos proveedores que le ofrezcan garantías de calidad y de respeto a los derechos humanos y al medio ambiente.
- 2- Utilice los recursos naturales, como el agua y la energía, con moderación. Recuerde que son bienes escasos.
- 3- Trate de minimizar la generación de residuos. Son una fuente de contaminación.
- 4- Cuando tenga que deshacerse de un residuo, hágalo de la manera más limpia que le facilite su lugar de destino.
- 5- En un espacio natural procure que la única huella que deje atrás sea la de su calzado.
- 6- Si visita ecosistemas sensibles, como arrecifes de coral o selvas, infórmese de cómo hacerlo para causar el menor impacto posible y no degradarlos.
- 7- Al comprar regalos y recuerdos busque productos que sean expresión de la cultura local. Favorecerá la economía de los pueblos que le acogen y la diversidad cultural.
- 8- No adquiera flora y fauna protegida por el Convenio de Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres (CITES), ni productos derivados de dichas especies. Es un delito y contribuye a su extinción.
- 9- En su destino disfrute conociendo la cultura, costumbres, gastronomía y tradiciones de las poblaciones locales. Respételas y acérquese a ellas, tienen mucho que contarle.
- 10- Trate de contribuir con su presencia al desarrollo de un turismo responsable y sostenible, construyendo con su viaje un planeta más saludable y solidario.

Siguiendo estas diez recomendaciones el turista contribuirá a conservar la riqueza biológica de la Tierra y a mejorar las oportunidades de desarrollo de muchas personas.



IBERIA está asimismo comprometida a reducir al mínimo los efectos perjudiciales para el medio ambiente originados por la actividad aérea, sustituyendo dentro del plan de renovación de flota, por ejemplo, un centenar de aviones por otros nuevos, como es el caso de los MD, que el año próximo dejarán de operar. Precisamente, durante 2006 se ha gestado el llamado “bautismo ecológico”, de manera que las nuevas aeronaves que entrarán en funcionamiento durante 2007 y 2008 contarán en el fuselaje con los nombres de algunas de las especies animales españolas protegidas y en peligro de extinción. En concreto, el 19 de enero de 2007 fue bautizado con el nombre de “Águila Imperial ibérica” el primero de los nuevos Airbus A321 adquiridos por la compañía. *El objetivo de esta campaña es dar a conocer la riqueza de la biodiversidad española, la mayor de Europa, y las amenazas que sufren algunas de las especies más emblemáticas, algunas de ellas únicas en el mundo, con el fin de sensibilizar a la sociedad sobre la importancia de protegerlas y preservarlas.*

Asimismo, cada una de las aeronaves será apadrinada por una personalidad destacada por su papel naturalista y en defensa del medio ambiente. En este sentido, este primer bautismo ha recaído en Joaquín Araujo, Premio Nacional de Medio Ambiente y Premio Global 500 de la ONU. Con este fin informativo, la compañía incluirá en cada asiento de sus aviones así bautizados una amplia nota informativa elaborada por el naturalista que lo ha apadrinado, describiendo las características de cada especie. Se aprovecharán las revistas de la línea aérea Ronda, Excelente y diario Universal, con una difusión entorno a los 2,3 millones de pasajeros-lectores mensuales, y un vídeo divulgativo y explicativo para cada especie, que se proyectará a bordo, a lo largo de los próximos años.

### **5.9 La nueva Terminal T4 de Madrid-Barajas: una infraestructura comprometida con el medio ambiente**

El 5 de febrero se inauguró la nueva Terminal T4 del Aeropuerto de Madrid-Barajas. Tras 72 años operando en las terminales 1, 2 y 3, IBERIA concentra todos sus vuelos en una única Terminal, lo que le permite ofrecer mejores servicios a sus clientes y facilita las conexiones entre los distintos vuelos. Las nuevas instalaciones ofrecen un aspecto futurista, amplio y luminoso. Con una superficie total de casi 760.000 metros cuadrados distribuidos en dos edificios, el Principal (T4) y el Satélite (T4S), la nueva Terminal ha sido diseñada con sensibilidad hacia problemas tales como el cambio climático o el impacto ambiental. Previsiblemente, durante el 2007, esta nueva Terminal se conectará con el centro ciudad a través de la línea de metro que une actualmente las otras terminales del aeropuerto Barajas con el centro de Madrid. La llegada del metro a la T4 conseguirá que una gran cantidad de viajeros, que actualmente se desplazan en transporte privado, decidan utilizar un transporte público más eficiente como es el metro.

## La nueva Terminal T4 de Madrid-Barajas: una infraestructura comprometida con el medio ambiente



**Madera de bambú:** Utilizada para cubrir el falso techo de la Terminal 4 (212.000 m<sup>2</sup>). El uso de la madera de bambú, cultivado “ex profeso” para esta obra, atiende a motivos ecológicos, ya que es una planta tropical de crecimiento muy rápido (13 cm por día), lo cual justifica el uso de madera en una extensión tan grande. Cabe destacar que el bambú procede de cultivos sostenibles.



**Cuatro nuevas pistas:** Destaca la ampliación del campo de vuelo que ha supuesto la nueva T4, algo que se traduce en más *slots* para que las compañías aéreas puedan establecer nuevos servicios con mayor regularidad en las operaciones. Desde el 5 de febrero 2006, el aeropuerto madrileño cuenta con 4 pistas operativas, paralelas dos a dos, que permiten el aterrizaje y despegue de aeronaves de forma simultánea. Esta ampliación produce una descongestión del tráfico aéreo, lo que conlleva a un ahorro de combustible dado que el tiempo de espera de aterrizaje y despegue de los aviones disminuye considerablemente.



**Luz:** Predomina la iluminación natural, con el consiguiente ahorro energético, gracias al uso de cañones de luz en el techo y al uso de elementos detransparencia como ascensores panorámicos, suelos de vidrio entre los puentes que comunican la zona de facturación con la de embarque o las paredes de vidrio del edificio. Del mismo modo, el diseño de sus estructuras propicia la ausencia de contaminación acústica, con lo que se consigue una mejora en el confort del usuario.



**Sistema automatizado de Tratamiento de Equipajes (SATE):** Capaz de procesar 16.500 equipajes a la hora, dispone de 92 km de cintas, con lo que se evita la utilización de vehículos de transporte de equipaje y sus correspondientes emisiones derivadas del consumo de combustible.



**El aparcamiento:** En el aparcamiento de la Terminal se ha desarrollado la cubierta ecológica más grande de Europa. Se trata de una estructura de 56.000 m<sup>2</sup> que proporciona, a parte de una mejora estética, un aislamiento térmico con el consiguiente ahorro energético. También se consigue un aislamiento acústico, ya que la vegetación impide el paso de vibraciones y ruidos. Para ello, se utilizan especies vegetales muy resistentes que requieren poca agua y permiten conseguir efectos beneficiosos mediante un sistema de aprovechamiento del agua que reduce al mínimo su mantenimiento.



**Sistema Automatizado de Transporte de Pasajeros Intra-Terminales:** La conexión entre el edificio de la T4 y el edificio satélite T4S no se encuentra en superficie. Para comunicarlos se ha construido un túnel de 2.874 metros de longitud que transita bajo las plataformas de estacionamiento de aeronaves y atraviesa todo el campo de vuelo. En este túnel se encuentra en Sistema de Pasajeros Intra-Terminales, este tren, diseñado eficientemente, permite mover entre ambos edificios terminales, a una velocidad máxima de 60 km/h, hasta 13.000 personas en una hora, evitando así el uso de los autobuses de pasajeros, con el consiguiente ahorro de emisiones de CO<sub>2</sub> que supone.

# T4

**Suelo:** A diferencia de otros aeropuertos, donde prevalecen el granito o el mármol, en la T4 se ha seleccionado un pavimento de piedra caliza española, reforzando el efecto luminoso con el consiguiente ahorro energético.







Anexos

## 6.1 Índice de contenidos e indicadores según el Global Reporting Initiative versión 3.0

### 6.1.1 Contenidos

En el presente apartado se referencia los contenidos exigidos por las nuevas directrices del Global Reporting Initiative Versión 3.0 para el desarrollo del contenido de la Memoria de Responsabilidad Corporativa. Dichos contenidos se relacionan con aquellos contenidos específicamente contemplados por el DJSI.

#### ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

Apartado GRI	Contenido	Ubicación en la Memoria o explicación (pág.)	DJSI
1.1	Declaración del Presidente	2–5	NO
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	212–214, 216–219	NO

#### PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Apartado GRI	Contenido	Ubicación en la Memoria ó explicación (pág.)	DJSI
2.1	Nombre organización informante	210	NO
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	212	NO
2.3	Estructura operativa de la organización	82–83	NO
2.4	Localización de la sede principal de la organización	2–5, 263	NO
2.5	Países en los que opera la organización	Alemania, Argentina, Argelia, Austria, Bélgica, Brasil, Chile, Colombia, Costa rica, Cuba, Dinamarca, España, EE.UU., Ecuador, Egipto, Francia, Grecia, Guatemala, Guinea Ecuatorial, Holanda, Irlanda, Israel, Italia, Marruecos, México, Nigeria, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, Puerto Rico, Reino Unido, República Dominicana, Rusia, Senegal, Sudáfrica, Suecia, Suiza, Turquía, Uruguay, Venezuela.	NO
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	18	NO
2.7	Mercados servidos	España, Europa, América, África y Oriente Medio	NO
2.8	Dimensiones de la organización informante	56–212, 266–277	NO
2.9	Cambios significativos acaecidos en organización	2–5, 270	NO
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	221	NO

#### PARÁMETROS DE LA MEMORIA — PERFIL DE LA MEMORIA

Apartado GRI	Contenido	Ubicación en la Memoria ó explicación (pág.)	DJSI
3.1	Período cubierto de la Memoria	210	SÍ
3.2	Fecha de la Memoria previa más reciente	210, 269	NO
3.3	Ciclo de presentación de memorias	210, 269	NO
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria	278	SÍ

## PARÁMETROS DE LA MEMORIA — ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA

Apartado GRI	Contenido	Ubicación en la Memoria o explicación (pág.)	DJSI
3.5	Proceso de definición del contenido de la Memoria	210, 269	NO
3.6	Cobertura de la Memoria	210, 269	SÍ
3.7	Existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la Memoria	210, 269	NO
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, etc.	La información sobre indicadores de este informe pertenece a IBERIA L.A.E., S.A., si bien en el Informe Anual hay una sección del Grupo Iberia, en donde se recogen los datos consolidados del grupo	NO
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos	Los cálculos de los indicadores se realizan bajo metodologías internacionalmente aceptadas. Ver página 269	NO
3.10	Efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores	No ha habido cambios de datos ni de metodologías con respecto al año anterior. Ver página 269	NO
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance	210, 269	NO

## PARÁMETROS DE LA MEMORIA — ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI

Apartado GRI	Contenido	Ubicación en la Memoria o explicación (pág.)	DJSI
3.12	Localización de los contenidos básicos en la Memoria	207, 266–277	NO

## PARÁMETROS DE LA MEMORIA — VERIFICACIÓN

Apartado GRI	Contenido	Ubicación en la Memoria o explicación (pág.)	DJSI
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la Memoria	210	NO

**GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS**

Apartado GRI	Contenido	Ubicación en la Memoria o explicación (pág.)	DJSI
4.1	Estructura de gobierno de la organización	82–83	SÍ
4.2	Indicar si el Presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	316	SÍ
4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	309 y 310	SÍ
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	Existen diversas vías para comunicar recomendaciones o consultar información por parte de los accionistas (teléfono, e-mail, oficina física). Ver pág. 216	SÍ
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano del gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización	La retribución de los Consejeros tiene un componente fijo y otro variable. Entre algunos de los parámetros del componente variable se encuentra la Asistencia a reuniones del Consejo. Para altos Directivos parte de la retribución está sujeta a la consecución de objetivos.	NO
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	323, 329	NO
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos	309, 318	NO
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social	212–214	SÍ
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social	305, 309, 318	NO
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno	304	NO
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	248, 253	NO
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización apruebe	240–246	NO
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca o apoya	240–246, 283	NO
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	216–219	NO
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	La compañía ha identificado a diferentes grupos de interés de manera paulatina desde el comienzo de su actividad, mediante el desarrollo de sus operaciones y la observación directa del interés mostrado por dichos grupos. Ver pág. 216–219	NO
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés	Mirar contenido 4.15	SÍ
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la Memoria	IBERIA considera a sus grupos de interés como un pilar importante para el desarrollo de la actividad de la compañía. Toda la información publicada en este informe responde a todos los aspectos de interés fruto de la participación de los grupos de interés. Ver pág. 216–219	NO

### 6.1.2 Indicadores

En el presente apartado se incluyen los indicadores que utiliza IBERIA según las directrices del Global Reporting Initiative según la nueva versión 3.0 recientemente publicada. En relación con los mismos cabe realizarse una serie de matizaciones:

- a) Los indicadores GRI versión 3.0 se clasifican en principales y adicionales. Los primeros son aquellos de interés para nuestra organización y para la mayoría de los grupos de interés. Los segundos son aquellos que representan una práctica destacada, aunque no muy extendida, en la medición de aspectos sociales, económicos o ambientales, ofrecen información relevante a las partes interesadas y pueden ser considerados en el futuro para su paso a indicadores principales.
- b) En el ejercicio 2006 se han incluido nuevos indicadores sobre los del ejercicio 2005, manteniéndose estos últimos. La inclusión de nuevos indicadores se ha debido, por una parte, a la disponibilidad de mayor información al respecto y, por otra, a la identificación de los mismos con el nuevo código GRI versión 3.0 aun habiéndose incluido ya en ejercicios anteriores.
- c) Con objeto de elaborar la Memoria de Responsabilidad Corporativa de IBERIA conforme (*"in accordance to"*) a los estándares marcados por el GRI es necesaria la inclusión de todos los indicadores principales o la explicación de su omisión. En cada tabla se indican los indicadores principales no incluidos en la presente Memoria, así como el motivo de su exclusión.
- d) IBERIA ha incluido igualmente algunos indicadores complementarios a los listados por la guía GRI versión 3.0, como consecuencia de la representatividad dentro de su actividad y del cumplimiento del principio de transparencia de dicha guía.
- e) Tal y como se ha comentado anteriormente, es de señalar que en el presente ejercicio se ha incluido una clasificación para los indicadores incluidos que muestra, de manera aproximada, la consideración de los mismos dentro de los criterios de inclusión de una empresa en el índice de sostenibilidad Dow Jones Sustainability Index (ver última columna de las tablas siguientes). Este ejercicio se realizó igualmente en la Memoria de Responsabilidad Corporativa de 2005. Sobre este aspecto cabe realizarse una serie de matizaciones:
  - a. Como es sabido, el cuestionario, completado in-house o enviado a las compañías, constituye la principal herramienta de quienes se ocupan del análisis social y medioambiental necesario para la construcción del índice considerado, Dow Jones Sustainability Group Index. SAM Group es la agencia encargada del análisis para Dow Jones.
  - b. La identificación realizada para los indicadores, en función de su inclusión en dichos cuestionarios, no es biunívoca, por cuanto estos no se encuentran siempre definidos de la misma manera. En todo caso se ha considerado interesante realizar dicha clasificación para identificar cualitativamente qué aspectos son considerados por este importante índice de sostenibilidad en el cual ha sido integrado IBERIA. También es preciso aclarar que los criterios marcados por DJSI exigen cierta información específica no requerida por GRI versión 3.0. Tal es el caso, por ejemplo, de la información sobre los métodos de planificación estratégica aplicados que exige DJSI en su cuestionario de inclusión o renovación.
- f) Con respecto a años anteriores, no ha habido cambios organizativos significativos ni cambios en las metodologías de cálculo. Tampoco ha habido variación de datos que hayan sido publicados en años anteriores. Todo esto asegura una comparabilidad adecuada de los indicadores 2006 con respecto a los anteriores.
- g) Los indicadores publicados en esta memoria cubren todas las áreas y actividades desarrolladas en la compañía sin existir ninguna limitación sobre el alcance o cobertura de la Memoria sobre esta materia.

## Indicadores no aplicables en la Memoria de Responsabilidad Corporativa 2006

### INDICADORES NO APLICABLES

Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Motivo de su exclusión en la Memoria de Responsabilidad Corporativa 2006
EN9	Adicional	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	No existen impactos significativos en el caso de IBERIA. El agua empleada por IBERIA procede exclusivamente de la red municipal de suministro, no contando con pozos ni puntos de captación propios.
EN11	Principal	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad	No existen impactos en el caso de IBERIA.
EN12	Principal	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad	No existen impactos en el caso de IBERIA.
EN13	Adicional	Hábitats protegidos o restaurados	No existen impactos significativos en el caso de IBERIA.
EN15	Adicional	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie	No existen impactos en el caso de IBERIA.
EN25	Adicional	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante	No existen impactos en el caso de IBERIA.
EN27	Principal	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de empaque, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	IBERIA es una empresa de servicios y por tanto este indicador no se aplica como consecuencia de la actividad desempeñada por IBERIA.
HR3	Adicional	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados	IBERIA cumple con las recomendaciones internacionales como la Declaración Universal de los Derechos Humanos, o los convenios de la OIT sobre derechos humanos fundamentales. IBERIA no cuenta con actividades en las que los derechos humanos puedan ser vulnerados. IBERIA está adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde el año 2004.
HR6	Adicional	Actividades identificativas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	IBERIA cumple con las recomendaciones internacionales como la Declaración Universal de los Derechos Humanos, o los convenios de la OIT sobre derechos humanos fundamentales. IBERIA no cuenta con actividades en las que se produzca explotación infantil. IBERIA está adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde el año 2004.
HR7	Principal	Operaciones identificativas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	IBERIA cumple con las recomendaciones internacionales como la Declaración Universal de los Derechos Humanos, o los convenios de la OIT sobre derechos humanos fundamentales. IBERIA no cuenta con actividades en las que se produzcan trabajos forzados o no consentidos. IBERIA está adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde el año 2004.
HR8	Adicional	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades	IBERIA no cuenta con personal propio de seguridad.
HR9	Adicional	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	No existen impactos en este sentido fruto de la actividad de IBERIA.
SO6	Adicional	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	IBERIA no realiza aportaciones económicas a partido político alguno en ninguno de los países en los que opera.

## Indicadores económicos

### ASPECTOS ECONÓMICOS (Indicadores GRI 2006)

Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la Memoria	2004	2005	2006	Variación 2005-2006 (%)	DJSI 2006
EC1	Principal	Valor económico directo generado y distribuido incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y gobiernos (ingresos de explotación en millones de euros)	271	4.805	4.929	5.388	9,3	NO
EC2	Principal	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	214, 248	Cualitativo y Cuantitativo				SÍ
EC3	Principal	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	271, 272-273	100% (mirar también indicador LA3)				NO
EC4	Principal	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	271	0	0	0	0,00	NO
EC5	Adicional	Salario mínimo interprofesional (euros)	271	6.447	7.182	7.572,60	5,44	NO
		Salario mínimo IBERIA (euros)	271	14.331	14.684	13.930,11	-5,13	NO
		Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	271	122,3%	104,4%	84,0%	-19,6	NO
EC6	Principal	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	271	Prácticamente la totalidad de los proveedores de IBERIA se encuentran en el territorio español (aproximadamente el 100% son proveedores locales) y en todos los contratos firmados existen cláusulas en virtud del cumplimiento con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas en materia económica, social ambiental y de derechos humanos				NO
EC7	Principal	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	271	Mirar Indicador EC6				NO
EC8	Principal	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, por bono, o en especie	240-246	Cualitativo				NO
EC9	Adicional	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	224	Cualitativo				NO
(*)		Ingresos procedentes de vuelos de menos de 400 km de ruta sobre total	271	1,93%	1,96%	1,53%	-21,83	SÍ
(*)		Toneladas de carga transportadas <sup>(1)</sup>	271	218.222	209.684	208.762	-0,44	SÍ

(\*) Indicadores IBERIA

(1) Los TKT producidos por la carga transportada suponen en 2006 menos del 20% del total TKT.



**ASPECTOS SOCIALES (Indicadores GRI 2006)**

Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la Memoria					Variación 2005-2006 (%)	DJSI 2006
			Apto.	Pag.	2004	2005	2006		
LA1	Principal	Plantilla							NO
		Tierra	Empleados	232	19.695	19.503	19.068	-2,23	NO
		Vuelo	Empleados	232	6.421	6.247	5.961	-4,58	NO
		Plantilla TOTAL	Empleados	232	26.116	25.750	25.029	-2,80	NO
		Antigüedad media (años)	Empleados	232	13,97	14,72	14,29	-2,92	NO
LA1	Principal	Edad media de la plantilla (años)	Empleados	272	41,15	41,97	41,90	-0,17	NO
		Tipo de contrato de trabajo							NO
		Nº de contratos fijos	Empleados	233	19.495	20.651	19.948	-3,40	NO
		Fomento de la contratación indef.	Empleados	272	1.727	1.519	1.827	20,28	NO
		Fijo discontinuo	Empleados	233	247	180	175	-2,91	NO
LA2	Principal	Nº de contratos eventuales	Empleados	233	3.208	3.373	3.079	-8,72	NO
		Nº total de empleados y rotación media de emplados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	Empleados	233, 272	Mirar Indicador LA1				NO
LA3	Adicional	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal	Empleados	272	El personal eventual disfruta de los mismos beneficios sociales a los que accede el personal fijo (asistencia médica, acceso a becas, premios buzón de sugerencias, nóminas especiales, vales de comida y billetes de avión gratuitos, entre otros)				NO
									NO
LA4	Principal	Porcentaje de afiliación sindical (%)							SÍ
		Tierra	Empleados	234	67,8	57,48	68,33	18,88	SÍ
		Tripulantes Pilotos	Empleados	234	100	100	100	0	SÍ
		Oficiales Técnicos a bordo	Empleados	272	100	100	100	0	SÍ
		Tripulantes Cabina de Pasajeros	Empleados	234	31,07	31,3	31,51	0,67	SÍ
(*)		Patrocinio (euros)	Acción social	245, 272	7.895.584	6.546.050	6.432.989	-1,73	NO
(*)		Acción social (euros)	A. social	244-245, 272	4.542.316	5.394.480	5.509.834	2,14	NO
LA5	Principal	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	Empleados	272	La legislación española contempla los supuestos en que es exigible un período mínimo de preaviso en aquellos casos en que la empresa procede a una modificación sustancial en las condiciones de trabajo de sus empleados (o bien supuestos de traslado). Nada de esto ha tenido lugar en IBERIA en 2006.				NO
LA6	Adicional	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo	Seguridad y salud laboral	237-238	100%	100%	100% (24 comités de Seguridad y Salud, con 108 delegados de prevención)	0	SÍ
LA7	Principal	Número de accidentes laborales	Seguridad y salud laboral	238, 272	2.608	2.724*	2.591	-4,88	NO
LA8	Principal	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	Seguridad y salud laboral	237-238, 272	-	481	747	55,30	NO
LA9	Adicional	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	Seguridad y salud laboral	234, 237-238	Cualitativo				NO
LA10	Principal	Formación y desarrollo							SÍ
		Nº de cursos	Empleados	234	10.659	11.079	10.777	-2,73	SÍ
		Nº de alumnos	Empleados	234	67.343	80.355	68.625	-14,60	SÍ
		Horas*alumnos	Empleados	234	866.754	884.986	641.338	-27,53	SÍ
		Programas de prácticas							SÍ
		Nº de becarios titulados	Empleados	234	81	50	87	74,00	SÍ
LA11	Adicional	Contratos en prácticas	Empleados	234	61	69	31	-55,07	SÍ
		Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales	Empleados	240, 272	Los Planes de Desarrollo Profesional de IBERIA pretenden identificar y desarrollar el Talento de la Organización, con el fin de disponer de personas que puedan hacer frente a los retos y oportunidades del presente y del futuro. Carreras profesionales tales como la de técnico en compras, auditor interno, asesor jurídico, gestor comercial, se ven apoyadas por programas formativos para el desarrollo de las competencias tanto generales como específicas de la carrera. También se fomenta la asistencia y participación en másteres, cursos monográficos, diversos congresos y convenciones en las que se plantean diversos aspectos del negocio y del entorno.				SÍ

**ASPECTOS SOCIALES (Indicadores GRI 2006)**

Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la Memoria	Pag.	2004	2005	2006	Variación 2005-2006 (%)	DJSI 2006
LA12	Adicional	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	Empleados/ Atracción y retención del talento	273	100%	100%	100%	0	SÍ
LA13	Principal	Igualdad de oportunidades							SÍ
		Mujeres	Igualdad de oportunidades y diversidad étnica	238, 273	9.611	9.466	9.317	-1,57	SÍ
		Hombres	Igualdad de oportunidades y diversidad étnica	238, 273	16.655	16.284	15.712	-3,51	SÍ
LA14	Principal	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	Empleados	232, 273	El salario entre hombres y mujeres es el mismo para los diferentes niveles profesionales.				SÍ
HR1	Principal	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	General	273	100% (IBERIA requiere en los contratos firmados con los proveedores una serie de cláusulas en virtud de las cuales el proveedor se compromete a "no vulnerar ninguno de los principios establecidos en el Pacto Mundial.				NO
HR2	Principal	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	General	273	de Naciones Unidas, del que IBERIA es miembro, y a ofrecer, en el desarrollo de sus funciones, un efectivo cumplimiento de todas aquellas obligaciones que se deriven de los mismos").				SÍ
HR4	Principal	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	Empleados	273	0	0	0	0	NO
HR5	Principal	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos	Empleados	273	Ninguna. Mirar indicador LA4				NO
SO1	Principal	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa	Acción social	273	Fruto de la renovación de la flota, las medidas operaciones y los Sistemas de Gestión Ambiental implantados en la compañía el impacto tanto del ruido como de las emisiones se reduce. Paralelamente existen Comités y otros grupos de trabajo, entre ellos el Comité de Control de Ruidos.				NO
SO2	Principal	Porcentaje y nº total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	Gestión del riesgo	273	100% (3*)				SÍ
SO3	Principal	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	General	273	100%				SÍ
SO4	Principal	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	General	273	Las leyes de gobierno en IBERIA vienen recogidas a través de diferentes documentos entre los que están los estatutos de los directivos, entre otros. Para el resto de trabajadores, los convenios colectivos incluyen pautas de conducta. Las obligaciones y medidas a tomar en caso de incumplimientos están recogidas en estos documentos.				SÍ
SO5	Principal	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"	Asociaciones	245	Cualitativo				NO
SO7	Adicional	Nº total de acciones por causas relacionadas con prácticas mono polísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	General	273	0	0	0	0	NO
SO8	Principal	Valor monetario de sanciones y multas significativas y nº total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	Los clientes	70	Se encuentra en el apartado "Otros gastos recurrentes" de Informa anual 2004 y 2005. Incluyen, entre otros, las indemnizaciones a pasajeros y equipajes en 2006.				63.880 pasajeros (19.627.628 euros) NO

## ASPECTOS SOCIALES (Indicadores GRI 2006)

Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la Memoria	Apto.	Pag.	2004	2005	2006	Variación 2005-2006 (%)	DJSI 2006
PR1	Principal	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	Los clientes		227		cualitativo			NO
PR2	Adicional	Nº total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Seguridad y salud laboral		274	4 (28.517 euros)	6 (37.037 euros)	6 (23.000 euros)	-37,9	NO
PR3	Principal	Tipo de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos	Los clientes		227-288		Cualitativo			SÍ
PR4	Adicional	Nº total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Los clientes		70, 229		Ver Indicador SO8			NO
PR5	Adicional	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	Los clientes		227		cualitativo			SÍ
PR6	Principal	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	Los clientes/ Acción social		230, 245		cualitativo			NO
PR7	Adicional	Nº total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Los clientes		230, 274	0	1 (0 euros)	0	-100	NO
PR8	Adicional	Nº total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	Los clientes		229, 274	0	0	0	0	NO
PR9	Principal	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	General		274, 275	PR 2, PR7, SO8 y EN28	PR 2, PR7, SO8 y EN28	PR 2, PR7, SO8 y EN28	-	NO

## Indicadores ambientales

### ASPECTOS AMBIENTALES (Indicadores GRI 2006)

#### OPERACIONES DE VUELO

Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la Memoria						Variación 2005-2006 (%)	DJSI 2006
			Apto.	Pag.	2004	2005	2006			
EN3	Principal	Consumo de combustible (Ton/año)	Cambio climático	275	2.010.728	1.920.245	1.927.472	0,38		SÍ
		Consumo específico de combustible (litros/TKT)	Cambio climático	253	0,459	0,442	0,407	-7,92		SÍ
EN16	Principal	Emisiones de CO <sub>2</sub> (Ton) para el total de vuelos de IBERIA	Cambio climático	275	6.333.794	6.049.793	6.071.538	0,36		SÍ
(*)		Emisiones Nox en crucero (Ton)	Cambio climático	275	No existe una metodología internacionalmente aceptada para el cálculo de este dato, ya que no está clara la contribución de este gas al cambio climático.					SÍ
EN20	Principal	Emisiones de NOx en ciclos LTO (Ton)	Calidad aire local	275	3.096	2.995	2.841	-5,14		SÍ
		Emisiones de HC en ciclos LTO (Ton)	Calidad aire local	275	259	233	219	-6,18		SÍ
		Emisiones de CO en ciclos LTO (Ton)	Calidad aire local	275	1.350	1.211	1.125	-7,13		SÍ
(*)		Edad media de la flota (nº de años)	Control ruido	254	7,70	7,95	7,92	-0,38		SÍ
EN28	Principal	Episodios y multas asociados al incumplimiento de los convenios, tratados, declaraciones y normativas asociadas a los temas medioambientales	Control ruido	70	Se encuentra en el apartado "Otros gastos recurrentes"					NO

#### OPERACIONES DE TIERRA — CARGA

Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la Memoria						Variación 2005-2006 (%)	DJSI 2006
			Apto.	Pag.	2004	2005	2006			
(*)		Clasificación Equipos Tierra								
		Unidades gasoil	Cons. recursos	259, 275	62	44	49	11,36		NO
		Unidades gasolina	Cons. recursos	259, 275	0	0	0	0,00		NO
		Unidades eléctricos	Cons. recursos	259, 275	194	159	145	-8,81		NO
EN3	Principal	Consumo gasoil combustible (litros)	Cons. recursos	259, 275	126.425	102.135	91.387	-10,52		SÍ
EN4	Principal	Consumo de energía eléctrica (J*109)	Consumo recursos	275	26.983	23.671	7.888	-66,68		SÍ
EN8	Principal	Consumos de agua (m³)	Consumo recursos	275	21.005	8.647	5.210	-39,75		SÍ
EN1	Principal	Consumos de papel (Ton.)	Gestión ambiental	275	73	66	60	-10,24		SÍ
EN3	Principal	Consumo en Calderas								SÍ
		Consumo de gasóleo C (litros)	Consumo recursos	275	589.641	626.133	560.000	-10,56		SÍ
EN24	Adicional	Gestión de residuos peligrosos								SÍ
		Generación (Ton.)	Gestión residuos	275	2,93	2,15	3,89	81,03		SÍ
EN22	Principal	Gestión de residuos urbanos								SÍ
		Generación (Ton)	Gestión residuos	275	245	270,17	206,7	-23,49		SÍ

## ASPECTOS AMBIENTALES (Indicadores GRI 2006)

### HANDLING DE PASAJEROS Y RAMPA

Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la Memoria					Variación 2005-2006 (%)	DJSI 2006
			Apto.	Pag.	2004	2005	2006		
(*)		Clasificación Equipos Tierra							
		Unidades gasoil	Cons. recursos	260, 276	2.839,00	3.325,00	3.484,00	4,78	NO
		Unidades gasolina	Cons. recursos	260, 276	97,00	88,00	93,00	5,68	NO
		Unidades eléctricos	Cons. recursos	260, 276	486,00	495,00	494,00	-0,20	NO
EN3	Principal	Consumo gasoil combustible (litros)	Cons. recursos	260, 276	8.507.585,00	8.551.947,00	7.659.755,00	-10,43	SÍ
EN4	Principal	Consumo de energía eléctrica (J*109)	Consumo recursos	276	33.686,63	41.811,00	30.471,08	-27,12	SÍ
EN8	Principal	Consumos de agua (m³)	Consumo recursos	276	88.038,00	100.796,00	88.072,97	-12,62	SÍ
EN1	Principal	Consumos de papel (Ton.)	Consumo recursos	276	124,92	122,70	108,90	-11,25	NO
EN24	Adicional	Gestión de residuos peligrosos Generación (Ton.)	Gestión residuos	276	280	264	249	-5,61	SÍ
EN22	Principal	Gestión de residuos urbanos Generación (Ton.)	Gestión residuos	276	573	892	1.098,2	23,12	SÍ

### ZONAS INDUSTRIALES (MADRID)

Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la Memoria					Variación 2005-2006 (%)	DJSI 2006
			Apto.	Pag.	2004	2005	2006		
EN3	Principal	Consumo de combustible en calderas							
		Consumo de gas natural (Kwh)	Consumo recursos	258	187.580.680	181.808.413	144.358.672	-20,60	SÍ
		Consumo de gasóleo C (litros)	Consumo recursos	258	259.397	257.632	244.900,00	-4,94	SÍ
EN3	Principal	Generación de energía eléctrica en la planta de cogeneración							
		Total neto (julios*10 <sup>9</sup> )	Consumo recursos	276	148.422	142.035	101.369	-28,63	SÍ
		Porcentaje Consumido en IBERIA	Consumo recursos	276	34	33	26,8	-18,79	SÍ
		Porcentaje Vendido a la red	Consumo recursos	276	66	67	73,2	9,25	SÍ
		Consumo Gas Natural (KWh)	Consumo recursos	276	124.253.598	118.742.426	85.309.139	-28,16	SÍ
EN4	Principal	Consumo total de energía eléctrica (julios*10 <sup>9</sup> )	Consumo recursos	276	228.127	217.993	247.180	13,39	SÍ
EN8	Principal	Consumo total de agua (m³)	Consumo recursos	276	562.695	557.003	414.898	-25,51	SÍ
		Emisiones de calderas en zonas industriales							
EN16	Principal	CO <sub>2</sub> (Ton.)	Consumo recursos	276	35.749	33.967	27.276	-19,70	SÍ
EN20	Principal	SO <sub>2</sub> (Ton.)	Consumo recursos	276	1,02	1,01	0,39	-61,08	SÍ
		NOx (Ton.)	Consumo recursos	276	33,49	32,47	25,86	-20,37	SÍ
EN19	Principal	Usos crítico de Halón							
		Kg instalados en los equipos	Consumo recursos	276	7.620	7.645	7.270	-4,91	NO
		Kg utilizados	Consumo recursos	276	150	120	71,15	-40,71	NO
		Kg almacenados para estos usos	Consumo recursos	276	0,00	0	0	0,00	NO
EN19	Principal	Uso de productos con COVs en zonas industriales (litros)	Cons. recursos	260, 276	298.719	122.729	101.101	-17,62	NO
EN22	Principal	Generación de residuos urbanos (Ton.) (papel y cartón, madera, no segregados)	Gestión residuos	276	1.181	1.250	1.487	18,95	SÍ
EN22	Principal	Gestión de residuos urbanos (%)							
		Reutilización	Gestión residuos	276	0	0	0	0,00	SÍ
		Reciclaje	Gestión residuos	276	43	29	28	-3,45	SÍ
		Valorización	Gestión residuos	276	0	0	1,9	0,00	SÍ
		Eliminación	Gestión residuos	276	57	71	70,1	-1,27	SÍ
EN24	Adicional	Generación de residuos peligrosos (Ton.)	Gest. residuos	260-261, 276	18.672	17.496	16.362**	-6,48	SÍ
EN24	Adicional	Gestión de residuos peligrosos (%)							
		Reutilización	Gestión residuos	261	9	9	9	0,00	SÍ
		Reciclaje	Gestión residuos	261	21	21	21	0,00	SÍ
		Valoración energética	Gestión residuos	261	24	24	24	0,00	SÍ
		Depósito de seguridad	Gestión residuos	261	46	46	46	0,00	SÍ

## ASPECTOS AMBIENTALES (Indicadores GRI 2006)

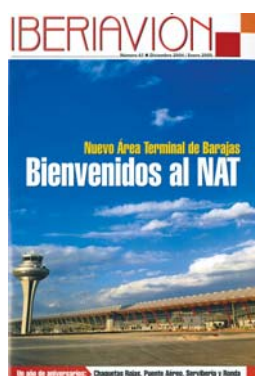
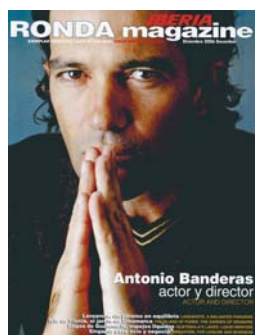
### ASPECTOS AMBIENTALES GENERALES

Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación en la Memoria	Pag.	2004	2005	2006	Variación 2005-2006 (%)	DJSI 2006
	ICA	Indice de Comportamiento Medioambiental	Gestión ambiental	248	6,77	7,12	7,18	0,84	NO
EN2	Principal	% de los materiales utilizados que son materiales valorizados	Consumo recursos	277	Dadas las particularidades del sector aéreo, la normativa técnica de aplicación y los parámetros de seguridad vigentes, no se emplean materiales procedentes de valorización, sino exclusivamente originales.				NO
EN5	Adicional	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	Control operaciones	277	-4,3%	-3,7%	-7,9%	115,39	SÍ
EN6	Adicional	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	IBERIA, una empresa innovadora	220	Cualitativo				NO
EN7	Adicional	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	Cambio climático/ consumo recursos	277	Mirar indicadores EN6, EN18, y EN26.				SÍ
EN10	Adicional	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	Consumo de recursos	277	0	0	0	0	NO
EN14	Adicional	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	Entorno y biodiversidad	262	Cualitativo				NO
EN17	Principal	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	Cambio climático	277	Las emisiones indirectas producidas en IBERIA están incluidas en el Indicador EN16 y EN20.				NO
EN 18	Adicional	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	Cambio climático	248-263	Cualitativo (para comprobar la reducción de los indicadores ambientales comprobar variación 2004-2006 de aspectos ambientales).				SÍ
EN21	Principal	Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino (m³)	Consumo recursos	277	292.923	168.832	142.048	-16	NO
EN23	Principal	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	Gestión residuos	277	No se han producido derrames accidentales en 2006 ni anteriores.				NO
EN26	Principal	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	Gestión ambiental	277	El consumo específico de las aeronaves ha reducido un 8% con respecto al año anterior y las emisiones de CO <sub>2</sub> con respecto al año 2004 se han reducido más de un 4%. Mirar indicador EN14.				SÍ
EN29	Adicional	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	Control oper.	263, 277	La puesta en marcha de la T4 y la centralización de las operaciones, ha supuesto en 2006 una reducción de los impactos ambientales derivados del transporte y traslado de personal y productos.				SÍ
EN30	Adicional	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales (miles de euros)	Gest. ambiental	250, 277	2.771	3.139	3.926	25,06	SÍ

(\*) Indicador de IBERIA

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





IBERIA facilita información de todas sus actividades de acción social a través de diferentes canales, como son: la Memoria de Responsabilidad Corporativa, editada anualmente; las revistas Ronda Iberia, Iberiaviación e Iberia Plus, el periódico Universal y el Vídeo a bordo; en Internet a través de la página de la compañía <http://grupo.iberia.es/>; y en Intranet, que se encuentra a disposición de todos los empleados.



## Más información de responsabilidad corporativa

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 ambiental:** en la Memoria de Responsabilidad Corporativa, dirigida principalmente a aquellas personas que puedan estar interesadas en el desarrollo social y en 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, Iberia Excelente, 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 *Iberiaviación*, que incluye una sección fija sobre las iniciativas de acción social de la compañía.
- **Universal:** periódico gratuito diario que se ofrece a los pasajeros en todos los vuelos de la compañía. En esta publicación se ofrece no sólo la actualidad política, económica, social y ambiental del día, sino también reportajes especiales sobre aspectos relevantes para la sociedad, con especial incidencia de aquellos relacionados con el medio ambiente y el desarrollo sostenible. Cabe señalar que esta publicación ha obtenido en 2006 el premio Panda de Comunicación otorgado por el WWF/Adena.
- **Vídeo a bordo:** en algunos vuelos de IBERIA se proyectan vídeos en los que se describe la acción social de la compañía.
- **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 (IBpróxima):** 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, Madrid 28006  
[jjjimenez@iberia.es](mailto:jjjimenez@iberia.es)

Personal de contacto de IBERIA para la realización de comentarios y/o sugerencias en materia medioambiental:

D. Auditoría Interna y Calidad – Unidad de Medio Ambiente e innovación  
D. Joaquín Rivera Ysasi-Ysasmendi  
Jefe de la Unidad de Medio Ambiente  
C/ Velázquez 130, Bloque VI, Planta 6ª, Madrid 28006  
[jriveray@iberia.es](mailto:jriveray@iberia.es)



## 6.2 Glosarios y abreviaturas

### 6.2.1 Glosario de sostenibilidad

- **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.
- **Ciclo LTO (Landing and Take off):** ciclo de referencia de aterrizaje y despegue. Los ciclos LTO influyen activamente en factores medioambientales 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. Éstos 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 nitrógeno (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 basados en el capítulo 2 del anexo 16 el 1 de Abril de 2003.
- **Compuestos orgánicos volátiles (COV):** gases emitidos durante la combustión incompleta de combustibles fósiles y mediante evaporación tras la utilización de ciertos compuestos, fundamentalmente como disolventes.
- **CRM (Customer Relationship Management):** es un proceso de gestión y enfoque estratégico que permite identificar, atraer e incrementar la vinculación y 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.
- **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 ecoeficiencia es generar un crecimiento cualitativo aprovechando al máximo la materia y la energía disponible.
- **Emisión:** dispersión de una sustancia en el aire, el suelo o el 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 ambiental.
- **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.
- **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 principales:** 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.
- **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 Corporativa:** la UE en su libro verde define la RSC responsabilidad social de las empresas o Responsabilidad 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". Para más información se recomienda consultar la siguiente página web: [http://psicondec.rediris.es/responsabilidad\\_social.htm](http://psicondec.rediris.es/responsabilidad_social.htm)
- **Sistema de Gestión Ambiental:** 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 es la norma ISO 14001 de la International Standards Organization.

### 6.2.2 Abreviaturas

**AEA:** Association of European Airlines (Asociación Europea de Líneas Aéreas)  
**AKO:** Asiento kilómetro ofertado  
**ATAG:** Air Transport Action Group (Grupo de Acción de Transporte Aéreo)  
**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)  
**ENTAF:** Environmental Task Force (Grupo de Trabajo Medioambiental de la IATA)  
**ERP:** Enterprise Resource Planning systems (Sistemas de planificación de recursos empresariales)  
**EU-ETS:** European Union Greenhouse Gas Emission Trading Scheme (Sistema Europeo de Comercio de derechos de emisión de gases de efecto invernadero)  
**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)  
**PRNAV:** Precision Area Navigation (Navegación Aérea de Precisión)  
**SESAR:** Single European Sky ATM Research (Cielo Único Europeo)  
**TKT:** Tonelada por kilómetro transportado

**AENOR**

Asociación Española de  
Normalización y Certificación

## VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

**VMS-Nº 004/07**

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

**IBERIA L.A.E, SA**

Titulada: ***MEMORIA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA DE IBERIA 2006***

Con número de depósito legal: B-15885-2007

Y con nivel de aplicación de la Guía G3: A<sup>+</sup>

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, Octubre 2006, elaborada por el Global Reporting Initiative (GRI). La validación se ha realizado con fecha 9 de marzo de 2007 no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente verificación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud nº GRI-004/07 de fecha 6 de febrero de 2007 y en el Reglamento General de verificación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2007 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

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

Fecha de emisión: 13 de marzo de 2007

**AENOR**

El Director General de AENOR

#### 6.4 Tu opinión sobre esta Memoria nos interesa

Para la presentación de su opinión sobre esta Memoria o sobre cualquier aspecto recogido en la misma puede cumplimentar el formulario disponible en nuestra página web:  
<http://iberia.com/grupoiberia/compromisosocial>



© 2007 Iberia, L.A.E., S.A. - D. Comunicación

**Edición y diseño**

Gosban

Tel.: 902 431 766

[www.gosban.com](http://www.gosban.com)

**Diseño Técnico de Responsabilidad Corporativa**

Garrigues Medio Ambiente

**Impresión**

Volum-7 disseny, sl

**Depósito legal**

B-15885-2007